

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Державний заклад
«Луганський національний університет імені Тараса Шевченка»

Навчально-науковий інститут торгівлі, обслуговуючих технологій та туризму

Кафедра туризму, готельної та ресторанної справи

ЗАТВЕРДЖЕНО:

Голова приймальної комісії

ДЗ «Луганський національний
університет імені Тараса Шевченка»




Олена КАРАМАН

ПРОГРАМА

**фахового вступного випробування для вступу на навчання за другим
(магістерським) рівнем вищої освіти
спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
на основі здобутих рівнів вищої освіти бакалавра та магістра**

Полтава 2023

ЗМІСТ

I. Загальні положення	3
II. Організаційно-методичні рекомендації	3
III. Перелік питань з окремих дисциплін підготовки для вступних випробувань.....	6
IV. Приклад тестового завдання	8
V. Перелік рекомендованої літератури.....	8

I. Загальні положення

Програма вступних випробувань з циклу професійно-орієнтованих дисциплін для вступу за ступенем магістра за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» галузі знань 24 Сфера обслуговування є засобом перевірки якості теоретичної та практичної підготовки бакалаврів.

Вступні випробування проводяться з метою визначення термінів сформованості знань абітурієнтів щодо генезису, еволюції та сучасного стану готельно-ресторанного господарства як сфери професійної діяльності, яка передбачає формування, просування, реалізацію та організацію споживання готельних та ресторанних послуг; всіх форм та методів готельного і ресторанного обслуговування.

Програма вступних випробувань дозволяє систематизувати теоретичні знання абітурієнтів з історії, теорії та практики готельно-ресторанної справи, інформаційно-аналітичної діяльності підприємств гостинності, кадрової, організаційної.

Для програми вступних випробувань включені питання з нормативних фундаментальних та професійно-орієнтованих дисциплін навчального плану бакалаврів, а саме «Організація готельного господарства», «Організація ресторанного господарства», «Технологія продукції ресторанного господарства», «Менеджмент готельно-ресторанного господарства», «Маркетинг готельно-ресторанного господарства», «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві», «Проектування об'єктів готельно-ресторанної індустрії», «Міжкультурна комунікація в сфері готельно-ресторанних послуг», «Інформаційні системи та технології» та інші. Це дозволить перевірити стан діяльності, виявити їхнє вміння самостійно поповнювати свої знання, орієнтуватись у швидкому потоці наукової інформації з організації готельно-ресторанного підприємства, вміти на практиці їх використовувати та показати високу професійну підготовленість для здобуття освітнього рівня бакалавр.

II. Організаційно-методичні рекомендації.

Комплексне вступне випробування проводиться з метою виявлення вступників, які досягли відповідного професійного рівня та отримали необхідні знання для подальшого вдосконалення професійної діяльності в готельно-ресторанній сфері.

Під час випробування абітурієнт повинен:

- знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;
- знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук;
- знати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя;
- знати принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;
- знати особливості організації сервісно-виробничих процесів готельно-ресторанного господарства з урахуванням вимог і потреб споживачів;
- знати принцип формування та реалізації ефективної зовнішньої та внутрішньої комунікації на підприємствах сфери гостинності та навички взаємодії;
- знати принципи управляти підприємством та прийняття рішень у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;
- знати особливості проектування технологічних процесів виробництва продукції і послуг та сервісні процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) готельно-ресторанного господарства;
- знати принципи розробки нових послуг (продукції) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів;
- знати особливості розробки, просування, реалізації та організації споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів;
- знати особливості використання та застосування технологічного устаткування та обладнання закладів готельного та ресторанного господарства;
- знати принципи планування, управління і контролю діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Під час випробування абітурієнт повинен уміти:

- аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії готельно-ресторанного господарства;
- аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу;

- організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості;
- застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг;
- здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів;
- розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів;
- застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства;
- здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства;
- визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу;
- організовувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки;
- розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;
- виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності;
- аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу;
- презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку готельно-ресторанного бізнесу;
- розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави.

Вступне випробування передбачає перевірку знань, умінь та навичок професійно-орієнтованих дисциплін.

На виконання тесту відведено 60 хвилин.

Оцінка за вступне випробування виставляється за 200-бальною шкалою оцінювання. Мінімальна кількість набраних балів складає 100.

III. Перелік питань з окремих дисциплін підготовки для вступних випробувань.

1. Історія готельно-ресторанного бізнесу.
2. Розвиток готельного господарства в Україні,
3. Розвиток курортної справи в Україні.
4. Розвиток ресторанного бізнесу в Україні.
5. Нормативно-правове регулювання готельного господарства та курортної справи.
6. Нормативно-правове регулювання ресторанного господарства.
7. Сертифікація готельних та санаторно-курортних послуг.
8. Типізація та класифікація підприємств готельного господарства.
9. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства та санаторно-курортних закладів.
10. Функціональна організація приміщень підприємств ресторанного господарства та санітарні вимоги до них.
11. Клінінгові роботи у підприємствах готельного господарства та санаторно-курортних закладах.
12. Технологія прийому та розміщення споживачів у підприємствах готельного господарства та санаторно-курортних закладах.
13. Характеристика основних та додаткових послуг в закладах готельного господарства.
14. Характеристика основних та додаткових послуг в закладах ресторанного господарства.
15. Організація матеріально-технічного постачання підприємств готельного господарства та санаторно-курортних закладів.
16. Організація роботи обслуговуючих господарств.
17. Особливості організації праці у підприємствах готельного господарства та санаторно-курортних закладах.
18. Раціональна організація праці персоналу у підприємствах готельного господарства та санаторно-курортних закладах.
19. Класифікація закладів готельного та ресторанного господарства.
20. Основи організації роботи закладів ресторанного господарства. Організація постачання закладів ресторанного господарства.
21. Організація роботи складського, тарного та транспортного господарств. Основи організації виробництва продукції у закладах ресторанного господарства.
22. Основи технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.

23. Характеристика матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Технологічні принципи виробництва і забезпечення якості кулінарної продукції.

24. Загальні підходи щодо розроблення меню для різних типів закладів ресторанного господарства та контингентів споживачів.

25. Інженерно-технічне забезпечення діяльності підприємств готельного і ресторанного господарства, санаторно-курортних закладів.

26. Класифікація устаткування підприємств готельного та ресторанного господарства, санаторно-курортних закладів.

27. Оснащення житлової, адміністративної, обслуговуючої та підсобної груп приміщень.

28. Устаткування для клінінгу.

29. Універсальні кухонні машини та устаткування ресторанного господарства.

30. Громадські будівлі, їх конструктивні елементи.

31. Організаційні засади проектування підприємств готельного та ресторанного господарства та санаторно-курортних закладів.

32. Розміщення об'єктів на земельній ділянці та їх об'ємно-планувальні рішення.

33. Проектування різних груп приміщень у підприємствах готельного та ресторанного господарства, санаторно-курортних закладах.

34. Характеристика інженерних систем підприємств готельного та ресторанного господарства, санаторно-курортних закладів.

35. Законодавча та нормативна база України про охорону праці.

36. Основи гігієни і санітарії, Державний санітарний нагляд у підприємствах готельного, ресторанного господарства, санаторно-курортних закладах.

37. Раціональні умови забезпечення безпеки життєдіяльності людини.

38. Управління підприємствами готельного і ресторанного господарства, санаторно-курортними закладами.

39. Аналіз та планування товарообороту підприємств готельного та ресторанного господарства, їх матеріальних, фінансових та трудових ресурсів;

40. Аналіз та планування товарообороту підприємств готельного та ресторанного господарства, їх доходів.

41. Аналіз та планування поточних витрат та собівартості послуг.

42. Аналіз та планування прибутку та рентабельності.

43. Аналіз та планування ризиків у підприємницькій діяльності та шляхів запобігання їх банкрутству.

44. Первинне спостереження та документація, вартісне вимірювання - оцінка та калькуляція.
45. Фінансова та статистична звітність підприємств та її основні показники.
46. Сутність методів менеджменту, їх зміст і зв'язок із функціями управління.
47. Функціональна спеціалізація управління в даних підприємствах. Проектування організаційних структур управління, управління бізнес-процесами, персоналом.
48. Концепція маркетингу.
49. Продуктова політика.
50. Цінова політика.
51. Збутова політика.
52. Маркетингові дослідження ринку готельних, ресторанних та санаторно-курортних послуг.
53. Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в підприємствах готельного, ресторанного господарства, санаторно-курортних закладів.
54. Основні методи визначення якості продукції та послуг.
55. Вимоги до показників та оцінювання якості продукції та послуг у підприємствах готельного, ресторанного господарства, санаторно-курортних закладів.

IV. Приклади тестових завдань.

1. До основної послуги готелю (організації проживання) входять:
 - а) бронювання місць у готелі;
 - б) організація прання та чищення одягу проживаючого;
 - в) виклик таксі, прокат автомобілів;
 - г) піднесення багажу клієнта.

V. Перелік рекомендованої літератури

1. Про туризм: Закон України від 25.09.1995 р. в поточній редакції [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр>.
2. Про порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання): Постанова Кабінету Міністрів України від 29.07.2009 р. В поточній редакції [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-п>.

3. Про порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання): Постанова Кабінету Міністрів України від 15.03.2006 р. в поточній редакції [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/297-2006-п>.

4. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: Наказ Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 р. в поточній редакції [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04>.

5. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги : ДСТУ 4268:2003. – [Чинний від 2004-07-01]. – К. : Держспоживстандарт України, 2004. – 14 с. – (Національний стандарт України).

6. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення : ДСТУ 4527:2006. – [Чинний від 2006-10-01]. – К. : Держспоживстандарт України, 2006. – 28 с. – (Національний стандарт України).

7. Послуги туристичні. Класифікація готелів : ДСТУ 4269:2003. – [Чинний від 2004-07-01]. – К. : Держспоживстандарт України, 2004. – 18 с. – (Національний стандарт України).

8. Роз'яснення щодо заповнення форми державного статистичного спостереження N 1-КЗР (річна) «Звіт про діяльність колективного засобу розміщування» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://ukrstat.org>.

9. Андренко І. Б. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: підручник / І. Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський. – Харків: ХНУМГ, 2014. – 431 с.

10. Архіпов В. В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: навчальний посібник / В. В. Архіпов, В. А. Русавська. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 342 с.

11. Бойко М. Г. Організація готельного господарства: підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2015. – 516 с.

12. Галасюк С. С. Організаційно-економічні засади функціонування малих готелів: монографія / С. С. Галасюк, О. В. Шикіна. – Одеса: Атлант, 2015. – 281 с.

13. Галасюк С. С. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник / С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов. – Одеса: ОНЕУ, 2019. – 203 с.

14. Галасюк С. С. Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності: навчальний посібник / С. С. Галасюк. – Одеса: Астропринт, 2011. – 208 с.

15. Давидова О. Ю. Ресторанний менеджмент: підручник / О.Ю. Давидова, А. І. Усіна, І. В. Сегеда. – Х. : ХНУМГ, 2014. – 279 с.

16. Иванова Л. А. Дизайн интерьера отельно-ресторанных объектов: учебное пособие / Л. А. Иванова, О. В. Дышкантюк, С. Е. Полевая. – Херсон: Олди-Плюс, 2014. – 226 с.

17. Ковешніков В. С. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / В. С. Ковешніков, М. П. Мальська, Х. Й Роглев. – К.: Кондор, 2015. – 752 с.
18. Круль Г. Я. Основи готельної справи: навчальний посібник / Г.Я. Круль. – К.: Центр учбової літератури, 2011. – 368 с.
19. Левицька І. В. Готельна справа: навчальний посібник / І. В. Левицька, Н. В. Корж, Н. В. Онищук. – Вінниця: Едельвейс и КО, 2015. – 580 с.
20. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія і практика: підручник. – 2-ге видання, перероб. та доп. / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.
21. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика): підручник / М. П. Мальська, О.М. Гаталяк, Н. М. Ганич. – К.: Центр учбової літератури, 2013. – 304 с.
22. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навчальний посібник. – 3-тє видання / Л. І. Нечаюк, Н. О. Нечаюк. – К.: Центр учбової літератури, 2017. – 342 с.
23. Новікова О. В. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства: навчальний посібник / О.В. Новікова, Л.О. Радченко, К.П. Вініченко, Л.Д. Льовшина, П.П. Пивоваров, Л.І. Чубар. — Х.: Світ Книг, 2014. – 411 с.
24. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: підручник / за ред. Н. О. П'ятницької. – 2-ге вид. перероб. та допов. – К.: Центр учбової літератури, 2011. – 584 с.
25. Основи готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / Н.І. Данько, А.Ю. Парфіненко, П.О. Подлепіна, О.О. Вишневська. – Харків: ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 288 с.
26. Проектування готелів: навчальний посібник / за ред. А.А Мазаракі. – К.: КНТЕУ, 2012. – 340 с.
27. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства: навчальний посібник / П. Р. Пуцентейло. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
28. HoReCa: навчальний посібник: у 3-х томах. Т. 1. Готелі / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.]; за ред. А.А. Мазаракі. – 2-ге вид., виправл. і доповн. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 412 с.