

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
" 14 " лютого 2022 р.


ПРОГРАМА
фахового вступного випробування
для здобуття освітнього ступеня бакалавра
на основі освітньо-кваліфікаційного рівня
молодшого спеціаліста, освітньо-професійного ступеня
фахового молодшого бакалавра, освітнього ступеня
молодшого бакалавра

галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»
освітня програма	«Готельно-ресторанна справа»

Київ 2022

Розповсюдження і тиражування без офіційного дозволу ДТЕУ заборонено

Автори: М.Г. Бойко, д.е.н., проф.,
Н.І. Ведмідь, д.е.н., проф.,
Т.М. Ткачук, к.е.н., доц.,
О.О. Васильєва, к.т.н., доц.,
О.В. Полтавська, к.е.н., доц.

Програму обговорено та рекомендовано до друку на засіданні кафедри готельно-ресторанного бізнесу 06 грудня 2021, протокол № 9 і затверджено приймальною комісією 20 січня 2022 р., протокол № 12.

ПРОГРАМА

фахового вступного випробування
для здобуття освітнього ступеня бакалавра
на основі освітньо-кваліфікаційного рівня
молодшого спеціаліста, освітньо-професійного ступеня фахового молодшого
бакалавра, освітнього ступеня молодшого бакалавра

галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»
освітня програма	«Готельно-ресторанна справа»

Автори:

БОЙКО Маргарита Григорівна,
ВЕДМІДЬ Надія Іванівна,
ТКАЧУК Тетяна Михайлівна,
ВАСИЛЬЄВА Олена Олександрівна,
ПОЛТАВСЬКА Оксана Володимирівна

ВСТУП

Програма фахового вступного випробування з дисциплін професійної підготовки для здобуття першого рівня вищої освіти «бакалавр» підготовлена відповідно до стандартів вищої освіти КНТЕУ та освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів галузі знань «Сфера обслуговування», спеціальності «Готельно-ресторанна справа».

Фахове вступне випробування проводиться у формі письмового тестування для виявлення рівня підготовки вступника, ступеня оволодіння теоретичними знаннями, які є основою формування фахових компетентностей.

Програма фахового вступного випробування складається з двох розділів:

- Готельна справа.
- Ресторанна справа.

ЗМІСТ ПРОГРАМИ ВСТУПНОГО ФАХОВОГО ВИПРОБУВАННЯ

Розділ 1. ГОТЕЛЬНА СПРАВА

Сутність бізнес-сектору HoReCa. 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. Характеристика вітчизняних і закордонних мереж.

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

Функціональна типізація підприємств готельного господарства. Закордонний досвід типізації підприємств готельного господарства. Фактори, що впливають на типізацію підприємств готельного господарства: місцезнаходження, основне призначення, строк перебування, режим експлуатації, рівень обслуговування, обслуговуючий контингент, місткість, мета подорожі.

Функціональні вимоги до підприємств готельного господарства ділового призначення. Особливості організації спортивно-оздоровчих послуг на підприємствах готельного господарства ділового призначення. Особливості організації готелів ділового призначення у провідних готельних мережах світу та України

Характеристика особливостей сервісу у курортних готелях, як перспективного напрямку міжнародного готельного бізнесу. Функціональні особливості готелів для сімейного відпочинку. 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. Особливості організації обслуговування туристів на підприємствах готельного господарства різних категорій: дослідження переліку додаткових послуг, рівня їх якості. Створення умов для різних груп туристів, визначення потреб туристів щодо портфеля послуг. Стандарти якості готельних послуг.

Основні вимоги до готелів: умови для ночівлі, організації харчування та побутового обслуговування. Уніфіковані вимоги до всіх типів готелів, їх характеристика. Особливості загальних вимог до підприємств готельного господарства, які розташовані в рекреаційних зонах і зонах відпочинку.

Характеристика основних вимог до готелів категорій від ***** до * зірок. Принципи класифікації номерів. Основні вимоги до категорій та типів номерів. Порядок встановлення категорії номера.

Роль архітектури у формуванні іміджу готелів. Особливості створення позитивного іміджу готелю. Архітектурні засоби для створення атмосфери та іміджу готелю. Принципи організації внутрішнього простору готелю. 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. Характеристика основних функцій, приміщень вестибюльної групи, та їх зонування. Призначення функціональних типів приміщень нежитлової групи, їх організація, обладнання та розміщення.

Вимоги до формування сервісної системи в готелях, як комплексу заходів, що забезпечують високий рівень комфорту та задовольняють побутові, господарські і культурні потреби споживачів готельних послуг. Зовнішні та внутрішні фактори, що впливають на культуру та якість обслуговування.

Основні поняття та визначення у сфері гостинності (послуга, сервіс, надання послуги, постачальник послуги, виконавець послуги, споживач послуги, група однорідних послуг, підгрупа однорідних послуг, вид послуг, якість послуг, та ін.). Класифікація готельних послуг за різними ознаками. Види та характеристика додаткових послуг залежно від типу та категорії готелю.

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. Організація

роботи служби прийому і розміщення в готелі (Front office, Back office), відділу бронювання (Reservation Department), службовці бізнес-центру (Business Center), персонал об'єднаної сервісної групи (обслуговуючий персонал в уніформі = відділ порт'є). Системи он-лайн бронювання готельних послуг. Основні вимоги до організації прийому й обслуговування туристів у готелях України та світу. Правила прийому та розміщення туристів у готелях. Система бронювання і резервування місць у готелях: OPERA, Fidelio, Eptome 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. Організаційна діяльність представників служби: заступник (Assistant Housekeeper); помічники керівника служби або старші покоївки (IISKP Supervisors), штат покоївок (Chambermaids); персонал пральні-хімчистки (Laundry / Dry Cleaning Service) і персонал білизняної (Linen Room).

Функції система безпеки та служби security сервіс.

Технологічні цикли клінінгових операцій: сезонне, генеральне, поточне, проміжне. Основні вимоги до поведінки обслуговуючого персоналу при проведенні прибиральних робіт. Організація роботи готелів за принципом «Green Key». Сутність та зміст системи контролю якості клінінгових робіт в готелі.

Організація обслуговування туристів у закладах рекреаційного призначення за концепцією «all inclusive». Організація роботи SPA та велнес-центрів у готелях курортного типу.

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

Організація роботи адміністративно-управлінської служби (Administration Department), що включає в себе: секретаріат (Executive office), розрахункову частину (Controlling Department = Accounting Department), відділ кадрів (Human Resources Department = Personal Department). Організація комерційної служби (Sales and Marketing Department) та відділу по зв'язках з громадськістю (Public Relations) і пресою.

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: адміністративно-управлінської, служби прийому і розміщення, служби обслуговування, служби матеріально-технічного забезпечення, технічних підрозділів, служби безпеки. 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.

Правила складання та види графіків виходу на роботу працівників. Особливості режиму робочого часу в підрозділах готелю.

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

Бізнес-статистика у готельному бізнесі. Аналітичні джерела здійснення пошуку та обробки профільної інформації у готельному бізнесі.

Розділ 2. РЕСТОРАННА СПРАВА

Ресторанне господарство, його сутність, особливості та перспективи розвитку, закордонний досвід розвитку ресторанного бізнесу.

Формати та концепції закладів ресторанного бізнесу. Характеристика і класифікація закладів ресторанного господарства за видами економічної діяльності. Характеристика закладів ресторанного господарства формату: Fast Casual, Quick Service Restaurant, Casual Dining, Fine Dining, Fast food, Street food, Haute Cuisine.

Загальні вимоги до послуг та обслуговування. Міжнародні стандарти обслуговування у ресторанній справі. Особливості організації роботи закладах ресторанного господарства формат «free flow system».

Види меню їх характеристика та класифікація. Інжиніринг та реінжиніринг меню. Матеріально-технічна база для організації процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства різних типів і класів.

Класифікація та характеристика столового посуду і наборів відповідно до функціонального призначення.

Види сервірування та їх характеристика. Попереднє сервірування столів, альтернативні рішення. Техніка обслуговування споживачів.

Класифікація бенкетів і прийомів. Підготовча робота з організації обслуговування бенкетів. Правила подавання аперитиву (асортимент напоїв, відповідний посуд та скло).

Характеристика меню сніданку, обіду, вечері. Сервіровка бенкетного столу, розміщення столів і гостей за столом, правила розміщення почесних гостей.

Бенкет за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Особливості складання меню, карти напоїв, форм і методів обслуговування, етикету; етика та правил подавання страв і напоїв.

Бенкет за столом із частковим обслуговуванням офіціантами. Особливості меню, сервірування, подавання страв та напоїв, обслуговування учасників бенкету. Бенкет-чай, бенкет-кава.

Бенкет-фуршет. Варіанти сервіровки столів. Страви й напої, які рекомендується подавати на даному бенкеті, правила їх подавання.

Бенкет-коктейль.. Правила подавання страв. Змішані бенкети.

Особливості їх організації, підбору приміщення (приміщень), приводу й часу організації, вибору страв і напоїв, підбору посуду та скла для подавання.

Бенкет за типом "шведський стіл". Характеристика меню, правил подавання страв та напоїв. Особливості вибору місця проведення заходів, особливості обслуговування гостей. Асортимент страв і напоїв.

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".

Організація обслуговування гостей на бенкетах-прийомах. Професійно-кваліфікаційні та етичні вимоги щодо обслуговуючого персоналу. Розподіл обов'язків між учасниками обслуговування.

Сутність кейтерингового обслуговування. Класифікація кейтерингового обслуговування. Характеристика заходів і послуг, що надають кейтерингові служби та кейтерингові спеціалізовані компанії.

Класифікація та характеристика сніданків у закладах готельного господарства.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

До розділу 1. ГОТЕЛЬНА СПРАВА

1. Бойко М.Г., Гопкало 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. Завідна Л. Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку: монографія./ Л. Д. Завідна. – Київ: КНТЕУ, 2017. – 600 с.
4. 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.
5. НоReСа : 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.
6. Асоціація готельних об'єднань та готелів міст України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.facebook.com/hotelua/>.
7. Асоціація готелів і курортів України (UHRA). [Електронний ресурс]. –

Режим

доступу:

<https://www.facebook.com/pg/UkrainianHotelResortAssociation/posts/>.

8. Асоціація індустрії гостинності України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://aigu.org.ua/>.
9. Всі готелі України. Готелі Києва. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.all-hotels.com.ua
10. Закон України “Про туризм” - № 324/95-ВР від 15.09.1995 (в редакції Закону на підставі № 2608-VI від 19.10.2010) [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80>
11. Закон України «Про курорти» - № 2026 – III від 05.10.2000 [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2026-14>

До розділу 2. РЕСТОРАННА СПРАВА

1. ДСТУ 3862-99. Ресторанне господарство. Терміни та визначення. – К. : Держстандарт України, 2003.
2. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. – К. : Держстандарт України, 2004.
3. HoReCa. Том2 Ресторани: навчальний посібник / за заг. ред. А.А. Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 312с.
4. Архіпов В.В. Ресторанна справа: Асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані : навч. посіб. / В.В. Архіпов, Т.В. Іванникова, А.В. Архіпова. – К. : ІНКОС, Центр навч. л-ри, 2015. – 382 с.
5. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: підручник для ВУЗів / за заг. ред. Н.О. П’ятницької. – К.: Виробництво, 2012. – 557 с.
6. Кадріна Айсфтуліна, О.В. Назаров. Енциклопедія ресторатора.: [текст] / Д. Чайлд, – Олма Медіа Груп : 2016. – 297 с.
7. Роджерс Адам. У барний стійці: алкогольні напої як традиції та мистецтво. [Текст] / Роджерс Адам: пер. с англ. 2017. – 352 с.
8. Міжнародні стандарти якості та безпеки харчових продуктів Комісії ВОЗ «Кодекс Аліментаріус» (англ.) – Режим доступу : <http://www.codexalimentarius.net>

КРИТЕРІЇ
оцінювання знань вступників на фаховому вступному випробуванні
для здобуття освітнього ступеня «Бакалавр»

1. Загальні положення:

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

2. Структура екзаменаційного білета:

Екзаменаційний білет складається з 50-ти закритих тестових завдань.

3. Критерії оцінювання:

- Рівень знань оцінюється за 200-бальною шкалою.
- Виконуючи тестове завдання, вступнику слід обрати одну правильну відповідь.
- Правильна відповідь на тестове завдання оцінюється у 4 бали, а неправильна – у 0 балів.
- Вступники, які отримали менше 100 балів, до наступних випробовувань не допускаються та участі у конкурсі не беруть.