

КЛАСИЧНИЙ ПРИВАТНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**ЗАТВЕРДЖУЮ****Ректор Класичного приватного університету,
голова приймальної комісії**

О.Т.М. ОГАРЕНКО В.М.
« 23 » листопада 2014 р.

ПРОГРАМА

фахового випробування

8.14010101**Готельна і ресторанна справа**

(шифр)

(назва спеціальності)

освітньо-кваліфікаційний рівень – “ магістр ”

Запоріжжя, 2014

Затверджено на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи,
протокол № 7 від 5 лютого 2014 р.

Затверджено на засіданні Вченої ради
Інституту здоров'я, спорту та туризму,
протокол № 5 від 5 лютого 2014 р.

Укладачі:

Ляхова І.М., д.пед.н., проф.;

Віндюк А.В., д.пед.н, проф.;

Захарова С.Г., к.н.держ.упр., доц.;

Прочан А.О., к.е.н., доц.

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 освітньо-кваліфікаційного рівня магістра зі спеціальності 8.14010101 Готельна і 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 екзамену з дисциплін, знання з яких є базовими для здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня магістра. Відповідь вступники фіксують письмово на аркуші усної відповіді на вступному випробуванні зі штампом Приймальної комісії. Фахове випробування проводиться за екзаменаційним білетом, який містить два теоретичних питання. Тривалість фахового випробування 1 година.

Вимоги до підготовки вступника:

знати:

- форми, види, типи готельно-ресторанного господарства та управління в організаціях готельного, ресторанного господарства;
- процеси та явища, які відбуваються в суспільстві, можливості сучасних наукових методів пізнання суспільства, особистості та використання їх для вирішення завдань, що постають у процесі виконання професійних функцій;

вміти:

- визначати форми, види, напрями та спеціалізації готельно-ресторанної діяльності;
- обґрунтувати рішення з питань виробництва послуг гостинності;
- організувати розробку та реалізацію готельно-ресторанних послуг.
- формувати основний технологічний процес готельно-ресторанного підприємств;
- організувати роботу щодо забезпечення якості послуг гостинності.

II. СТРУКТУРА ПРОГРАМИ

Програма для проведення фахового випробування у формі усного екзамену для спеціальності 8.14010101 – „Готельна і ресторанна справа” освітньо-кваліфікаційний рівень – магістр включає дисципліни циклу професійної та практичної підготовки:

- Організація готельного господарства;
- Організація ресторанного господарства;
- Менеджмент готельно-ресторанного господарства
- Маркетинг готельно-ресторанного господарства
- Організація рекреаційних послуг;

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 готельного господарства”

Готельні послуги (основні та додаткові). Основний технологічний цикл надання готельних послуг. Класифікація готельних підприємств за рівнем комфорту. Види розрахунків в готелях. Зустріч-реєстрація в готелях. Оформлення документів при поселенні. Анкета гостя, дозвіл на поселення, візитна картка гостя. Послуги прибирання в готелях. Види прибиральних робіт в номерах. Поведінковий стандарт персоналу готелю. Вимоги до обслуговуючого персоналу.

Види автоматизованих програм, які використовуються підприємствами гостинності. Інноваційні технології в готельному господарстві. Стандарти естетичного оформлення номерів. Правила користування готелями. Організаційна структура та основні служби готельного комплексу. Структура служби прийому і розміщення. Організація робочих місць, функціональні

обов'язки. Організація роботи служби обслуговування проживаючих. Структура, функціональні обов'язки працівників служби обслуговування проживаючих у готелі. Управління готелем.

Організація додаткових послуг у готелі. Організація роботи фінансової, комерційної служб готелю. Організація роботи інженерно-технічної служби готелю. Якість готельних послуг. Правила обов'язкової та добровільної сертифікації.

“Організація ресторанного господарства”

Технологія основного циклу сервісного обслуговування клієнтів в ресторані. «Французький» і «російський» методи обслуговування клієнтів в ресторані. Банкет «Фуршет», види і особливості. Розрахунок відвідувачів в ресторані. Чайові. Призначення доготовочних цехів – холодного, гарячого, кондитерських цехів. Вимоги та обладнання (інвентар, інструменти цехів, їх призначення). План-меню, види меню, порядок їх складання, оформлення. Правила запису страв у меню. Технологія циклу сервіровки (технологічний процес сервіровки, правила техніки сервіровки). Правила і способи подачі страв. Правила подачі холодних, гарячих закусок, перших, других страв, солодких страв, напоїв (гарячих, холодних), лікєро-горілчаних напоїв. Призначення заготовочних цехів; організація роботи овочевого, м'ясного, рибного цехів. Система розрахунків за послуги харчування (готівкові і безготівкові розрахунки).

Історія та еволюція послуг харчування. Виробничі процеси в підприємствах харчування (основні і допоміжні). Оперативне планування на підприємствах харчування. Сучасні тенденції розвитку підприємств харчування. Стандарти послуг “класичного” ресторану. Обслуговування в ресторані. Загальні принципи виробничих процесів та систем у сфері послуг харчування.

Правила надання послуг харчування. Робоче місце офіціанта. Технологічна лінія повара. Інвентар та посуд. Якість послуги в підприємствах харчування.

Характеристика послуги. Особливості в ресторанних послугах. Культура виробництва послуг гостинності. Організація процесу виробництва та споживання ресторанних послуг.

“Менеджмент готельно-ресторанного господарства”

Організаційна структура підприємств індустрії гостинності (лінійна, функціональна, лінійно-функціональна) Пірамідальна структура управління готелем. Основні служби готелю. Форми керування підприємствами гостинності (контракт, оренда, франчайзинг)

Функції менеджменту – планування, організація, мотивація, контроль на готельному підприємстві. Види планування на готельному підприємстві. Бізнес-план готельного підприємства. Мотивація та стимулювання персоналу готельного підприємства. Методи керування персоналом готелю. Стил ь керування в готельній індустрії. Управлінська „решітка”.

“Маркетинг готельно-ресторанного господарства”

Поняття готельної послуги. Характерні риси готельної послуги, відмінність послуг від товарів. Сутність маркетингу готельних послуг. Два підходи до просування готельного продукту на ринку. Сутність сегментації ринку готельних послуг. Маркетингова служба готельного комплексу. Імідж, репутація готельного підприємства, користувачі готельними послугами. Методика маркетингових досліджень в готельній індустрії. Реклама готельного комплексу.

Паблік рілейшнз (зв'язки з громадськістю) готельного комплексу. Маркетингові стратегії в готельній індустрії. Оцінка якості надаваних послуг в готелях за повнотою, комфортністю, доступністю, швидкістю. Економічна природа собівартості послуг. Витрати і затрати, які створюють собівартість послуг в готельній індустрії. Ціна – категорія історична. Принципи ціноутворення в готельній індустрії. Економічна природа прибутку готельного господарства.

Рентабельність готельного господарства. Економічна сутність основних фондів готелю, їх класифікація. Показники оцінки основних фондів готельного господарства. Інвестиції в основні фонди готельного господарства. Сутність, склад і структура оборотних засобів готельного господарства. Механізм стимулювання оплати праці і його вдосконалення в готельній індустрії. Тарифна система оплати праці і склад фонду заробітної плати підприємства гостинності.

“Організація рекреаційних послуг”

Базисна модель рекреаційної системи (по В.С. Преображенському)
Поняття циклу рекреаційних занять (ЦРЗ) Рекреаційні потреби суспільства та людини Суть та специфіка рекреаційної послуги Рекреаційне проектування
Принципи рекреаційного моделювання

Порядок надання курортних і лікувально-оздоровчих послуг. Порядок надання культурно-дозвільних послуг. Порядок надання фізкультурно-оздоровчих послуг. Взаємозалежність процесів стомлення та відновлення

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.

Оцінка виставляється за п'ятибальною системою («відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно») відповідно до основних критеріїв і показників рівня знань, виявлених вступниками.

Оцінка **"Відмінно"** ставиться у випадках, коли вступник має систематичні та глибокі знання навчального матеріалу, вміє без помилок виконувати практичні завдання, передбачені програмою фахового випробування у формі усного екзамену, засвоїв основну та ознайомився із додатковою літературою, подає матеріал у логічній послідовності, робить узагальнення і висновки, наводить практичні приклади у контексті тематичного теоретичного матеріалу.

Оцінка «відмінно» виставляється за: 1) знання та розуміння всього програмного матеріалу в повному обсязі; 2) здатність вступниками диференціювати, інтегрувати та уніфікувати знання; 3) послідовний, логічний, обґрунтований, безпомилковий виклад матеріалу на папері; 4) правильне, сумлінне, охайне оформлення; 5) відсутність помилок, виправлень тощо.

Оцінка **"Добре"** ставиться, якщо вступник повністю засвоїв навчальний матеріал, знає основну літературу, подає матеріал у логічній послідовності, робить певні узагальнення і висновки, але не наводить практичних прикладів у

контексті тематичного теоретичного матеріалу або допускається незначних помилок у формулюванні термінів.

Оцінка «добре» виставляється за: 1) знання та розуміння всього програмного матеріалу в повному обсязі; 2) здатність вступника диференціювати та уніфікувати знання; 3) послідовний, логічний, виклад матеріалу на папері; 4) правильне, охайне оформлення; 5) допущення окремих несуттєвих помилок, виправлень.

Оцінка **"Задовільно"** ставиться у випадках, коли вступник засвоїв матеріал не у повному обсязі, дає неповну відповідь на поставлене теоретичне запитання. Оцінка «задовільно» виставляється за: 1) поверхове знання та розуміння основного програмного матеріалу в обсязі, який дозволяє засвоювати наступний програмний матеріал; 2) обмежену здатність вступника диференціювати, інтегрувати та уніфікувати знання; 3) послідовний виклад матеріалу на папері; 4) правильне оформлення.

Оцінка **"Незадовільно"** ставиться вступнику, який не засвоїв навчальний матеріал, дає неправильні відповіді на поставлені теоретичні та практичні запитання.

Оцінка «незадовільно» виставляється за: 1) поверхове знання та розуміння основного програмного матеріалу в обсязі, який дозволяє засвоювати наступний програмний матеріал; 2) нездатність вступника диференціювати, інтегрувати та уніфікувати знання; 3) непослідовний виклад матеріалу на папері, з допущенням істотних помилок; 4) неохайне оформлення.

IV. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аветісова А.О. Підприємства харчування в системі туризму: Моногр. / А.О.Аветісова, С.В.Сорока. - Донецьк: ДонДУЕТ, 2002. - 165 с.
2. Агафонова Л.Г. Туризм, готельний та ресторанный бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання / Л.Г. Агафонова, О.С. Агафонова. — К. : Знання України, 2002. – 154 с.
3. Англійська мова професійного спрямування. Методичні рекомендації з розвитку усного мовлення для студентів I курсу денної форми навчання спеціальностей „Готельне господарство”, „Туризм” / укл. І.І. Дубова, викладач, Д.С. Аветісова, ст. викладач – Запоріжжя: ГУ «ЗІДМУ», 2008. – 197 с.
4. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: учебник [для студ. высш. учеб. заведен.] / С.И. Байлик.-2-е издание., перераб. и доп. – К.: Дакор, 2009. – 368с.
5. Байлик СИ. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание. — К.: Альтерпресс, 2002. — 374 с.
6. Байлик СИ. Проектирование и эксплуатация гостиниц. - К., 1995. – 356 с.
7. Барановский В.А. Официант-бармен.– Ростов-на-Дону,: Феникс, 2012. 143 с.
8. Барышев А.Ф. Маркетинг в туризме и гостеприимстве : учеб. пособие / А.Ф. Барышев. — М. : Финансы и статистика, 2007.— 160 с.
9. Богусева В.И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров. Ростов-на-Дону, Феникс, 2002. – 348 с.
10. Бухгалтерський облік за міжнародними стандартами. / За ред. С.Ф. Голов, В.М Костюченко. - К.: Екаунтінг, 2000. – 79 с.
11. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания – Ростов н/Д: Феникс 2003. 84 с.
12. Грабова Н.П. Бухгалтерский учет в производственных и торговых

- предприятиях. Учеб. пособие. К.: А.С.К., 2010. - 264 с.
13. Громадське харчування і туристична індустрія у ринкових умовах: 36 наук, праць. - К.: Київськ. нац. торг.-екон. ун-т, 2001. - 239 с
14. ДСТУ 4269:2003 «Класифікація готелів».
15. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».
16. ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення.»
17. Ефимов А.Д. Профессиональная кухня. Сто готовых проектов. – М.: Веди, 2010. .- 208 с.
18. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учебник / Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко, — 4-е изд., стер. — Минск.: Новое знание, 2003. — 368 с.
19. Лесник А.Л. Организация и управление гостиничным бизнесом. - М.: Аспект Пресс, 2000. — 265 с.
20. Лукьянова Л.Г, Цыбух В.И. Рекреационные комплексы. Под ред. В.К.Федорченко.:К."Вища школа" 2004. – 301 с.
21. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник для проф. образования / Под ред. канд. пед. наук А.Ю. Ляпина. - 2-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2002.- 208 с.
22. Менеджмент в соц.-культ. сервисе и туризме. Уч-к для вузов. Зайцева Н.-М.: Академія, ИЦ,03.-224 с.
23. Квартальнов В М.: Менеджмент туризма. Основы менеджмента/ Фис.,2010. - 272 с.
24. Методичні рекомендації до підручника Stott T., Revell R. “Highly Recommended” (лексичний мінімум та практикум з фахового спілкування) / укл. викл. Аветісова Д.С., викл. Глухенька Н.С. – Запоріжжя: ГУ «ЗІДМУ», 2007. 198 с.
25. Могильный М. Организация и технология обслуживания питанием в гостиничных комплексах.-М.: ДеЛи принт,04.-176с.,
26. Нечалюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент: Навч.

- Посібник – К.: ЦУЛ, 2003. 348 с.
- 27.Обслуживание на предприятиях общественного питания. Учеб. пос./Радченко Л.-Ростов-на-Дону: Феникс,03.-38. – 73 с.
- 28.Ополченков И.И. Маркетинг в туризме: Обеспечение рыночной позиции. – М.: Советский спорт, 2003. – 192 с.
- 29.Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства (отели и рестораны). - М.: Экономика, 2000. — 207 с.
- 30.Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства (отели и рестораны). М.: Экономика, 2000. – 121 с.
- 31.Партич Г.О. Бухгалтерський облік: основи теорії та практики: Навч. посібник. - К.: Знання, 2000. - 245 с.
- 32.Про внесення змін до Закону України «Про туризм» Закон України від 20 листопада 2003 р. № 1300-IV // Відомості Верховної Ради України. —2004.- № 13.- С 434-452.
- 33.Про курорти : Закон України // Відомості Верховної Ради. — 2000. — № 50.
- 34.Про підтримку розвитку туризму в Україні : Указ Президента України від 2 березня 2001 р. № 127. — 2001.
- 35.Про туризм : Закон України // Відомості Верховної Ради України. — 1995. — № 31.
- 36.Ригель Х. Бары и рестораны. Техники обслуживания (2-е изд.).-Ростов-на-Дону:Феникс,04.-352с.
- 37.Туризм и гостиничное хозяйство / Под. ред.. А.Д. Чудновского. – М.: ЭКМОС, 2000. – 256 с.
- 38.Турковский М. Маркетинг гостиничных услуг: учеб.-метод, пособие / М. Турковский ; пер. с польск. — М. : Финансы и статистика, 2006. — 296 с.
- 39.Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. Посібник/ За ред. Проф. В.К. Федорченка – К.: Вища школа, 2001. 275 с.
- 40.Федорченко В.К. Туристський словник-довідник: Навч. посібник / В.К Федорченко, І.М. Мініч – К.: Дніпро 2000. 156 с.

41. Федорченко В.К. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посіб. / В.К. Федорченко, Л.Г. Лук'янова, Т.Т. Дорошенко, І.М. Мініч. - К.: Вища шк., 2001. - 237 с
42. Частник С. Английский язык для менеджеров туризма и гостиничного бизнеса. Ростов-на Дону, 2003. – 321 с.
43. Эгертон-Томас К. Ресторанный бизнес: как открыть и успешно управлять рестораном: Пер. С англ. – М.– Рос Консульт, 2000. - 272 с.
44. Янкевич В.С. Маркетинг в гостиничной индустрии и туризме: российский и международный опыт/Под ред. В.С. Янкевича. – М.: Финансы и статистика, 2003. - 416с.