

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
СХІДНОЄВРОПЕЙСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ЛЕСІ УКРАЇНКИ

Географічний факультет

**ПРОГРАМА**  
**державного екзамену**  
**з професійно-орієнтованих дисциплін**  
**галузь знань: 1401 «Сфера обслуговування»**  
**спеціальність: 241 «Готельно-ресторанна справа»**  
**форма навчання: денна, заочна**

Розглянуто і схвалено на засіданні  
кафедри туризму та готельного  
господарства  
(протокол № 10 від 12 березня 2020 р.)  
Завідувач кафедри Ільїн Л. В.

Затверджено вченою радою  
географічного факультету  
(протокол № 11 від 9 квітня 2020 р.)  
Голова ради Барський Ю. М.

Луцьк – 2020

## **Пояснювальна записка**

Програму державного екзамену підготовлено відповідно до галузевих стандартів вищої освіти, що регламентують зміст освітньо-професійної програми та засобів діагностики якості підготовки бакалавра в галузі знань 1401 «Сфера обслуговування» за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа».

Мета державного екзамену – оцінювання рівня професійної компетентності, ступеня засвоєння освітньо-професійної програми підготовки та державна атестація фахівця щодо відповідності освітньому рівню «бакалавр» за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа».

Програма державного екзамену містить змістові модулі нормативних навчальних дисциплін циклу професійної та практичної підготовки ОПП бакалавра.

## **Організація готельного господарства**

### *Тема 1. Історія розвитку світового готельного господарства.*

Історія розвитку світового готельного господарства в стародавні часи. Історичні періоди: древній період ( IV тис. до н. е – 476 р. н.е. ; період середньовіччя ( V – XV ст. н. е.); новий час (XVI – XX ст.), сучасний період.

Взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельного господарства. Відкриття нових земель в Європі та інших континентах світу і вплив цього процесу на будівництво різних засобів розміщення. Перші готелі в Стародавній Греції, Римі, Ірані, Єгипті та їхні особливості. Історія розвитку світового готельного господарства періоду християнської ери. Значення релігії різних народів на розвиток засобів розміщення. Особливості розвитку готелів в Європі, Азії, Африці, Західному Сибірі, Індії тощо. Значення обміну між містами та розвитку торговельних зв'язків на становлення готельного господарства.

Вплив науково-технічного прогресу на розвиток туризму і засобів розміщення. Поява перших об'єднань готелів та їхній подальший розвиток. Розширення подорожей на водному, залізничному, автомобільному транспорті та виникнення нових типів готелів.

Сучасні тенденції розвитку світової індустрії гостинності: поглиблення спеціалізації готельної пропозиції; утворення міжнародних готельних ланцюгів; процес глобалізації: транснаціональні корпорації, сучасні особливості процесу глобалізації готельного господарства; розвиток мережі малих підприємств; переваги та недоліки функціонування малих готельних підприємств; впровадження комп'ютерних технологій.

### *Тема 2. Історія розвитку готельного господарства України.*

Історія розвитку готельного господарства в стародавній Русі. Період татаро – монгольського іга та визвольних війн стародавньої Русі. Початок розвитку засобів розміщення: «ямб», «ями», значення «Ямського наказу» для організації «ямів», постійних і гостинних дворів. «Чумацький шлях» - як основа для будівництва корчм, зимівників козаків.

Розвиток готельного господарства України як одного із основних центрів торговельних шляхів, що стояли на перехресті до Польщі, Кримського Ханства, Туреччини, Греції, Країн Східної та західної Європи.

Сучасний розвиток готельного господарства України. Основні напрямки досконалення організації роботи готельного господарства України.

### *Тема 3. Нормативно – правове регулювання готельної індустрії.*

Нормативно – правова база діяльності підприємств готельного господарства України. Міждержавні стандарти, нормативно – правові і нормативно – експлуатаційні документи, класифікаційні стандарти, Декрети Кабінету Міністрів України. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг. Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні. Принципи роботи органів і служб стандартизації в Україні в галузі туризму, порядок розробки, затвердження та реєстрації стандартів, загальні вимоги до стандартів.

Значення та основи функціонування Державної системи стандартизації, сутність уніфікації, спеціалізації, взаємозамінності, розвиток вітчизняних систем стандартів, методичні принципи комплексної стандартизації. Положення випереджувальної стандартизації. Категорії стандартів: державні (ДСТУ), галузеві (ГСТУ), стандарти підприємств (СТП) і види стандартів: основоположні, на продукцію та послуги, на процеси; методи контролю (випробувань, вимірювань, аналізу, інформаційні показники стандартів.

### *Тема 4. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства.*

Основи діяльності готельного господарства – надання ночівлі. Готельне господарство – невід'ємна складова частина індустрії туризму. Функціональне призначення підприємств готельного господарства. Закордонний досвід типізації готелів. Фактори, що впливають на типізацію готельних господарств: місцезнаходження, основне

призначення, строк перебування, режим експлуатації, рівень обслуговування, обслуговуючий контингент, місткість, мета подорожі.

Вплив мети подорожі на функціональне призначення готелю. основні вимоги до готелів: умови для ночівлі, організації харчування та побутового обслуговування. Понятійний апарат індустрії гостинності: послуга, сфера послуг, рівень комфорту, місткість номерного фонду, гостинність, процес обслуговування тривалість діяльності, тривалість перебування гостей.

*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 готелів такого типу: місцезнаходження, наявність умов для роботи в номері, максимальна ізоляція номерів від впливу зовнішнього середовища, надання умов для проведення нарад, конгресів, презентацій, виставок, банкетів тощо, наявність розвинутої мережі служби зв'язку та фінансового забезпечення тощо. Курортні готелі – їх призначення. Специфічні особливості місцезнаходження, медичного обслуговування, надання профілактичного і дієтичного харчування, наявності торговельної мережі лікувальних і курортних товарів, внутрішнього обладнання номерів, широкого кола додаткових послуг.

Готелі для сімейного відпочинку – призначення, основний обслуговуючий контингент. Особливості функціонування сімейних готелів: наявність приміщень для дітей різного віку, створення умов для індивідуального дитячого харчування в номері і поза ним, створення умов для відпочинку дорослих дітей і організації спортивно-оздоровчих занять.

*Тема 6. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку.*

Туристично-екскурсійні готелі ( туристичні, готелі для масового туризму) для туристів з пасивними засобами пересування, їх місцезнаходження, строк перебування туристів, особливості структури приміщень.

Туристично-спортивні готелі – особливості їх місцезнаходження. Функціональні особливості готелів даного типу: наявність приміщень туристично - спортивного обслуговування та спортивно-оздоровчого призначення, наявність трас, шляхів, споруд, що відповідають вимогам маршруту, створення умов для медичного, профілактично-лікувального обслуговування. Особливості функціонування готелів для спортсменів, що займаються окремими видами спорту.

Спеціалізовані туристичні готелі – їх призначення, місцезнаходження. Характеристика і призначення мотелів, кемпінгів. Види ротелів, основне їх призначення і характеристика. Ботелі, їх призначення, місцезнаходження, організація приміщень для ночівлі та відпочинку. Особливості організації флайтелів – готелів для любителів авіаційного спорту. Функціональні особливості підприємств: особливості умов для відпочинку і спортивних розваг; організація харчування; послуги торгівлі: можливості гнучкої зміни місткості номерного фонду; особливості організації приміщень для ігор дітей.

*Тема 7. Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства.*

Вимоги до лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства та їх основні типи: санаторії; пансіонати; бази та табори відпочинку; будинки відпочинку: сільські туристичні будинки: профілакторії. Організаційні питання комплектації кадрового забезпечення, організація 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. Азійських країн.

Характеристика основних вимог до класифікації готелів, розроблених

секретаріатом ВТО у 1989 р.: до навколишньої території, будівель, якості устаткування і обладнання, організація номерного фонду, громадських і допоміжних приміщень, обслуговуючого персоналу. Причини необхідності в класифікації готельних господарств.

Характеристика найбільш розповсюджених систем класифікації готельних господарств. Головний критерій, який визначає категорію готелю.

Підходи до розробки документів, які встановлюють класифікацію і порядок наступного проведення, які притаманні для міжнародної та вітчизняної практики.

Комфорт – якісна характеристика номеру. Значення функціонального, екологічного та естетичного комфорту для внутрішнього простору готелю. Комплексність наданих послуг: інформаційні, комунальні, комунально-побутові, медичні, торговельні, фінансово-банківські, культурно-оздоровчі, туристично-екскурсійні, спортивні, рекреаційні тощо. Вимоги до персоналу як один із важливіших критеріїв, що визначають категорію готелю.

#### *Тема 9. Класифікація підприємств готельного господарства України.*

Основа класифікації готельного господарства України – міжнародна система «зірок». Єдині вимоги до усіх типів готелів, їх характеристика. Особливості загальних вимог до готельних господарств, що розташовані в рекреаційних зонах і зонах відпочинку.

Класифікація готельних господарств з урахуванням мінімальних вимог до певної категорії. Категорійність номерного фонду. Характеристика основних вимог до категорії номеру: вища, перша, друга, третя, четверта. Порядок встановлення категорійності номеру. Характеристика основних вимог до готелів від \*\*\*\*\* зіркових до \* зіркових.

Порядок проведення атестації готельного господарства. Органи, що мають право проведення атестації готелю, порядок їх затвердження і умови роботи. Документальне оформлення атестації готельного господарства і строки розгляду в постійно діючих комісіях. Умови переатестації в готельних господарствах України.

#### *Тема 10. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства.*

Підприємство готельного господарства – це складний комплексний об'єкт, до якого входить велика кількість приміщень різного функціонального призначення. Склад і кількість приміщень будь-якого засобу розміщення залежить від його типу і місткості. Основне призначення приміщень готельного господарства. Схеми функціональної організації приміщень залежно від місткості: малої та великої. Розподіл приміщень готельного господарства на групи: житлова; адміністрації; вестибюльна; громадського призначення; господарського і складського призначення; культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування.

Склад приміщень залежно від груп та їх основне призначення: приміщення житлової групи; приміщення адміністративної групи; приміщення вестибюльної групи; приміщення ресторанного господарства; приміщення господарського та складського призначення; приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного призначення.

#### *Тема 11. Організація приміщень житлової групи.*

Приміщення, що входять до житлової групи. Номер як окреме приміщення для тимчасового помешкання. Основні елементи номеру. Типи номерів: номер-апартамент, номер – президентський апартамент, номер-люкс, двокімнатний номер, номер-комплекс, номер-дубль (студію), однокімнатний номер. Характеристика різних типів номерів: кількість житлових кімнат, їх призначення та обладнання, наявність санвузлу та якість його приладдя, прийоми розміщення меблів у номерах. Основні вимоги до організації номерного фонду. Принцип пропорційного розподілу загальної площі номеру між приміщеннями різного призначення. При проектуванні та організації номеру обов'язково враховуються просторові параметри.

Приміщення для побутового обслуговування на поверсі. Місцезнаходження приміщень побутового обслуговування, їх основне призначення, обладнання. Склад

приміщень: комплекс приміщень, що надають побутові послуги мешканцям готелю, приміщення обслуговуючого персоналу, приміщення для прибирального інвентарю, санвузол для персоналу. Приміщення для побутового обслуговування на поверхах, а саме їх просторова організація залежно від кількості функціональних зон. Коридори – важливий комунікаційний вузол. Основні вимоги до коридорів. Хол – поверховий комунікаційний вузол, його призначення, обладнання, варіанти організації холів залежно від функціонального призначення. Вітальня – призначення, місцезнаходження, обладнання меблями і музичними інструментами, особливості об'ємно – просторового рішення віталень що функціонують цілорічно.

*Тема 12. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства.*

Організація приміщень адміністрації. Основні види приміщень адміністрації підприємств готельного господарства, їх розташування. Блоки адміністративних приміщень за функціональним призначенням. Організація та планування приміщень, розташування в них різноманітних зон за функціональним призначенням. Використання сучасного обладнання для проведення нарад, зборів, неофіційних прийомів, експозицій тощо. Побутові приміщення для обслуговуючого персоналу, їхнє призначення, обладнання та вимоги до організації.

Організація приміщень вестибюльної групи. Приміщення вестибюльної групи – головний комунікаційний і технологічний вузол підприємства готельного господарства. Характеристика основних функцій приміщень вестибюльної групи та їх зонування. Характеристика зон вертикальних і горизонтальних комунікацій. Організація і обладнання приміщень вестибюльної групи.

Функції матеріального забезпечення та проведення необхідних ремонтних робіт у готельному господарстві приміщень господарського і складського призначення. Їх склад.

Приміщення і підприємства побутового обслуговування мешканців готельного господарства: перукарні, пункти прокату предметів культурно – побутового призначення, пункти дрібного ремонту речей, приймальні пункти хімчистки і прання білизни, приміщення прання білизни за методом самообслуговування, медичний пункт та інші приміщення. Основне призначення приміщень, їх організація, обладнання та розміщення.

Приміщення культурно – масового та спортивно – рекреаційного обслуговування. Склад приміщень культурно – масового обслуговування: універсальні зали і конференц – зали, танцювальні зали і диско – клуби; бібліотеки; більярдні; казино; кегельбани; зали ігрових автоматів; демонстраційні зали; туристичні клуби; відеосалони та інші приміщення що реалізують функції відпочинку мешканців готельного господарства. Організація і обладнання приміщень культурно – масового призначення. Приміщення спортивно – рекреаційного обслуговування в межах будівлі готельного господарства і прилеглої до нього території. Характеристика, організація і обладнання приміщень для проведення спортивних ігор і тренувань з техніки туризму, басейни з можливістю тренувального і оздоровчого плавання, приміщення сауни та інше. Загальні вимоги до створення зелених зон відпочинку, майданчиків для спортивних оздоровчих занять на повітрі.

*Тема 13. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві.*

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. Інтер'єр як художня композиція.

Основні методи створення художньої композиції, що застосовуються в створенні інтер'єрного простору приміщень: масштаб, тектоніка, єдність підпорядкування, співвідношення форм за різними характеристиками, ілюзорне сприйняття простору.

*Тема 14. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств*

*готельного господарства.*

Основні підходи до меблювання номерів, нежитлової групи приміщень залежно від планової організації зон та інтер'єру готельних номерів. При цьому слід розглянути габарити функціональних зон та проходів. Завдання та основні види декоративно-прикладного мистецтва в організації інтер'єру приміщень, силуетна композиція компонентів інтер'єру, композиційне поєднання форм та розмірів компонентів інтер'єру. Композиційні прийоми озеленення приміщень. Принципи створення композицій із зелених рослин. Особливості догляду за зеленими насадженнями у приміщеннях.

*Тема 15. Кольори в інтер'єрі.*

Колір та його спектральні особливості. Кольорові рішення в інтер'єрі приміщень. «Закони контрастів» та класифікація кольорів за їх психологічним впливом на людину.

Аналіз впливу природного та штучного освітлення на зміну кольорового відтінку площини, принципу поглинання та виділення контрастних тонів. Оздоблюючи матеріали, їх фактурні характеристики, що впливають на візуальне сприйняття кольору.

*Тема 16. Технологія прибиральних робіт навколишньої території і вестибюльної групи приміщень.*

Види прибиральних робіт на навколишній території та в приміщеннях підприємств готельного господарства. Прибирання території готельного господарства. Основні вимоги до прибиральних робіт у різні періоди року: взимку, весною, літом, восени. Вимоги до утримання зелених насаджень.

Технологія прибирання приміщень вестибюльної групи. Види робіт, що виконуються в денні і нічні години роботи готелю. Техніка виконання прибиральних робіт вестибюльної групи приміщень. Особливості прибирання освітлювальних приборів.

*Тема 17. Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень.*

Вимоги до рівня комфорту і належного санітарно-гігієнічного стану номерного фонду, інших приміщень на поверсі, служб експлуатації номерного фонду.

Складові технологічних циклів прибиральних робіт: поточне щоденне прибирання, проміжне прибирання, прибирання номерів після виїзду гостей, генеральне прибирання, ведення білизняного господарства, використання засобів для миття та чищення.

Нормативні документи: «Правила поведінки персоналу під час проведення прибиральних робіт»

Послідовність прибиральних робіт у номерах готельного господарства. Послідовність проведення прибиральних робіт у багатокімнатному, двокімнатному і однокімнатному номері. Техніка проведення прибиральних робіт у номерах. Проведення генерального прибирання. Догляд за паркетною підлогою, синтетичним покриттям і килимами. Прибиральні роботи у місцях загального користування, коридорах, холах, вітальнях, службових приміщеннях тощо. Прибирання і дезинфекція санітарних вузлів. Душових, саун. Контроль якості прибирання і утримання житлового фонду готельного господарства, забезпечення його предметами гостинності одноразового користування у фірмовому виконанні, предметів рекламного, культурно-побутового і спортивного призначення, необхідного для забезпечення високого рівня обслуговування в готельному господарстві.

Характеристика основних вимог до поведінки обслуговуючого персоналу при проведенні прибиральних робіт. Норми витрат господарчих матеріалів для виконання прибиральних робіт. Раціональне використання мийних і прибиральних засобів у готельному господарстві. Характеристика механізмів, інвентарю і матеріалів, що використовуються в процесі проведення прибиральних робіт. Вимоги до збереження і утримання прибирального інвентарю, механізмів і матеріалів. Система обліку і збереження матеріальних цінностей номерного фонду. Норми заміни білизни. Організація роботи з упорядкування, обліку, прання, вибраковки і списування білизни.

*Тема 18. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві.*

Сутність детермінанти сфери послуг: послуга, соціально-культурні послуги, матеріальні послуги, нематеріальні послуги. Процес обслуговування. Модель гостинності в системі «гість – послуга середовище гостинності».

Предмет, завдання та зміст організації обслуговування в готельному господарстві. Поняття послуги як результат безпосередньої взаємодії виконавця і споживача, а також власної дії виконавця щодо задоволення потреби споживача. Матеріальні і соціально-культурні послуги. Поняття обслуговування – діяльність виконання при безпосередньому контакті зі споживачем послуги.

Характеристика етапів надання послуги і забезпечення необхідними ресурсами, технологічний процес виконання, контроль, випробування, прийняття, оцінка. Процес обслуговування. Види послуг, що надаються готельним господарством. Розширення структури послуг у готельному господарстві за рахунок задоволення різних потреб туристів.

#### *Тема 19. Технологія прийому та розміщення туристів у засобах розміщення.*

Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг – «прибуття – проживання – виїзд». Порядок оформлення туриста при прийомі в готель. Анкета прибулого в готель. Картка гостя – документ на право входу в готель. Картка руху ліжко-діб, що ведеться адміністратором. Список прибулих і мешканців на поверсі. Порядок оформлення плати за помешкання. Список осіб, які проживали в готелі. Варіант невикористаного авансу за помешкання. Касовий звіт за добу. Порядок оформлення за додаткове місце, за продовження перебування в номері, за переселення в інший номер. Порядок оформлення туристичних груп. Порядок оформлення виїзду гостя. Організація робочих місць служби прийому та розміщення з використанням технологічних процесів у роботі готельного господарства.

Автоматизація процесу прийому і розміщення туристів в готелі. Система бронювання та резервування місць в готелях. Автоматизація робочого місця порт'є: порядок поселення, вибір місця і номеру для помешкання, порядок бронювання і резервування місць, індивідуальне і групове поселення, список мешканців готелю на дату, порядок розрахунку в іноземній та національній валюті, кошторис надання основних та додаткових послуг, касовий звіт за добу, порядок пошуку мешканця готелю за прізвищем, країною, номером помешкання, формами оплати послуг, архівами даних. Автоматизація робочого місця касира.

*Тема 20. Організація роботи служби прийому і розміщення та обслуговування.* Особливості організації роботи служби прийому та розміщення готельних господарств. Основні вимоги до організації при йому і обслуговування вітчизняних і іноземних туристів в Україні. Характеристика основних положень прийому гостя. Організація роботи щодо прийому та відправлення багажу. Організація служби бронювання і резервування місць в готелях. Порядок прийняття замовлень.

Організація роботи служби обслуговування. Основні обов'язки служби обслуговування, асортимент послуг, що надаються в готелях. Комплексне обслуговування туристів.

\* Надання додаткових послуг у готельних господарствах. Організація медичної допомоги туристам. Відповідальність готельних господарств за збереження майна туристів. Організація пошуку, збереження і повернення іноземним туристам майна, що втрачене під час проживання в готелі. Сутність технологічних операцій «Реєстрація документів», «Попередня оплата при прибутті», «Безготівковий розрахунок», «Надання розміщення та додаткових послуг», «Організація виїзду і розрахунок при виїзді». Важливим аспектом щодо засвоєння матеріалу є вивчення обслуговуючих циклів: «Інформаційні технології», «Визначення послідовності завантаження готелю», «Опрацювання і рух заявки», «Підтвердження заявки», «Нічний аудит».

#### *Тема 21. Організація обслуговування на житлових поверхах.*



Організація та підготовка поверхів до поселення мешканців. Оснащення приміщень житлового фонду. Система обліку отримання, руху та списування матеріальних цінностей. Види послуг, що надає персонал мешканцям на поверсі та технологія їх надання.

Послуги, що надаються методом самообслуговування за допомогою автоматів тощо. Впровадження нових видів послуг і удосконалення технології їх надання. Якість надання послуг. Організація виїзду із номерів. Прийом номеру персоналом у мешканця. Порядок складання актів на відшкодування збитків за псування готельного майна і актів на забуті речі. Порядок збереження і повернення забутих речей мешканцями.

*Тема 22. Організація надання додаткових послуг у підприємстві готельного господарства.*

Побутове обслуговування мешканців готелю – невід'ємна частина готельного сервісу. Додаткові послуги, що надаються безкоштовно: виклик швидкої допомоги, лікаря і доставка ліків; користування медичною аптечкою першої допомоги; доставка в номер або вручення персоналом готелю особистої кореспонденції; збереження ручного багажу; збереження цінностей та грошей, що здаються за описом.

Додаткові платні послуги. Організація послуг щодо прання, прасування, дрібного ремонту одягу та речей мешканців тощо. Порядок користування предметами культурно-побутового призначення і господарчого призначення в готельних господарствах.

Організація транспортного обслуговування. Організація автотранспорту за рахунок туру, порядок замовлення транспорту, вимоги до транспортних засобів і водіїв. Організація автотранспортного обслуговування туристів залежно від класу турів. Організація обслуговування туристів, що подорожують на власному транспорті, укладання договору на прийом автотуристів, надання умов щодо обслуговування автомобілів у мотелях і кемпінгах. Надання готельними господарствами автомобілів напрокат. Організація автотранспортного господарства при готелях. Організація обслуговування автотранспортними засобами іноземних туристів.

*Тема 23. Організація інформаційного обслуговування в підприємстві готельного господарства.*

Значення інформаційного обслуговування для підвищення готельного сервісу. Поняття інформаційних ресурсів. Організація інформаційної служби у підприємстві готельного господарства: організація приміщень, комунікацій; забезпечення інформаційними матеріалами робочих місць працівників служби; організація розповсюдження інформаційних матеріалів серед гостей; система оновлення інформаційної бази.

Характеристика інформаційних послуг: поштовий зв'язок, телетайп, телефакс, преса, телефонний зв'язок. Організація служби телефонного зв'язку. Засоби для прийому, передачі повідомлень по телефону. Правила прийому телефонних дзвінків. Складові частини телефонного сервісу: телефонний етикет, вміння слухати, комунікаційне уміння.

*Тема 24. Культура обслуговування в готельному господарстві.*

Суть психології обслуговування в готельному господарстві. Основні принципи спілкування персоналу з мешканцями готелю. Поняття культури обслуговування, норми поведінки людей у процесі спілкування. Основні вимоги до працівників готельного господарства: свідомість, дисципліна, відповідальність, професіоналізм, організованість, їх значення. Фактори, що впливають на результат якості обслуговування, - безпека; постійність; поведінка; повнота; умови; доступність; час. Естетика готельного виробництва – створення максимальних зручностей для мешканців і умов для праці персоналу.

Культура поведінки працівників готелю: етикет, ввічливість, скромність, коректність, тактовність, манери, жести, рухи, вимоги до одягу, косметики. Культура мови; основні та важливі для готельної професії правила.

*Тема 25. Організація продовольчого і матеріально – технічного постачання в*

*готельному господарстві.*

Завдання, зміст і основні напрями організації допоміжних служб. Завдання організації продовольчого і матеріально – технічного постачання в готельному господарстві. Джерела постачання. Порядок формування господарських зв'язків. Договори постачання товарів, їх зміст. Роль оптових ланок торгівлі в організації продовольчого і матеріально – технічного постачання. Особливості складання господарчих зв'язків у готельному господарстві різних форм власності в сучасних умовах.

Система організації продовольчого постачання. Основні функції служб продовольчого постачання. Форми і засоби постачання товарів. Методика розрахунку потреб підприємств ресторанного господарства в напівфабрикатах і сировині. Планування постачання продовольчих товарів. Продуктовий баланс.

Система організації матеріально – технічного постачання в готельному господарстві. Номенклатура предметів матеріально – технічного постачання. Нормативи матеріально – технічного забезпечення: норми витрат, норми оснащення, експлуатаційні норми. Розрахунок потреби в матеріально – технічних засобах. Аналіз продовольчого і матеріально – технічного постачання за заходи зниження витрат при їх використанні.

*Тема 26. Організація складського і тарного господарства.*

Призначення і завдання що виконує складське господарство. Типи складських приміщень, визначення складу та площі складських приміщень. Види складських приміщень для збереження продовольчих товарів і матеріально – технічних засобів в готельному господарстві. Умови збереження і основні санітарно – гігієнічні вимоги. Організація роботи складської групи приміщень. Порядок прийому і видачі продовольчих товарів і матеріально – технічних засобів. Норми природних збитків. Шляхи зниження витрат товарів у межах норм природних збитків.

Організація механізації і автоматизації вантажно – розвантажувальних робіт у складському господарстві. Організація тарного господарства. Склад тарного господарства. Класифікація тари та її характеристика. Операції з обертання тари. Особливі умови постачання з врахуванням відносин постачальника і споживача за видами тари і товарів. Порядок прийняття тари та звітність. Шляхи зниження видатків по тарі.

*Тема 27. Організація роботи обслуговуючих господарств.*

Організація експлуатації транспортних засобів для транспортування товарів. Класифікація транспортних засобів за призначенням, видами, належністю. Класи вантажів. Транспортні тарифи щодо перевезення вантажів. Розрахунок кількості транспортних засобів для перевезення вантажів у готельному господарстві. Шляхи підвищення ефективності використання транспортних засобів.

Організація енергетичного господарства підприємства. Структура енергетичного господарства та його основне призначення. Класифікація паливно – енергетичних ресурсів та джерела їх постачання. Роботи щодо нормування і раціонального використання паливно – енергетичних ресурсів.

Шляхи забезпечення економного і раціонального використання паливно – енергетичних ресурсів у готельному господарстві.

Організація експлуатації матеріально – технічної бази готельного господарства. Матеріально – технічна база готельного господарства., її розвиток та джерела фінансування в сучасних умовах. Порядок проведення планово – упереджувальних ремонтів будівель і споруд готельного господарства. Види ремонту: поточний і капітальний, порядок їх виконання і джерела фінансування. Система організації технічного обслуговування і ремонту торгово – технологічного устаткування в готельному господарстві.

Організація метрологічної служби. Основне завдання метрологічної служби. Вимоги нормативно – технічних документів Державної системи вимірів ДСВ. Організація і порядок проведення перевірок, ревізій і експертиз засобів виміру. Договірні

відносини з метрологічними службами. Організація санітарної служби в готельному господарстві. Основні вимоги до санітарного стану приміщень, навколишньої території готельного господарства. Санітарно-гігієнічні вимоги до персоналу готельного господарства. Договірні відносини, що укладаються з санітарно-епідеміологічними службами міністерства охорони здоров'я України.

Організація роботи санітарного лікаря готельного господарства. Організація і методи проведення дезінфекції, дезинсекції, дератизації в приміщеннях готельного господарства.

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

Системи холодного і гарячого водопостачання і завдання їх технічної експлуатації. Облік витрат води і шляхи її економії. Каналізація. Вимоги до системи каналізації. Користування внутрішніми каналізаційними обладнаннями мешканцями готелів і персоналом. Опалення, Призначення і обладнання. Схеми систем опалення. Регулювання системи опалення і шляхи економії тепла. Вентиляція. Система вентиляції: природна, організована і неорганізована. Огляд і регулювання систем вентиляції. Калорифери. Приміщення і експлуатація кондиціонування повітря. Принципова схема кондиціонування повітря. Місцеві кондиціонери.

Сміттєпроводи на підприємствах готельного господарства. Обладнання сміттєпроводу і його експлуатація. Пило прибирання. Обладнання систем центрального пило прибирання. Побутові пилососи. Підлогомийні та підлогонатуральні машини. Ліфти та ескалатори, їх розміщення в підприємствах готельного господарства. Експлуатація. Диспетчерське управління ліфтовим господарством. Засоби внутрішнього зв'язку в підприємствах готельного господарства. Радіофікація і телебачення, засоби пожежної і охоронної сигналізації, сигналізація служби прийому і розміщення, диспетчерська служба та інше.

*Тема 29. Особливості організації праці на підприємстві готельного господарства.*

Особливості організації праці в готельному господарстві. Професійно – кваліфікаційна структура працівників. Основні критерії визначення професійно – кваліфікаційної структури. Поняття «якість праці», «кваліфікація», «складність праці», «зміст і характер праці».

Характеристика основних соціально – професійних груп працівників готельного господарства: адміністративно – управлінська, спеціалісти, працівники масових професій, технічні працівники.

Групи працівників залежно від функцій що виконуються в готельному господарстві: адміністративно – управлінська, служба прийому та розміщення, служба обслуговування, служба матеріально – технічного забезпечення, технічна служба, служба ресторанного господарства. Форми організації праці на підприємствах, їх характеристика.

*Тема 30. Робочий час працівників підприємства готельного господарства.*

*Методи вивчення робочого часу.*

Робочий час, поняття і види. Види робочого часу: нормальна тривалість, скорочена тривалість і неповний робочий день. Відхилення від нормального робочого часу. Особливості режиму робочого часу в підрозділах готельного господарства. Режим робочого часу і відпочинку працівників готельного господарства, режим праці адміністрації та менеджерів вищої ланки, обслуговуючого персоналу, спеціалістів, технічного персоналу.

Характеристика графіків виходу на роботу працівників готельного господарства: лінійний, ступеневий, двобригадний, комбінований, вахтовий та ін. Особливості режиму робочого часу і відпочинку груп працівників залежно від функцій що виконуються.

Метод безпосередніх замірів та їх характеристика. Метод миттєвих спостережень: фотографія робочого часу, хронометраж, фотохронометраж. Характеристика

індивідуальних, групових або бригадних спостережень. Спостереження і реєстрація: маршрутні та візуальні. Етапи проведення спостережень: підготовка до спостереження, його проведення, обробка результатів та їх аналіз, підсумки спостережень. Методика і техніка проведення фотографії робочого часу та його документальне оформлення.

Фактичний і проектний баланс затрат робочого часу і основні його складові частини. Розрахунок коефіцієнтів використання часу, втрат робочого часу, зростання продуктивності праці. Розробка норм часу за його структурою. Розрахунок норм часу, норм виробки. Норми праці, що використовуються в готельному господарстві. Розрахунок чисельності працюючих на підставі норм праці. Організація роботи щодо нормування праці в готельних господарствах. Зміст роботи щодо нормування праці, Науково-дослідна робота щодо вивчення витрат робочого часу. Показники стану нормування. Ступінь виконання норм виробки. Умови встановлення нових норм і перегляд діючих. Шляхи удосконалення нормування праці в готельному господарстві.

*Тема 31. Раціональна організація праці робітників підприємства готельного господарства.*

Раціональна організація праці – суть, завдання. Система Тейлора – зразок капіталістичної раціоналізації праці. Основні групи завдань що вирішує наукова організація праці. Основні напрями наукової організації праці в готельному господарстві. Робоче місце – зона трудових дій виконавця або групи виконавців. Принципи організації робочих місць. Характеристика оптимальних умов для виконання трудового процесу: впровадження засобів механізації і автоматизації, створення і дотримання сприятливого мікроклімату: температура, вологість, повітрообмін, освітлення, нормалізація складу повітряного середовища. Естетика праці. Організація роботи щодо впровадження раціональних форм організації праці на підприємствах ресторанного господарства.

Структура робочого часу. Зміст, завдання і роль нормування праці в готельному господарстві. Поняття ступеня праці, норми праці, нормування праці. Система норм праці: норма часу, трудомісткість операцій, норма виробки, норма обслуговування, норма чисельності, норма управління. Основні завдання що вирішуються нормуванням праці в готельному господарстві. Принципи нормування праці: комплексність, динамічність, рівна напруженість, загальність, демократичність. Особливості нормування праці в готельному господарстві.

Класифікація затрат робочого часу і характеристика його складових частин. Нормовані і ненормовані затрати робочого часу. Види норм праці та їх класифікація. Норма часу як основний вид норм праці. Норма виробки та її взаємозв'язок з нормою часу. Норми часу обслуговування, чисельності, управління. Порядок розрахунку всіх видів норм праці. Класифікація норм праці залежно від обсягу і складу робіт, форм організації праці, сфери застосування і строку дії. Методи встановлення норм праці.

### ***Організація ресторанного господарства***

*Тема 1. Основи організації роботи закладів ресторанного господарства*  
Підприємство - основна ланка галузі з постачання послуг. Організація надання послуг як сфера 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 ДСГУ 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 ДСТУ 42812004. 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, закусошна, 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.

Рациональне 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, які впливають на їх 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 СанПіН 42-123-5777-91.

Організація матеріально-технічного забезпечення. Форми постачання та вибір постачальників. Номенклатура предметів матеріально-технічного оснащення. Норми та методи визначення потреби в 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 та транспортного господарств*

Організація роботи складського господарства. Основні функції та призначення складського господарства. Склад як елемент логістичної системи. Види та характеристика складських приміщень, обладнання та 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 товароруку. Класифікація тари. Ефективність раціональної організації тарного господарства закладів ресторанного господарства.

Організація транспортно-експедиційних операцій та 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 транспортних засобів у ресторанному господарстві.

*Тема 4. 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 ступеню 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, прямоочність, 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 й ефективність. Передумови підвищення ефективності виробництва.

Організація дільниць, відділень, окремих робочих місць.

Організаційні основи оперативного планування виробництва у закладах ресторанного господарства. Цілі, завдання, функції та напрямки 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 які 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 - 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 цеха, 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 та технологічних процесів, які відбуваються в цеху. Моделювання раціональної організації робочих місць у цеху.

Організація роботи допоміжних приміщень. Організація роботи хліборізки. Вимоги до приміщення, що призначене для нарізання хлібу. 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 5. 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 6. Характеристика матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства*

Характеристика споруд, 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. Сильове різноманіття порцелянового посуду. Характеристика керамічного посуду. Призначення посуду: утилітарне та декоративне. Гончарний та майоліковий посуд.

Характеристика металевго посуду та приборів. Посуд з фольгокартону. Сфера застосування металевго 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 7. Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування різних контингентів споживачів в 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 та 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 з самообслуговуванням. Лінії роздачі: механізовані, немеханізовані, автоматизовані тощо. Вимоги до організації робочих місць на лініях роздачі.

Обслуговування споживачів у кафе, закусточних. Організація роботи буфетів.

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

*Тема 8. 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

зкладах 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.

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 роздачі. 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 9. Спеціальні форми обслуговування, які використовуються в закладах ресторанного господарства*

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

Організація обслуговування банкетів 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 банкетних столів.

Організація обслуговування споживачів на бенкеті-прийомі.

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

Організація обслуговування банкетів 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 банкету. Особливості обслуговування споживачів під час банкету. Характеристика комбінованих банкетів.

Особливості проведення банкету-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 банкету за типом «шведського столу». Організація проведення банкету-чай, банкету-кава. Характеристика меню. Особливості сервірування столу. Організація обслуговування споживачів під час банкету.

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

Кейтерінг як складова бізнесу в ресторанному господарстві. Аналіз ринку кейтерінгових послуг. Види кейтерінгу та їх характеристика. Вимоги до устаткування, інвентарю, предметів матеріально-технічного забезпечення, що використовуються під час організації кейтерінгової діяльності. Вимоги до обслуговуючого персоналу. Підготовку до надання послуг з кейтерінгу 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, реалізації 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 в закладах ресторанного господарства. Основні напрямки 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 в закладах ресторанного господарства за типом «шведський стіл». Особливості обслуговування споживачів в номерах.

*Тема 10. Раціональна організація праці у закладах ресторанного господарства*  
Значення раціональної організації праці. Зміст раціональної організації праці. Основні напрямки раціональної організації праці. Наукова організація праці як головний фактор забезпечення раціональної організації праці. Основні групи завдань наукової організації праці: економічні, психофізіологічні та соціальні. Основні напрямки наукової організації праці.

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

Види кооперації праці: міжцеховий, внутрішньо-цеховий, внутрішньо-дільничний,

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), двох-бригадний, 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 СанПіН 42-123-5777-91. Основні напрямки 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 не нормованих 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.

### ***Організація анімаційної діяльності***

#### *Тема 1: Анімація як складова туристичної діяльності*

Дозвілля як соціальний феномен. Структура дозвілля. Суть поняття “анімація”, її завдання і функції. Типологія та класифікація анімації в туризмі.

Поняття «рекреаційна анімація». Анімаційні туристські маршрути. Значення туристської анімації

#### *Тема 2: Історичні передумови розвитку анімаційних форм дозвілля*

Зародження анімації в давні часи. Організація дозвілля в Давній Греції. Організація дозвілля в Стародавньому Римі. Організація дозвілля у Середньовіччі. Організація дозвілля на Русі від стародавніх часів до наших днів. Організація дозвілля в Давньому Єгипті.

#### *Тема 3: Організація анімаційних послуг в готелях і туристичних комплексах*

Організація діяльності служби анімації. Складові готельної анімації. Організаційна структура анімаційної служби. Види анімаційних програм і послуг в готелях.

Функції анімаційного менеджменту: планування, організація, мотивація, аналіз і контроль.

#### *Тема 4: Матеріально-технічна база анімації*

Мінімальний набір обладнання та реквізиту, що повинен входити в матеріально-технічну базу. Функціональна характеристика матеріально-технічної бази анімації. Рівні (класи) матеріально-технічної бази.

Матеріально-технічна база плавучих готелів і відомих у світі 5-ти зіркових готельних комплексів.

#### *Тема 5: Персонал служби анімації*

Функціональні обов'язки фахівців служби анімації. Складові професійної майстерності аніматорів. Модель фахівця з анімації за видами професійної діяльності. Освіта в галузі організації дозвілля. Школи професійних аніматорів. Загальні правила поведінки аніматорів на анімаційних заходах різного типу

#### *Тема 6: Соціально-економічні та соціально-психологічні особливості надання анімаційних послуг*

Типологія туристів та особливості анімаційного обслуговування різних категорій відпочиваючих. Робота з різними віковими групами відпочиваючих. Класифікація туристів за їх дозвіллевими преференціями. Національна характеристика туристів при складанні анімаційних програм. Специфіка надання анімаційних послуг різним групам відпочиваючих

#### *Тема 7: Технологія створення та реалізації анімаційних програм*

Основні етапи створення анімаційних програм. Сценарна розробка анімаційних програм. Види анімаційних сценаріїв. Методика організації режисерсько-постановочного процесу. Критерії повноцінності дозвілля: обсяг вільного часу, зміст дозвілля. Анімаційні послуги закордонних курортних готелів.

#### *Тема 8: Форми і види рекреаційної анімації*

Ігрова та спортивна анімація. Міні-клуб у структурі готелю. Вербальна анімація. Музично-пісенна анімація. Танцювальна анімація. Видовищна анімація. Комплексна анімація. Свято як невід'ємна складова дозвілля.

Послуги няні (baby-sitting) в готельних комплексах. Рухливі ігри на дитячому майданчику, в басейні і на спортмайданчиках.

#### *Тема 9: Форми і види туристичної анімації*

Карнавал як складова туристичної анімації. Особливості організації садово-паркової анімації. Азартна гра як складова туристично-ігрової анімації. Анімація як складова екскурсії. Особливості етнічної анімації.

Приклади анімаційних послуг у відомих казино та ігрових закладах світу. Приклади застосування анімаційних елементів під час проведення екскурсій. Місія,

принципи і функції екскурсії в анімаційній діяльності. Основні групи азартних ігор: комерційні, престижні.

### ***Туристичні ресурси України***

*Тема 1: Вступ до предмету. Загальна характеристика туристичних ресурсів, підходи до їх класифікації і оцінки.*

Об'єкт, предмет дисципліни. Міждисциплінарні зв'язки. Загальна характеристика туристичних ресурсів, підходи до визначення і класифікації туристичних ресурсів. Види оцінки природних та історико-культурних туристичних ресурсів. Характеристика основних рекреаційних регіонів.

*Тема 2: Загальна характеристика природно-кліматичних ресурсів України. Сім природних чудес України*

Місце і роль природно-кліматичних ресурсів для розвитку туризму. Класифікація природно-кліматичних ресурсів. Загальна характеристика ландшафтних і фітолікувальних ресурсів. Бальнеологічні ресурси та їх роль у формуванні спеціалізації курортів України. Пляжні і водні ресурси. Спелеоресурси як основа для розвитку спелеотуризму. Характеристика семи природних чудес України.

Географічне положення, транспортна доступність, рівень економічного розвитку та добробуту суспільства як невід'ємна складова розвитку туризму в Україні.

*Тема 3: Використання природоохоронних територій як ресурсної бази в туризмі*

Характеристика основних видів природоохоронних територій. Характеристика видів діяльності, дозволених на природоохоронних територіях. Використання природоохоронних територій з туристичною метою. Найпопулярніші в туристичному контексті природоохоронні території Карпатського регіону та України загалом...

Особливості використанні ботанічних садів та зоологічних парків в туризмі. Закон України "Про природно – заповідний фонд України".

*Тема 4: Використання печер та інших видів спелеоресурсів в туризмі*

Визначення та основні види спелеоресурсів. Роль і місце спелеоклубів України у розвитку спелеотуризму. Категорії складності спелеомаршрутів та специфіка їх проходження. Види печер, які зустрічаються у спелеомаршрутах різної категорії складності. Види перешкод на спелеомаршрутах. Характеристика основних спелеорегіонів України та печер, які належать до цих спелеорегіонів. Найпопулярніші печери та гроти України. Спелеотуристичні маршрути України.

*Тема 5: Водні ресурси України та специфіка їх використання в туризмі*

Характеристика водних видів відпочинку. Характеристика Чорного і Азовського морів України. Характеристика озерних ресурсів України, найпопулярніші в туризмі озерні водойми. Річкові ресурси України. Характеристика найпридатніших річок для водних видів активного відпочинку. Водоспади Карпатського регіону України.

*Тема 6: Кліматичні, ландшафтні та біоресурси України*

Роль кліматичних ресурсів у формуванні туристичних потоків. Загальна характеристика кліматичних ресурсів України. Літні та зимові види відпочинку, відпочинок у міжсезоння. Кліматичне районування України. Основні кліматичні курорти України.

Місце і роль ландшафтних ресурсів для розвитку туризму в Україні. Основні ландшафти України, їх типологія і класифікація. Характеристика природних геоморфологічних туристичних ресурсів, низовинні та підвищенні території України. Характеристика гірських ландшафтів України. Основні гірські хребти, найбільш відвідувані гірські вершини та їх характеристика. Гірські маршрути. Подільські Товтри та інші унікальні ландшафтні території України

Загальна характеристика фіторесурсів України. Основні туристичні фітолікувальні зони в Україні. Ліси України, характеристика лісистості територій. Заболочені території України для розвитку любительських промислів та пізнавальної рекреації. Характеристика тваринних ресурсів для розвитку різних видів рекреації. Основні

зоогеографічні провінції України. Мисливський фонд України, специфіка організації мисливсько-риболовецького туризму

Вплив кліматичних та пляжних туристичних ресурсів на створення санаторно-курортної бази України.

*Тема 7: Загальна характеристика історико-культурних ресурсів. Сім історико-архітектурних чудес України*

Визначення та класифікація історико-культурних ресурсів України. Характеристика Закону України «Про охорону культурної спадщини України». Специфіка використання в туризмі об'єктів культурної спадщини. Рейтинг областей України за рівнем історико-культурної цінності. Бальна оцінка історико-культурних ресурсів. Характеристика семи історико-архітектурних чудес України. Підходи до оцінки історико-культурних ресурсів.

*Тема 8: Музейні ресурси України*

Визначення та загальна характеристика музейних ресурсів. Підходи до класифікації і типології музеїв. Характеристика освітніх (масових), навчальних та науково-дослідних музеїв. Характеристика найпопулярніших музеїв України. Оригінальні музеї України. Скансени як інноваційний вид музейних ресурсів. Роль, завдання та місце музеїв у розвитку суспільства. Львів – місто-музей і місто музеїв. Історія розбудови музейної мережі України.

*Тема 9: Замки і палаци України*

Класифікація та характеристика оборонних споруд, основні функції оборонних споруд. Форми і способи використання фортів, фортець та замків в туризмі. Характеристика туристично популярних замків і фортець України. Твердині Галичини, Поділля, Закарпаття, Волині тощо.

Функціональна та туристична характеристика палаців, їх використання в туризмі. Відомі палаци України. Відомі туристичні маршрути замками України. Анімаційні програми для активізації замкового туризму.

*Тема 10: Ресурси для релігійного і паломницького туризму*

Загальна характеристика ресурсів для релігійно-паломницького туризму. Релігійні осередки України, святі місця. Осередки православ'я, католицизму, хасидизму в Україні. Відомі храми і монастирі України. Дерев'яні церкви України. Святі джерела як важливий ресурс для релігійно-паломницького туризму. Сучасні особливості туристичного використання сакральних об'єктів України.

*Тема 11: Подієві ресурси та народні художні промисли України*

Загальна характеристика і роль подієвих ресурсів для розвитку родієвого туризму. Класифікація і типологія подієвих ресурсів. Характеристика гастрономічних, мистецьких, спортивних, релігійних, культурно-історичних та економічних подій в туризмі.

Загальна характеристика народних художніх промислів України. Центри народних художніх промислів України. Гончарство, кераміка, обробка металів, різьблення, гутництво, ткацтво, вишиванка, писанкарство та інші народні ремесла. Етнографічне районування України

### **Географія туризму**

*Тема 1. Географія туризму як наукова дисципліна.*

Предмет і завдання географії туризму, її зв'язок з іншими науками. Структура географії туризму. Методологія і методи досліджень в географії туризму. Джерела географії туризму. Найвідоміші науковці – фахівці з географії туризму. Історія розвитку географії туризму в Україні й світі.

*Тема 2. Найважливіші поняття і терміни географії туризму. Теорії та концепції географії туризму.*

Поняття і терміни географії туризму. Теорія периферії в розвитку туризму. Цикли еволюції туристичного простору. Концепція рекреаційних систем. Концепція туристичної урбанізації. Інші теорії й концепції. Туристичні поняття і терміни в географії туризму.

*Тема 3. Вплив географічного положення (місцеположення) на розвиток туризму.* Підходи до розуміння поняття «географічне положення». Види географічного положення. Вплив фізико-географічного положення і суспільно-географічного положення на розвиток туризму. Туристично-географічне положення. Туристично-географічне положення України.

*Тема 4. Поняття «місце» («місцевість») в географії туризму, аналіз туристичних місцевостей.*

«Місце» як предмет дослідження у географії туризму. Туристична місцевість. Ресурси туристичної місцевості, їх раціональне використання та охорона. Ієрархія туристичних місць. Туристичний пункт, туристичний центр, туристичний вузол. Класифікація туристичних ресурсів.

*Тема 5. Потоки і переміщення в географії туризму.*

Туристичні потоки та їх характеристика. Національна та міжнародна (за даними UNWTO) статистика туристичних потоків. Динаміка та структура туристичних потоків у міжнародному туризмі. Туристичні маршрути. Динаміка та структура туристичних потоків у міжнародному туризмі України.

*Тема 6. Туристичні регіони: формування, функціонування, характеристика.*

Підходи до розуміння поняття «регіон». Види регіонів. Туристичний регіон і туристична регіоналізація (туристичне районування). Формування та функціонування туристичних регіонів. Туристичне районування світу. \* Туристичне районування України.

*Тема 7. Взаємодія «людина-середовище» в процесі здійснення туристичної діяльності.*

Сутність взаємодії «людина-середовище» у туризмі. Вплив туристичної діяльності на довкілля. Вплив туризму на місцеві культури. Вплив довкілля на туриста. Медико-географічні аспекти розвитку туризму. Сталий розвиток туризму. \* Екологізація туризму. Екотуризм і геотуризм.

*Тема 8. Туристичний ландшафт та його планування.*

Сутність ландшафтного підходу в географії. Класифікація ландшафтів. Туристичний ландшафт. Структура туристичного ландшафту. Типи туристичних ландшафтів. Основи планування туристичних ландшафтів. \* Туристичні ландшафти України.

*Тема 9. Туристичний простір і просторова організація туризму.*

Концепція простору в географії. Просторовий розвиток. Просторова організація туризму. Територіальні туристичні (рекреаційно-туристичні) системи. Просторова організація туризму в різних країнах світу. \* Просторова організація туризму в Україні: загальні риси.

*Тема 10. Географічні особливості розвитку найпоширеніших видів туризму.*

Види туризму. Особливості здійснення туристичної діяльності у різних видах туризму. Географія найпоширеніших видів туризму: курортного, культурно-пізнавального, релігійно-паломницького, ділового туризму.

\* Географія найпоширеніших видів туризму в Україні.

### **Організація екскурсійної діяльності**

*Тема 1. Екскурсія та її сутність*

Основні визначення екскурсії: відповідно до Ліцензійних умов, Закону «Про туризм». Ознаки екскурсії, їх характеристика: активність, логічна послідовність, випереджувальна роль показу.

Екскурсійний процес, його складові. Завдання екскурсійного процесу. Вимоги до екскурсії. Мета, завдання та форми проведення екскурсії.

Функції екскурсії: інформація, культурний відпочинок, розширення кругозору, формування інтересів. Екскурсія як форма туристської послуги.

Показ, розповідь, рух — основні елементи екскурсії. Види показу. Вимоги до розповіді на екскурсії. Тематика екскурсій. Вимоги до тематики.

Екскурсійний метод. Вимоги екскурсійного методу. Екскурсійний аналіз. Групи екскурсійного аналізу. Види аналізу.



### *Тема 2. Класифікація екскурсій*

Етапи удосконалення класифікації екскурсій. Сучасна класифікація екскурсій. Класифікація екскурсій залежно від змісту, тематики, складу учасників, місця проведення, способу пересування, форми проведення, тривалості.

Характеристика екскурсії залежно від групових ознак. За змістом: оглядові й тематичні. За складом учасників для: дорослих і дітей, місцевого населення і туристів, сільського й міського населення, організованих груп та індивідуалів, бізнес-екскурсії. За місцем проведення: міські, заміські, музейні. За способом пересування: пішохідні та з використанням різних видів транспорту.

Класифікація екскурсій за формою проведення: екскурсія-масовка, екскурсія-прогулянка, екскурсія-концерт, екскурсія-спектакль, екскурсія для спеціальної аудиторії, навчальна екскурсія, пробна екскурсія.

### *Тема 3. Методика підготовки екскурсії*

Організація та зміст процесу розробки нової екскурсії. Творча група, її склад. Колективний характер роботи. Розподіл і виконання обов'язків членів групи. Термін підготовки екскурсії. Основні етапи підготовки екскурсії: визначення цілі, вибір теми, підбір та вивчення літературних джерел; робота зі змістом екскурсії; знайомство з експозиціями і фондами музеїв; підбір та вивчення екскурсійних об'єктів; складання та інспектування маршрутів; підготовка контрольного тексту екскурсії; мова екскурсовода; комплектування «портфеля екскурсовода»; вибір методичних засобів; складання методичних розробок; висновки методиста про текст і методичну розробку; прийом екскурсії; затвердження екскурсії. Порядок складання технологічної карти екскурсії. Індивідуальний текст екскурсії, його особливості. Структура тексту. Текст екскурсії: контрольний та індивідуальний. Документація екскурсії.

### *Тема 4. Методика та техніка проведення екскурсії*

Призначення методики проведення екскурсії. Загальна й часткова методика. Характеристика методичних способів: асоціація щодо порядку часу, асоціація щодо єдності місця, словесні методи (усна розповідь, бесіда, пояснення, переказ змісту, цитування тощо). Наочні методи: демонстрація в натурі та в зображенні, спостереження тощо.

Практичні методи: огляд об'єкта, спостереження згідно із завданням екскурсовода. Метод вправ: вироблення навичок та умінь екскурсантів. Вимоги екскурсійної методики: методичні способи показу, розповіді, рух в екскурсії, використання «портфеля екскурсовода», техніка проведення екскурсії та контакт екскурсовода з групою.

Особливі методичні прийоми. Прийоми демонстрації наочних матеріалів. Техніка проведення екскурсії. Вимоги до техніки проведення екскурсії.

### *Тема 5. Професійна майстерність екскурсовода*

Поняття «професійна майстерність екскурсовода». Складові «професійної майстерності екскурсовода». Вимоги до екскурсовода. Особистість екскурсовода. Права та обов'язки, навички та уміння екскурсовода, їх формування.

Шляхи підвищення професійної майстерності екскурсовода. Культура та техніка мови екскурсовода, їх складові. Невербальні засоби мовлення. Психологічні завдання екскурсовода: формування та підтримка інтересу до екскурсії, організація уваги на екскурсії.

### *Тема 6. Диференційований підхід до екскурсійного обслуговування*

Суть, основа та принципи диференційованого підходу. Диференційований підхід до організації, змісту й методики підготовки та проведення екскурсій залежно від груп екскурсантів. Формування різних груп екскурсантів. Особливості підготовки та проведення екскурсій для різних груп: учасників звичайної екскурсії, навчальних екскурсій, екскурсій для сільського населення, екскурсій для туристів, екскурсій для молоді тощо. Особливості організації екскурсій для неповносправних осіб.