

КЛАСИЧНИЙ ПРИВАТНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ЗАТВЕРДЖУЮ

Ректор Класичного приватного університету,
голова приймальної комісії

ОГАРЕНКО В.М.

« 25 » _____ 2014 р.

ПРОГРАМА

фахового випробування

6.140101

Готельно-ресторанна справа

(шифр)

(назва напрямку підготовки)

освітньо-кваліфікаційний рівень – бакалавр

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.;

Яцук Н.В., к.н держ.упр., доц;

Коллегаєв М.Ю., к.пед.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 бакалавра з напрямку 6.140101 «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 екзамену з дисциплін, знання з яких є базовими для здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня бакалавра. Відповідь вступники фіксують письмово на аркуші усної відповіді 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 фахового випробування 1 година.

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 екзамену для напряму підготовки 6.140101 «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 дезинфекцій на підприємствах готельного типу. Права органів державного нагляду.

III. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

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, 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 "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 "Задовільно" ставиться у випадках, коли вступник засвоїв матеріал не у повному обсязі, дає неповну відповідь на поставлене теоретичне запитання.

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

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. Грюніг 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 з англійського. М.: Контролінг, 1991. - 536с.
21. Хміль Ф.І. Менеджмент. Підручник - К. Вища школа, 1995. - 351с.
22. Шегда А.В. Основи менеджменту. Учебний посібник, 1998. - 512с.
23. Шкатулка В.І. 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.