

**ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**

Система забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти
сертифікована на відповідність ДСТУ ISO 9001:2015 / ISO 9001:2015



ЗАТВЕРДЖЕНО

Голова приймальної комісії

Анатолій МАЗАРАКІ

"30" квітня 2023 р.

ПРОГРАМА

фахового іспиту

**для здобуття освітнього ступеня магістра
на основі НРК6 та НРК7**

галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»
освітні програми	«Міжнародний готельний і ресторанний бізнес», «Готельний і ресторанний девелопмент»

Київ 2023

ВСТУП

Програму фахового іспиту для здобуття освітнього ступеня «магістр» розроблено відповідно до стандартів вищої освіти ДТЕУ галузі знань «Сфера обслуговування» спеціальності «Готельно-ресторанна справа» освітніх програм «Міжнародний готельний і ресторанний бізнес», «Готельний і ресторанний девелопмент».

Фаховий іспит складається з тестової перевірки знань, що формують загальні та спеціальні компетентності, визначені у освітніх програмах спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа».

Метою фахового іспиту є перевірка рівня професійних знань, умінь, навичок та здібностей для подальшого здобуття рівня вищої освіти «магістр» зі спеціальності «Готельно-ресторанна справа» освітніх програм «Міжнародний готельний і ресторанний бізнес», «Готельний і ресторанний девелопмент».

До програми увійшли змістові модулі програм дисциплін, які формують загальні та спеціальні компетентності.

Програма складається з таких розділів:

1. Готельна справа.
2. Ресторанна справа

ЗМІСТ ПРОГРАМИ ФАХОВОГО ІСПИТУ

Розділ 1. ГОТЕЛЬНА СПРАВА

Тенденції та трендові зміни розвитку HoReCa. Сутність, особливості та перспективи розвитку готельного бізнесу: регіональний, національний та світовий досвід.

Створення готельних об'єднань та регіональні особливості міжнародних готельних ланцюгів.

Особливості формування та напрями імплементації концепцій гостинності в організацію готельної справи.

Функціональна типізація підприємств готельного господарства. Закордонний досвід типізації підприємств готельного господарства.

Функціональні вимоги до підприємств готельного господарства ділового призначення.

Характеристика особливостей сервісу у курортних готелях, як перспективного напрямку міжнародного готельного бізнесу. Функціональні особливості готелів для сімейного відпочинку. Організація обслуговування туристів у закладах рекреаційного призначення за концепцією «all inclusive». Організація роботи SPA та велнес-центрів у готелях курортного типу.

Характеристика сервісної системи спеціалізованих підприємств готельного господарства. Світовий досвід організації транзитних готелів. Креативні (атмосферні) готелі для нішевих сегментів ринку.

Готельний сервіс, як ключовий фактор оцінки рівня комфорту готелю. Вимоги до формування сервісної системи в готелях.

Особливості організації обслуговування туристів на підприємствах готельного господарства різних категорій: дослідження переліку додаткових послуг, рівня їх якості.

Характеристика основних вимог до готелів категорій від ***** до * зірок. Уніфіковані вимоги до всіх типів готелів, їх характеристика.

Основні вимоги до категорій та типів номерів. Принципи класифікації номерів.

Специфічні особливості інтер'єру підприємств готельного господарства.

Сутність та значення функціональної організації приміщень. Функціональна організація приміщень залежно від місткості, типу, категорії готелю. Характеристика приміщень житлової групи.

Характеристика основних функцій, приміщень вестибюльної групи, та їх зонування. Призначення функціональних типів приміщень нежитлової групи, їх організація, обладнання та розміщення.

Глобальні системи бронювання послуг. Інформаційні технології в організації функціонування підприємств готельного господарства. Мобілізація ринку готельних послуг за допомогою інформаційно-пошукових систем та мобільних додатків для бронювання готельних послуг. Система бронювання і резервування місць у готелях: OPERA, Fidelio, Epitome PMS, ProHotel, B52, SuperHotel.

Організація роботи служби консьєржів (Concierge) готелю.

Організація служби хаускіпінгу у житловій та нежитловій групі приміщень в готелях різних типів та категорій.

Організація роботи служби обслуговування (Guest relation) готелю та служб додаткових і супутніх послуг (Additional Sendees).

Організація роботи адміністративно-управлінської служби (Administration Department). Завдання, зміст і основні напрями організації діяльності допоміжних служб готелів. Організація інженерно-технічної служби (Technical Department). Функції система безпеки та служби security сервіс.

Сутність професійних компетентностей персоналу різних підрозділів готелю. Вимоги до персоналу як один із важливіших критеріїв, що визначають категорію підприємств готельного господарства. Принципи організації робочих місць працівників залежно від їх функцій та виробничих завдань.

Особливості реалізації партнерства у готельному бізнесі. Партнерські бізнес-взаємовідносини з власниками, інвесторами, акціонерами.

Створення доступного середовища для споживачів з особливими потребами: вимоги до території, будівлі готелю, готельного номера.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. *Бойко М.Г., Гонкало Л.М. Організація готельного господарства:*

- Електронний підручник –К.: Київ. нац. торг. – екон. ун – т, 2015. – 494 с.*
2. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві [Текст] : підруч. / О. Ю. Давидова ; Харків. держ. ун-т харчування та торгівлі. - Харків : Вид-во Іванченка І. С., 2018. - 487 с.
 3. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник. / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – Вид. 3-ге, перероб. та допов. – Київ : Центр учбової літератури, 2017. – 472 с.
 4. HoReCa : навч. посіб.: у 3 т. - Т.1. Готелі (2-вид.) / за заг. ред. А.А. Мазаракі. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 426 с.

Розділ 2. РЕСТОРАННА СПРАВА

Ресторанне господарство, його сутність, особливості та перспективи на нинішньому етапі розвитку економіки України. Еволюція вітчизняного ресторанного господарства у ХХ-ХХІ ст. Закордонний досвід розвитку ресторанного господарства.

Мережа закладів ресторанного господарства. Характеристика мереж закладів ресторанного господарства. Особливості й тенденції їх розвитку в Україні та у світі. Характеристика вітчизняних і закордонних мереж закладів ресторанного господарства.

Формати та концепції закладів ресторанного господарства. Характеристика закладів ресторанного господарства формату: Fast Casual, Quick Service Restaurant, Casual Dining, Fine Dining, Fast food, Street food, Haute Cuisine. Моноформатні заклади, концепції: «боулів», «поке», «Суп-хаус», концепція «бутік-бари», food-трек, гурме Fast food, локальні ресторації, анти-кафе, smart cafe.

Крафтові заклади ресторанного господарства: міні-броварні, крафтові кафе-пекарні, сироварні. Концептуальні напрями найпопулярніших закладів ресторанного господарства, адаптації закладів ресторанного бізнесу в період пандемії та перспективи розвитку закладів. Базові засади створення концепції закладів ресторанного господарства.

Сутність, структура та види ресторанних послуг. Трансформації послуг закладів ресторанного бізнесу в умовах карантину: безконтактні технології, віртуальні заклади, доставка їжі - додатки-сервіси Glovo, Raketa, Uber Eats; діджиталізація послуг, багатоканальність, глобалізація. Міжнародні стандарти обслуговування у ресторанній справі. Світовий досвід визначення рейтингів ресторанів «Michelin».

Організація процесу обслуговування споживачів. Види та методи обслуговування і їх характеристика. Попереднє сервірування столів, альтернативні рішення. Техніка обслуговування споживачів. Етнічні норми поведінки обслуговуючого персоналу.

Види меню, їх характеристика та класифікація згідно з різними ознаками. Еволюція і тенденції розвитку меню, сучасні очікування та

уподобання споживачів закладів ресторанного господарства в умовах пандемії.

Меню: меню-конструктори, QR меню, меню з локальної сировини. Особливості складання меню у закладах ресторанного господарства при підприємствах готельного господарства. Інжиніринг та реінжиніринг меню. Вимоги до створення меню.

Класифікація та характеристика столового посуду і наборів відповідно до функціонального призначення. Групування посуду та наборів згідно з правилами подавання страв і напоїв у закладах ресторанного господарства.

Організація обслуговування дипломатичних прийомів. Основні форми відносин за дипломатичним протоколом та їх характеристика. Класифікація дипломатичних прийомів і структура підготовчої роботи щодо їх влаштування.

Види основних дипломатичних прийомів: "Сніданок", "Діловий сніданок", "Бокал шампанського", "Бокал вина", "Бокал вина з сиром", "Чай", «Журфікс», "Коктейль", "Фуршет", "Обід", "Обід-буфет (шведський стіл)", "Вечеря" та інші прийоми (залежно від мети). Класифікація і характеристика бенкетів-прийомів згідно з різними ознаками.

Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства при готелі. Види закладів ресторанного господарства у підприємствах готельного господарства. Різновиди сніданків, що пропонуються споживачам у ресторанах готельних підприємств. "Бранч" і особливості його організації. Особливості організації ланчів, бізнес-ланчів, експрес-обідів. Організація роботи лоббі-бара, вимоги до меню. Особливості організації і обслуговуванні по типу "шведського стола" та "шведської лінії". Організація обслуговування в номерах готелів. Організація роботи "Room service". Асортимент міні-бару і вимоги до його організації. Організація «Щасливої години для наших гостей».

Організація «кава-брейк» у конференц-залах готельних підприємств. Особливості організації і обслуговування на лінії «салат-буфет». Сервірування столів-буфетів у готельних комплексах.

Організація кейтерингу. Сутність кейтерингового обслуговування. Кейтерингові служби закладів ресторанного господарства та кейтерингові спеціалізовані компанії: функції, технологічні процеси здійснення кейтерингового обслуговування. Фудінг та його різновиди.

Організація обслуговування у закладах швидкого обслуговування. Організація обслуговування пасажирів на транспорті. Особливості організації харчування під час обслуговування пасажирів на борту літака. Класифікація бортового харчування. Порядок наземного обслуговування повітряного судна при забезпеченні його пасажирів харчуванням.

Створення доступного середовища для споживачів з особливими потребами: вимоги до території, будівлі суб'єкта ресторанного бізнесу.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. HoReCa : навч. посіб.: у 3 т. - Т.2. Ресторани (2-вид.) / за заг. ред. А.А. Мазаракі. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 312 с.
2. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: підручник для ВУЗів / за заг. ред. Н.О. П'ятницької. – К.: Виробництво, 2015. – 557 с.
3. Архипов В.В. Організація ресторанного господарства: навч.посібник для студентів вищих навч. закладів. – К.: Центр учбової літератури; Інкос, 2018. -279 с.

КРИТЕРІЇ

оцінювання фахового іспиту для здобуття освітнього ступеня магістра

1. Загальні положення:

Мета фахового іспиту – оцінити відповідність знань, умінь та навичок вступників згідно з вимогами програми вступного фахового іспиту.

2. Структура екзаменаційного білета:

Екзаменаційний білет з фахового іспиту складається з 50-ти закритих тестових завдань.

3. Критерії оцінювання:

- 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.
- Особи, які отримали менше 100 балів, участі у конкурсі не беруть.