

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ
ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

ЗАТВЕРДЖУЮ

Голова Приймальної комісії

ректор Херсонського державного університету,

_____ Олександр СПІВАКОВСЬКИЙ

« ____ » _____ 2022 р.

ПРОГРАМА

вступного випробування

з **УПРАВЛІННЯ ТА ОРГАНІЗАЦІЇ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ**

ГОСПОДАРСТВ

для здобуття ступеня вищої освіти «магістр»

на базі попередньої вищої освіти

(денна, заочна форми навчання)

Галузь знань 24 Сфера обслуговування

Спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

Херсон 2022

ЗМІСТ

1. Загальні положення	3
2. Зміст програми	5
3. Список рекомендованої літератури	11
4. Критерії оцінювання знань фахового вступного випробування	14

1. Загальні положення

Програму вступних фахових випробувань для здобуття ступеня вищої освіти «магістр» розроблено відповідно до стандартів вищої освіти Херсонського державного університету, галузі знань «Сфера обслуговування», спеціальності «Готельно-ресторанна справа».

Програма фахового вступного випробування складена для осіб, які вступають на навчання для здобуття ступеня вищої освіти «магістр» на базі попередньої вищої освіти.

Організація та проведення фахових вступних випробувань відбувається у порядку визначеному у Положенні про приймальну комісію Херсонського державного університету.

Мета вступного фахового випробування – вступне фахове випробування проводиться з метою перевірки рівня професійних знань, умінь та навичок, здібностей для подальшого опанування ступеня вищої освіти «магістр» зі спеціальності «Готельно-ресторанна справа».

Форма фахового вступного випробування – вступне фахове випробування складається з тестової перевірки знань, визначених у профілі програми спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа».

У програмі вступного фахового випробування містяться змістові модулі програм дисциплін, які формують загальні та спеціальні компетентності.

Екзаменаційний тест містить 50 тестових завдань, які поділені на п'ять блоків.

I блок представлений 10 завданнями з дисципліни «Організація готельного господарства», кожне з яких оцінюється в 4 бали.

II блок представлений 10 завданнями з дисципліни «Організація ресторанного господарства», кожне з яких оцінюється в 4 бали.

III блок представлений 10 завданнями з дисциплін «Маркетинг готельного і ресторанного господарства» та «Менеджмент готельно-ресторанного господарства», кожне з яких оцінюється в 4 бали.

IV блок представлений 10 завданнями з дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві», кожне з яких оцінюється в 4 бали.

V блок представлений 10 завданнями з дисципліни «Проектування об'єктів готельно-ресторанного господарства», кожне з яких оцінюється в 4 бали.

Тривалість фахового вступного випробування – загальний обсяг часу становить 60 хвилин.

Результат фахового вступного випробування оцінюється за шкалою до 200 балів.

Перепусткою на тестування є паспорт.

Під час проведення вступного випробування не допускається користування електронними приладами, підручниками, навчальними посібниками та іншими матеріалами, якщо це не передбачено рішенням Приймальної комісії. У разі використання вступником під час вступного випробування сторонніх джерел інформації (у тому числі підказки) він відсторонюється від участі у випробуваннях, про що складається акт. На екзаменаційній роботі такого вступника член фахової атестаційної комісії вказує причину відсторонення та час. При перевірці така робота дешифрується і за неї виставляється оцінка менше мінімальної кількості балів, визначеної Приймальною комісією та Правилами прийому, для допуску до участі в конкурсі або зарахування на навчання поза конкурсом, незважаючи на обсяг і зміст написаного.

Вступники, які не з'явились на фахове вступне випробування без поважних причин у зазначений за розкладом час, до участі у подальших іспитах і конкурсі не допускаються.

2. Зміст програми

Розділ 1. Організація готельного господарства

- 1.1. Розвиток готельної індустрії в Україні.
- 1.2. Класифікація засобів розміщення в Україні. Типологія колективних і індивідуальних засобів розміщення. Загальні вимоги до засобів розміщення та їх послуг.
- 1.3. Загальні вимоги до готельних підприємств в Україні. Вимоги до готелів відповідно категорії.
- 1.4. Спеціалізації готельних підприємств та засобів розміщення (туристичні, курортні, на короткий термін перебування, полегшеного типу, для ділових людей, для молоді, соціальні).
- 1.5. Концепції клубного відпочинку. Види модулів в системі володіння відпочинком. Міжнародні готельні ланцюги на ринку готельних послуг.
- 1.6. Організація процесу бронювання готельних послуг.
- 1.7. Характеристика основних етапів реєстраційної діяльності. Види тарифів на основні готельні послуги. Види АСУГ, їх переваги і недоліки, особливості застосування.
- 1.8. Обслуговування гостей під час проживання у готелі: основні вимоги до готельних послуг; надання побутових послуг; розгляд скарг. Роль персоналу в системі безпеки готелю. Виписка з номера і оплата рахунку. Процедура від'їзду.
- 1.9. Класифікація готельних номерів. Організація готельного номеру. Особливості організації номеру для інвалідів.
- 1.10. Види прибиральних робіт у номері та їх послідовність. Прибирання санвузлів у номерах та загального користування. Прибиральні роботи в вестибюлях, холах, вітальнях, коридорах, кімнатах покоївок. Прибиральний інвентар, професійна прибиральна техніка та хімічні засоби для очищення поверхонь.
- 1.11. Організація служби харчування при готельно-ресторанних комплексах. Організація роботи Room Service.

1.12. Методи нормування праці. Продуктивність праці. Форми організації праці. Суміщення професій і спеціальностей, механізація праці. Вимоги до посадових інструкцій.

1.13. Організація малих готелів в Україні і за її межами. Особливості організації роботи окремих зон у малому готелі, рекомендації до організації номерного фонду. Перспективи розвитку малих готелів в Україні.

1.14. Державні і громадські органи регулювання туризму та готельного бізнесу в Україні.

Розділ 2. Організація ресторанного господарства

2.1. Основи організації закладів ресторанного господарства.

2.2. Особливості організації підприємств ресторанного господарства. Класифікація закладів.

2.3. Організація постачання, складського і тарного господарства на підприємствах ресторанного господарства.

2.4. Основні напрямки раціональної організації праці в ресторанному господарстві. Нормування праці на підприємствах харчування. Оперативне планування виробництва.

2.5. Основи організації централізованого виробництва напівфабрикатів для підприємств харчування.

2.6. Основи організації виробництва на підприємствах ресторанного господарства різних типів.

2.7. Столовий посуд, прибори, столова білизна.

2.8. Підготовка до обслуговування споживачів на підприємствах харчування готельно-ресторанних закладів.

2.9. Організація обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства.

2.10. Організація прийомів та бенкетів.

2.11. Правила подачі і споживання алкогольних напоїв.

2.12. Організація роботи барів.

Розділ 3. Маркетинг готельного і ресторанного господарства та Менеджмент готельно-ресторанного господарства

- 3.1. Теоретичні основи маркетингу в готельному і ресторанному господарстві. Сутність, принципи, задачі, функції маркетингу в готельному й ресторанному господарстві, еволюція концепції маркетингу ГРГ. Види маркетингу. Комплекс маркетингу та його інструменти.
- 3.2. Середовище маркетингу. Фактори та їх аналіз. Вплив факторів середовища на загальну ефективність діяльності закладів готельного і ресторанного господарства.
- 3.3. Методологічні засади маркетингу готельного і ресторанного господарства. Поняття про маркетингові дослідження (сутність, система, методи проведення). Маркетингова інформація, особливості та методи її збору.
- 3.4. Аналіз конкурентного середовища і конкурентів в ГРГ. Бенчмаркінг і його застосування в готельно-ресторанному господарстві.
- 3.5. Організація й планування маркетингової діяльності в готельному та ресторанному господарстві. Маркетингова продуктова політика закладів ГРГ. Цінова політика в готельно-ресторанному секторі. Маркетингова політика розподілу (збуту) в закладах ГРГ. Маркетингова комунікаційна політика в сфері ГРГ. Контроль маркетингової діяльності в закладах готельного і ресторанного господарства.
- 3.6. Організаційна структура та функції управління готелями і ресторанами.
- 3.7. Фактори зовнішнього і внутрішнього середовища підприємств готельно-ресторанного бізнесу.
- 3.8. Оперативне і стратегічне управління в готельному та ресторанному господарстві.
- 3.9. Управлінська праця та технології контактів керівників готелів і ресторанів Характеристика посуду із фаянсу, фарфору та кераміки.
- 3.10. Комунікативні процеси в готельному та ресторанному господарстві.

Розділ 4. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві

- 4.1. Етапи розвитку управління якістю продукції у двадцятому столітті. Сучасні принципи управління якістю. Поняття якості. Властивість, параметр, показник якості продукції, процесу, послуги. Комплексний показник якості готельно-ресторанних послуг.
- 4.2. Сприйняття якості готельно-ресторанних послуг споживачами. Підсумкова оцінка якості споживачем. Враження споживача щодо якості готельно-ресторанної послуги.
- 4.3. Матеріальна і нематеріальна (функціональна) складові готельно-ресторанних послуг. Критичні, нейтральні елементи обслуговування та ті, що приносять задоволення або розчарування.
- 4.4. Кваліметричний метод оцінювання якості продукції та послуг. Загальні принципи. Алгоритм комплексної кількісної оцінки якості продукції та послуг. Статистичні методи контролю та оперативного управління якістю. Їх стисла характеристика.
- 4.5. Системи управління якістю за міжнародними стандартами. Документація СУЯ. Політика закладу готельно-ресторанного господарства в області якості.

Розділ 5. Проектування об'єктів готельно-ресторанного господарства

- 5.1. Організаційні положення проектування готельних комплексів. Надайте характеристику основних законодавчих та нормативних документів для проектування і будівництва об'єктів готельно-ресторанного господарства.
- 5.2. Види проектів і принципи проектування закладів готельного та ресторанного господарства. Методи проектування.
- 5.3. Охарактеризуйте планувальну структуру земельної ділянки готельного підприємства. Системи забудови готелю.
- 5.4. Мета, задачі, методи розробки об'ємно-планувальних рішень готельних підприємств. Наведіть алгоритм об'ємного моделювання (розробки об'ємно-

планувальних рішень) готельного комплексу з характеристикою вимог до проектування готелів на кожному етапі.

5.5. Зонування будівлі готелю з виділенням функціональних груп приміщень. Наведіть загальну функціональну схему готельного підприємства. Охарактеризуйте основні композиційні схеми, що використовуються про організації внутрішнього простору будівель готелів.

5.6. Охарактеризуйте основні зони, що виділяються при зонуванні вестибюлю готелів. Наведіть основні схеми функціональної організації приміщень вестибюльної групи та вимоги до проектування приміщень приймально-вестибюльної групи.

5.7. Надайте склад житлових та допоміжних приміщень житлової групи готелю та наведіть вимоги до їх проектування в залежності від категорії готелю.

5.8. Наведіть вимоги до проектування горизонтальних та вертикальних комунікацій в готелях. Функціональне призначення та вимоги до проектування механічних та немеханічних засобів вертикального взаємозв'язку між поверхами готелю.

5.9. Функціональне призначення, склад та вимоги до проектування приміщень побутового обслуговування, торгівлі та приміщень культурно-дозвіллевого призначення в залежності від категорії та місткості готелю.

5.10. Надайте характеристику функціональних факторів в проектуванні. Наведіть функціональну схему взаємозв'язку приміщень закладів ресторанного господарства.

5.11. Функціональне призначення, склад та вимоги до проектування приміщень для прийому та зберігання сировини в закладах ресторанного господарства при готелях.

5.12. Функціональне призначення, склад та вимоги до проектування виробничих приміщень з первісної механічної обробки сировини в закладах ресторанного господарства при готелях.

5.13. Функціональне призначення, склад та вимоги до проектування

виробничих приміщень по доведенню напівфабрикатів до повної кулінарної готовності в закладах ресторанного господарства.

5.14. Надайте номенклатуру, загальні принципи та вимоги до розміщення технологічного обладнання у виробничих приміщеннях закладів ресторанного господарства. Монтажна прив'язка технологічного обладнання.

5.15. Функціональне призначення, склад та вимоги до проектування приміщень для споживачів в закладах ресторанного господарства при готелях.

Функціональне призначення, склад та вимоги до проектування адміністративно-побутових приміщень та приміщень інженерно-технічного призначення в закладах ресторанного господарства при готелях.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Основна:

1. Мазаракі А.А. Проектування готелів: навч. посіб. / А.А. Мазаракі, М.І. Пересічний, С.Л. Шаповал та ін. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. – 384 с.
2. Бойко М.Г. Організація готельного господарства: підручник / М.Г. Бойко, Л.М. Гопкало. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. – 494 с.
3. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: підручник для вузів / за заг. ред. Н.О. П'ятницької. – вид. 2-ге переробл. та допов. – К.: Центр навч. літ-ри, 2011. – 584 с.
4. Карпенко П.О. Основи раціонального і лікувального харчування / П.О. Карпенко, С.М. Пересічна, І.М. Грищенко та ін. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2011. – 504 с.
5. Економіка підприємства: Підручник: /За ред. С.Ф. Покропивного. – Вид. 2-ге, – К.: КНЕУ, 2013. – 528 с.
6. Туризм і готельне господарство: підручник / О.А. Агеєва, Д.Н. Акуленок, Н.М. Васильєв, Ю.Л. Васянін, М.А. Жукова. – М.: Екмос, 2014. – 400 с.
7. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: навч. посіб. / Х.Й. Роглев. – К.: Кондор, 2014. – 408 с.
8. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах / Т.Г. Сокол. – К.: Альтерпрес, 2009. – 447 с.
9. Про ліцензування певних видів господарської діяльності : закон України від 1 червня 2000 р. // Відомості Верховної Ради України. — 2000. — № 36.
10. Банько В. Г. Будівлі, споруди, обладнання туристських комплексів та їх експлуатація : навч. посіб. / В. Г. Банько. — К., 2016.
11. Банківський Р. Управління якістю: навч. посіб. / Р. Бичківський. — Л., 2000.
12. Бойцова М. Усе про облік та організацію готельного бізнесу / М. Бойцова, О. Шроженко. — Х., 2005
13. Мазаракі А.А. Проектування закладів ресторанного господарства: навч. посіб. / А.А. Мазаракі, М.І. Пересічний, С.Л. Шаповал та ін. – вид. 2-ге допов. і переробл. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. – 307 с.
14. Мазаракі А.А. Проектування готелів: навч. посіб. / А.А. Мазаракі, М.І. Пересічний, С.Л. Шаповал та ін. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. – 384 с.
15. Шаповал С.Л. Устаткування закладів ресторанного господарства. Механічне устаткування / С.Л. Шаповал, І.І. Тарасенко, О.П. Шинкаренко. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010.
16. Шаповал С.Л. Громадське будівництво: курс лекцій / С.Л. Шаповал. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2013. – 208 с.
17. Корзун В.Н. Гігієна харчування: підручник / В.Н. Корзун. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. – 236 с.

18. Карпенко П.О. Основи раціонального і лікувального харчування / П.О. Карпенко, С.М. Пересічна, І.М. Грищенко та ін. – К.: Київ, нац. торг.-екон. ун-т, 2011. – 504 с.

19. Конвісер І.О., Бублик Г.А., Паригіна Т.Б., Григор'єв Ю.М. Устаткування закладів ресторанного господарства: Навч. посібник для студентів вищих навч. закладів, які навчаються за спеціальністю «Технологія харчування» / за ред. І.О. Конвісера. – К.: КНТЕУ, 2015.

20. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства: навч. посіб. / В.В. Архіпов. – К.: Центр учбової літератури; Фірма «Інкос», 2014. – 280 с.

21. Байлик С.І. Готельне господарство. Обладнання. Євроремонт. Експлуатація / С.І. Байлик. – К.: Дакор; Вира-Р, 2013. – 334 с.

Додаткова:

1. Банько В.Г. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів: навч. посібн. / В.Г. Банько. – [2-е вид.]. – К.: Дакор, 2009. – 328 с.

2. Дорохін В.О. Теплове обладнання підприємств харчування: підручник / В.О. Дорохін, Н.Б. Герман, О.П. Шеляков. – Полтава: РВВПУСКУ, 2014. – 583 с.

3. Пахомов П.Л. Холодильна техніка: навч. посіб. / П.Л. Пахомов, В.В. Сафонов. – Х.: ХДУХТ, 2003. – 224 с.

4. Устаткування закладів ресторанного господарства: навч. посіб. [для студ. Вищих навч. закл., які навчаються за спеціальністю «Технологія харчування»] / І.О. Конвісер, Г.А. Бублик, Т.Б. Паригіна, Ю.М. Григор'єв; за ред. І.О. Конвісера. – К.: КНТЕУ, 2015.

5. Економіка підприємства: підручник / І.О. Чаюн, Г.М. Богославець, Н.С. Довгаль та ін.; за заг. ред. проф. Н.М. Ушакової. – К.: Київ, нац. торг.-екон. ун-т, 2015.

6. Ткаченко Т.І. Економіка готельного господарства і туризму: навч. посіб. / Т.І. Ткаченко, С.П. Гаврилюк. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2009.

7. Король С.Я. Бухгалтерський облік у готельному господарстві / С.Я. Король. – К., 2010. – 353 с.

8. Мельниченко С.В. Менеджмент підприємства туристичної індустрії: навч.-метод. посіб. для самост. вивчення дисц. / С.В. Мельниченко, Н.І. Ведмідь. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. – 218 с.

9. П'ятницька Г.Т. Менеджмент ресторанного господарства: навч. посіб. / Г.Т. П'ятницька, Н.О. П'ятницька, Л.В. Лукашова. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2009. – 374 с.

10. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник / М.І. Шаповал. – К.: Знання, 2013. – 471 с.

11. Нечаюк Д.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. посіб. / Д.І. Нечаюк, Н.О. Нечаюк. – К.: Центр навч. л-ри, 2010. – 189 с.

12. Мельниченко С.В. Менеджмент підприємств туристичної індустрії / С.В. Мельниченко, Н.І. Ведмідь. – К., 2009. – 205 с.

13. Ткаченко Л.В. Маркетинг послуг. / Л.В.Ткаченко. – К.: Експрес, 2013. – 345 с.
14. Ортинська В.В. Маркетингові дослідження: підручник. – Ч.1 / В.В. Ортинська, О.М. Мельникович. – К.: КНТЕУ, 2012. – 376 с.
15. Про рекламу : Закон України // 2003. – № 1121 – IV.
16. Азарян Е.М. Маркетинг: підручник / Е.М.Азарян, И.Х.Баширов, Б.З.Воробьев [та ін.]. – 2-ге вид., переробл. і допов. – Донецьк: Норд-Компютер, 2009. – 428 с.

Інтернет ресурси:

1. Global Food Safety Initiative (Глобальна ініціатива з безпечності продуктів харчування – GFSI) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.theconsumergoodsforum.comstrategic-focus/productsafety/ourproductsafety-pillar>.
2. World Travel & Tourism Council (WTTC). URL : <http://www.wttc.org/research/economic-impact-research/country-reports/>
3. Система категоризації готелів HotelStars. URL : <https://www.hotelstars.eu>
4. Янчев А.В. Теоретичні основи організації обліку на підприємствах індустрії гостинності: міжнародний аспект / А.В. Янчев, Л.О. Кирильєва, О.В. Топоркова, Д.Д. Кирильєва [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/esprstp_2014_1_8.pdf.
5. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент / Л.І. Нечаюк, Н.О. Телеш [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://tourlib.net/books_ukr/nechauk22.htm.
6. Огляд українських готелів і ресторанів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ukraine-for-business.com/ua/info-fortourists-in-ukraine/70-review-of-hotels-and-restaurants>.
7. Державна служба статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.ukrstat.gov.ua.

5. Критерії оцінювання фахового вступного випробування

Рівень знань оцінюється за 200-бальною шкалою.


Серед відповідей на тестове завдання вступнику слід обрати одну правильну.

Правильна відповідь на тестове завдання оцінюється у 4 бали, а неправильна – у 0 балів.

Кількість правильних відповідей	Оцінка Кількість балів за 200-бальною системою	Кількість правильних відповідей	Оцінка Кількість балів за 200-бальною системою
25	100	50	200
24	96	49	196
23	92	48	192
22	88	47	188
21	84	46	184
20	80	45	180
19	76	44	176
18	72	43	172
17	68	42	168
16	64	41	164
15	60	40	160
14	56	39	156
13	52	38	152
12	48	37	148
11	44	36	144
10	40	35	140
9	36	34	136
8	32	33	132
7	28	32	128
6	24	31	124
5	20	30	120
4	16	29	116
3	12	28	112
2	8	27	108
1	4	26	104
0	0		

Затверджено на засіданні кафедри (протокол №7 від 01 лютого 2022 р.)

Укладач програми:


_____ Орленко О.В.,
голова фахової атестаційної комісії,
доктор економічних наук, професор
кафедри готельно-ресторанного та
туристичного бізнесу