

КЛАСИЧНИЙ ПРИВАТНИЙ УНІВЕРСИТЕТ



ЗАТВЕРДЖУЮ

Ректор Класичного приватного університету,
голова приймальної комісії

Віктор ОГАРЕНКО

« 28 » квітня 2023 р.

ПРОГРАМА

фахового іспиту

241 «Готельно-ресторанна справа»

Освітня програма Готельно-ресторанна справа

ступінь – магістр

Запоріжжя, 2023

Розглянуто кафедрою туризму та готельно – ресторанної справи
протокол № 8 від „20” лютого 2023 року

Затверджено на засіданні Вченої ради

Інституту здоров'я, спорту та туризму імені Т. Самоленко
протокол № 9 від «10» березня 2023 р.

Укладачі:

Голова комісії:

Покатаєв П. С., д.держ.упр., професор, перший проректор

Члени комісії:

Кравченко Т. А., д.держ.упр., професор, професор кафедри
туризму та готельно-ресторанної справи,
Трофімук К.В., к.пед.н., доцент кафедри туризму та готельно-
ресторанної справи

ЗМІСТ ПРОГРАМИ

I. ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

II. СТРУКТУРА ПРОГРАМИ

III. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

IV. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

I. ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Мета фахового випробування для вступу на здобуття ступеня магістр зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» освітня програма Готельно-ресторанна справа є визначення теоретичних знань, умінь та практичних навичок вступників згідно з вимогами до попередньо отриманого освітньо-кваліфікаційного рівня.

Фахове випробування проводиться у формі усного іспиту з дисциплін, знання з яких є базовими для здобуття ступеню магістр. Відповідь вступники фіксують письмово на аркуші усної відповіді (співбесіди) на вступному випробуванні зі штампом Приймальної комісії. Фахове випробування проводиться за екзаменаційним білетом, який містить два питання з наступних дисциплін: Організація та технологія обслуговування в готелях, Основи менеджменту, Санітарія та гігієна в підприємствах готельного типу. Тривалість підготовки вступника 45 хвилин.

Вимоги до підготовки вступника:

знати:

- організація екскурсійної, анімаційної діяльності;
- основний зміст навчальних дисциплін: Організація та технологія обслуговування в готелях, Основи менеджменту, Санітарія та гігієна в підприємствах готельного типу.

вміти:

- аналізувати рекламну діяльність готельного підприємства;
- розробляти готельний продукт;
- вести діловодство на готельному підприємстві;
- дотримуватися безпеки та гігієни праці на готельному підприємстві.

II. СТРУКТУРА ПРОГРАМИ

Програма для проведення фахового випробування у формі усного іспиту спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» включає в себе основні питання з циклу дисциплін професійної та практичної підготовки: Організація та технологія обслуговування в готелях, Основи менеджменту, Санітарія та гігієна в підприємствах готельного типу.

До програми фахового випробування внесено тільки ті питання, які:

а) відповідають змісту програм базових фундаментальних та професійно-практичних дисциплін;

б) висвітлені в рекомендованій навчальній, методичній літературі, а також у наукових виданнях та публікаціях.

Організація та технологія обслуговування в готелях

Технологія бронювання місць в готелі. Технологія підготовки номерів до заселення. Технологія генерального прибирання. Адміністративно-управлінська служба. Процес обслуговування гостей в готелі. Склад та характеристика обов'язків служби покоївок. Характеристика понять „технологія”, „послуга”, „гостинність”, технологія обороту постільної білизни.

Організація побутового обслуговування. Технологія організації розважальних програм та відпочинку клієнтів. Номерний фонд в готелях. Фактори що визначають статус номера. Сертифікація готельних послуг. Функції та обов'язки службовців та працівників готелю. Організаційна структура готельного підприємства. Допоміжні та додаткові служби. Класифікація засобів розміщення. Організація ділових зустрічей. Служба СПіР. Організація побутового обслуговування в готелях. Стандартизація готельних послуг. Основні послуги в готельному комплексі. Порядок та види бронювання. Оформлення поселення та остаточний розрахунок.

Сучасні міжнародні готельні ланцюги. Типологія готельних підприємств. Структура підприємств індустрії гостинності. Види анімаційних послуг. Організація та порядок надання культурно-дозвільних послуг. Організація

надання рекреаційних послуг. Підготовка покоївки до роботи. Нормативи проведення прибиральних заходів. Додаткові послуги та їх характеристика. Технологія прибирання заброньованих номерів. Якість обслуговування – основа конкурентоспроможності. Функції, принципи та структура управління персоналом готелю. Додаткові послуги та їх характеристика.

Основи менеджменту

Види поділу управлінської праці. Комплексний підхід до внутрішнього середовища організації. Економіка готельного господарства. Суть і форми влади та впливу. Фактори, які впливають на економіку в готелі. Фактори зовнішнього середовища організації прямої дії.

Сутність методів управління, їх класифікація. Зовнішнє середовище організації прямої та опосередкованої дії. Поняття „стиль управління”. Класифікація стилів в управлінні. Мотивація в управлінні. Мотиваційна структура що зумовлює поведінку людей. Управлінські рішення, їх значення та класифікація. Вимоги до рішень. Світові готельні ланцюги. Конфлікт як процес. Методи управління конфліктними ситуаціями. Сутність функцій планування. Розкрити сутність функції менеджменту „організування”. Лінійна і функціональна структури управління та ситуації, в яких можливе їх ефективне застосування. Механізм мотивування.

Сутність двофакторної теорії Герцберга. Теорія справедливості і приклади її використання у мотиваційному процесі. Сутність і призначення функції менеджменту „контролювання” .

Ознаки, що класифікують управлінський контроль. Характеристика етапів процесу контролю. Класифікація менеджменту за ознакою напрямів реалізації та характеристика кожного із видів менеджменту. Сутність і роль організаційної культури. Характеристика підходів до визначення ефективності менеджменту.

Характеристика положення про структурний підрозділ. Комплексний підхід до внутрішнього середовища організації. Фактори зовнішнього середовища організації прямої дії. Види поділу управлінської праці. Суть і форми влади та впливу.

Санітарія та гігієна в підприємствах готельного типу.

Санітарні вимоги до особистої гігієни персоналу. Гігієнічне значення повітря. Засоби дезінфекції. Гігієна вентиляції. Методи і засоби дезінсекції, дератизації. Гігієнічні вимоги до території та генерального плану ділянки для забудови закладу готельного господарства. Санітарний стан утримання підприємства готельного господарства. Засоби дезінфекції на підприємствах готельного типу. Гігієнічні вимоги до водопостачання, освітлення. Санітарні вимоги до розміщення, обслуговування та зберігання механічного обладнання та інвентарю.

Вимоги до миття і знезараження посуду, обладнання, інвентарю у закладах харчування підприємств готельного типу. Мета і завдання санітарного нагляду. Умови зберігання і терміни реалізації продуктів, що швидко псуються. Гігієнічне значення води. Правила прибирання приміщень готельного та ресторанного господарства. Механізм виникнення захворювань, що передаються повітряно-крапельним шляхом та через шкіру. Заходи їх профілактики. Санітарне законодавство. Гігієнічна експертиза харчових продуктів у закладах громадського харчування на підприємствах готельного типу. Структура санепідемслужби. Завдання санепідемслужби.

Санітарно-технологічний контроль та його роль у здійсненні санітарно - гігієнічних вимог на підприємствах готельного обслуговування. Профілактичний медичний огляд. Законодавчі основи якості харчових продуктів. Права органів державного нагляду. Завдання поточного санітарного нагляду. Відомча санітарна служба. Санітарно-технічний контроль, його роль у здійсненні санітарно-гігієнічних вимог у закладах громадського харчування у сфері готельного обслуговування. Захворювання, що передаються через харчові продукти. Шляхи запобігання цих захворювань.

Захворювання шкіри, особливо на руках, які призводить до стафілококових захворювань шкіри. Основні завдання гігієни та санітарії. Санітарно-гігієнічні засоби для прибиральних робіт. Завдання поточного санітарного нагляду . Вимоги до забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя клієнтів готелю. Засоби дезінфекцій на підприємствах готельного типу. Права органів державного нагляду.

III. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Оцінювання знань вступників відбувається на підставі наступних критеріїв:

- правильність відповідей (правильне, чітке, достатньо глибоке викладення теоретичних понять);
- ступінь усвідомлення програмного матеріалу і самостійність міркувань;
- новизна навчальної інформації; рівень використання наукових (теоретичних знань);
- вміння користуватися засвоєними теоретичними знаннями у повсякденному житті.

Відповіді вступників оцінюється також, за формою, тобто з точки зору логічності, чіткості, виразності викладу відповіді.

Критерії оцінювання:

«176-200» - «Високий рівень» виставляється вступнику тоді, коли його відповідь бездоганна за змістом, формою, обсягом. Це означає, що вступник в повній мірі за програмою володіє навчальним матеріалом, дає бездоганні й глибокі відповіді на поставлені запитання, а також показує знання не лише основної, а й додаткової літератури, першоджерел, наводить власні міркування, робить узагальнюючі висновки, використовує знання з суміжних галузевих дисциплін, вміє пов'язати вивчений матеріал з реальною дійсністю і доцільно використовує його для аналізу практичних завдань.

«136-175» - «Середній рівень» передбачає також високий рівень знань, навичок і вмінь. При цьому відповідь досить повна, логічна, з елементами самостійності, але містить деякі неточності, або пропуски в неосновних питаннях. Можливе слабке знання додаткової літератури, недостатня чіткість у визначенні понять.

«100-135» - «Низький рівень» передбачає наявність знань лише основної літератури, вступник відповідає по суті питання, і в загальній формі розбирається у матеріалі, однак відповідь неповна, неглибока, містить неточності, дає недостатньо правильні формулювання, порушує послідовність викладу матеріалу, відчуває труднощі, застосовуючи знання при рішенні практичних завдань.

«0-99» - «Незадовільно» ставиться, коли вступник не знає значної частини програмного матеріалу, допускає суттєві помилки при висвітленні понять, на додаткові питання відповідає не по суті, робить велику кількість помилок в усній відповіді.

IV. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Організація та технологія обслуговування в готелях

1. Волков Ю.Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов. - Ростов н/Д: Феникс, 2003. -352 с.
2. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания. - Ростов н/Д: Феникс 2003. -84 с.
3. Нечалюк Л.І., Телеш Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент: Навч. посібник. - К: ЦУЛ, 2003. -348 с.
4. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник / За ред. проф. В.К. Федорченка. - К.: Вища школа, 2001. 275 с.
5. Гостиничный и туристический бизнес/ под ред. проф. А.Д. Чудновского. - М.: Тандем, 1999. 352 с.
6. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник/под ред. А.Д. Чудновского.- М., 2001. 400 с.
7. Федорченко В.К. Туристський словник-довідник: Навчальний посібник - К.: Дніпро 2000. 156 с.
8. Могильний М. Организация и технология обслуживания питанием в гостиничных комплексах.- М.: ДеЛи дринт,04-176с.
9. Туризм и гостиничное хозяйство / ред. Чудновского. - М.: Экмос,01 -400с.
10. Туризм и гостиничное хозяйство. Учеб. Пос. (переизд.) / Шматько Л.-Ростов-на-Дону: МарТ,04 .-352с.
11. Туризм, гостеприимство, сервис. Словарь-спр-к/ Воронковой Л.-М.: Аспект-Пресс, 02.-367с.
12. Готельне господарство. Основні показники, оцінка якості послуг. Навч. Пос.- К.:Логос,99.-76с.
13. П. Байлик С. Гостиничное хозяйство. Организация. управл., обслуж. Кн..2.- К.:Вира-Р,02.-252с.
14. Гостиничный и туристический бизнес / ред. Чудновский А,- М.:Таидем,00.-352с.,О.

Основи менеджменту

1. Ансофф И. Стратегічне керування.-М.: Економіка, 1989. – 264с.
2. Боумен, Клифф. Основи стратегічного менеджменту. - М.: ЮНИТИ. Банки

біржі, 2007.- 512с.

3. Винокурів В.А. Організація стратегічного планування на підприємстві. - М. 1996.- 130 с.
4. Виханський О.С. Стратегічне керування. Підручник. - М.: 2002. - 528с.
5. Волкова К.А. і ін. Підприємство: стратегія, структура, положення про відділи і служби, посадові інструкції. - М.: Економіка, 1997. - 224с.
6. Гриценко В.Н., Демидова Л.Г. Петров А.Н. Теоретичні основи прогнозування і планування. К, 2005. - 164с.
7. Грюниг Р. Методи і засоби стратегічного планування на фірмі // Проблеми теорії і практики керування, 2003. - 316с.
8. Гусєв Ю.В. Стратегія розвитку підприємства, 2002. - 262с.
9. Дмитренко Г.А. Стратегічний менеджмент, 2002 - 191с.
10. Журнал „Економіка України” - №6, 2001.
11. Жигалов В.Г. Шимановська Л.М. Основи менеджменту і управлінської діяльності. Підручник. К. Вища пік., 2004 -223с.
- 12.Ігнат'єв А.М., Крутик А.Б. Підприємства в умовах ринку: стратеги розвитку, нові форми господарювання, 2002. - 264с.
- 13.Коростельов В.А. Управлінське консультування, 2003р. - 104с.
14. Кузьмін О.С., Мельник О.Г. Основи менеджменту: Підручник – К “Академвидавництво” 2003- 416с.
15. Мірошник А.Н. Стратегічне планування діяльності фірми на етап переходу до ринкових відносин. 1996. - 205с.
16. Петров А.Н. Стратегічне планування розвитку підприємства, 1993.- 436с.
17. Пярнітс Ю.З., Савенкова Т.И. Стратегія і тактика гнучкого керування. М.: 1991.-406с.
- 18.Реформування підприємств: концепція, модель, програма. Серія "Бізнес - Тезаурус". - М.: ЗАТ "КОНСЗКО", 1998.- 330с.
- 19.Стерлін А.Р., Тулін І.В. Стратегічне планування в промислових корпораціях: досвід розвитку і нові явища. - М.: Наука, 1990.- 325с.
20. Тейлор Ф. Принципи наукового менеджменту. Переклад с англійського. М.: Контролінг, 1991. - 536с.
21. Хміль Ф.І. Менеджмент. Підручник - К. Вища школа, 1995. - 351с.

22. Шегда А.В. Основы менеджменту. Учебный пособие, 1998. - 512с.
23. Шкатулка В.И. Настільна книга менеджера по кадрам, 1999. - 527с.
24. Шпак В.І. Розвиток малого підприємства, 2004 р. - 104с.

Санітарія та гігієна в підприємствах готельного типу

1. Бизнес-карта-2000. Сервис: гостиницы, рестораны, казино, дискотеки, автосервис, охранные фирмы. Россия. — Т. 1. Справ. изд. — М.: Агентство деловой информации, 2000. — 594 с.
2. Билл Марвин. Маркетинг ресторана: Как привлечь клиента и удержать в вашем ресторане. — М., 2002. — 216 с.
3. Богушева В. И. Бары и рестораны. Искусство обслуживания. Ростов н/Д: Феникс, 1999. — 352 с.
4. Борисова Ю. Н. и др. Менеджмент гостиничного и ресторанного бизнеса: пер. з англ. — М., 1997.
5. Бородина В. Ресторанно-гостиничный бизнес. — М.: Кн. мир, 2002. — 165 с.
6. Бородина В. В. Ресторанно-гостиничный бизнес. Учет, налоги, маркетинг, менеджмент. — М.: Кн. мир, 2001. — 166 с.
7. Браймер Р. А. Основы управления в индустрии гостеприимства: Пер. с англ. — М.: Аспект Пресс, 1995. — 382 с.
8. Федорченко В. К., Мініч І. М. Туристський словник-довідник: Навч. посіб. — К.: Дніпро, 2000. — 160 с.
9. Дуденко Н. В., Павлоцька Л. Ф. Фізіологія харчування: Навч. посіб. — Х.: НВФ “Студцентр”, 1999. — 392 с.
10. Ефремова М. В. Основы технологии туристского бизнеса: Учеб. пособие. — М.: Ось-89, 1999. — 192 с.
11. Захарина А. И. и др. География сферы обслуживания. — М.: Просвещение, 1980. — 274 с.
12. Зигель И. Л., Ленгер Х. Р. Ресторанный сервис. Основы международной практики обслуживания. — М., 2002. — 288 с.
13. Кабалкин А. Ю. Законодательство в сфере обслуживания. — М.: Знание, 1984. — 168 с.

14. Бабушкин Н. Менеджмент гостиниц и ресторанов. Учеб. пособие. — Минск: Новое знание, 2000. — 216 с.
15. Козлова А. В. Стандартизация, метрология, сертификация в общественном питании. — М., 2001. — 160 с.
16. Ляпина И. Организация и технология гостиничного обслуживания. — М.: Турист, 1999. — 65 с.
17. Смоляр В. І. Фізіологія та гігієна харчування: Підручник. — К.: Здоров'я, 2000. — 336 с.
18. Справочник директора предприятия. — 2-е изд. — М.: ИНФРА-М, 1998. — 704 с.
19. Стандартизация и управление качеством продукции: Учебник / Под ред. В. А. Штандарта. — М.: ЮНИТИДАНА, 1999. — 487 с.
20. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посіб. / За заг. ред. В. К. Федорченка, Л. Г. Лук'янова, Т. Т. Дорошенко, І. М. Мініч. — К.: Вища шк., 2001. — 237 с.
21. Уокер Дж. Р. Введение в гостеприимство: Учебник: Пер. с англ. — М.: ЮНИТИ, 1999. — 463 с.
22. Черных Н. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов. — М.: Сов. спорт, 2000. — 220 с.