

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 приймальничої комісії

Анатолій МАЗАРАКІ
Анатолій МАЗАРАКІ

"05" *травня* 2022 р.



ПРОГРАМА
фахового іспиту для вступу
на навчання для здобуття освітнього ступеня магістра
на основі здобутого освітнього ступеня бакалавра,
магістра (освітньо-кваліфікаційного рівня спеціаліста)

галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»
освітня програма	«Міжнародний готельний і ресторанный бізнес» «Готельний і ресторанный девелопмент»

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.
М.В. Босовська, д.е.н., проф.,
Т.М. Ткачук, к.е.н., доц.,
О.В. Полтавська, к.е.н, доц.

Рекомендовано вченою радою факультету ресторанно-готельного та туристичного бізнесу протокол № 3 від 21 квітня 2022 р та затверджено приймальною комісією протокол № 11 від 5 травня 2022 р

ПРОГРАМА
фахового іспиту для вступу
на навчання для здобуття освітнього ступеня магістра
на основі здобутого освітнього ступеня бакалавра,
магістра (освітньо-кваліфікаційного рівня спеціаліста)

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

Автори: БОЙКО Маргарита Григорівна,
ВЕДМІДЬ Надія Іванівна,
БОСОВСЬКА Мирослава Веліксівна,
ТКАЧУК Тетяна Михайлівна,
ПОЛТАВСЬКА Оксана Володимирівна.

ВСТУП

Програму фахового іспиту для здобуття другого рівня вищої освіти «магістр» розроблено відповідно до стандартів вищої освіти ДТЕУ галузі знань «Сфера обслуговування» спеціальності «Готельно-ресторанна справа» освітньо-професійних 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 освітньо-професійній програмі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа».

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

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

Програма фахового іспиту складається з таких розділів:

1. Готельна справа.
2. Менеджмент

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 напряму 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.

Розділ 2. МЕНЕДЖМЕНТ

Понятійно-категоріальний апарат у менеджменті. Сутність управління та менеджменту. Еволюція менеджменту. Класичні теорії менеджменту. Наукові підходи до менеджменту. Японська, американська і європейська моделі менеджменту. Сучасні концепції менеджменту.

Поняття та ознаки організації. Внутрішнє середовище та зовнішнє середовище організації. Фактори прямої та непрямой дії. Концепції життєвого циклу організації.

Функції менеджменту. Загальні (основні), конкретні (спеціальні) функції менеджменту. Планування як функція менеджменту, види, елементи, процес планування. Функція організації. Елементи та види організаційних структур. Функція координації. Функція мотивації. Змістовні та процесуальні теорії мотивації. Взаємозв'язок потреб, спонукань, цілей і заохочень працівника у процесі мотивації. Стимулювання праці: цілі, принципи, види, форми. Регулювання як функція менеджменту. Функція контролю. Контроль та його місце в системі управління: принципи, цілі, види.

Цілі менеджменту. Вимоги до цілей. Класифікація цілей. Процес встановлення цілей.

Інформація: види та роль в менеджменті. Комунікації в менеджменті. Керівництво як об'єднувальна функція менеджменту.

Поняття управлінського рішення. Модель прийняття управлінського рішення.

Методи менеджменту. Економічні методи менеджменту. Адміністративні методи менеджменту. Соціально-психологічні методи менеджменту.

Правові аспекти менеджменту. Малий бізнес. Форми інтеграції підприємств. Стратегічні альянси. Корпоративні структури. Підприємницькі мережі. Франчайзинг. Контрактне управління. Операційні ланцюги.

Проектування роботи на підприємстві. Характеристики змісту та параметрів роботи. Моделі проектування роботи.

Організаційна структура підприємства. Проектування організаційних структур. Спеціалізація. Зв'язки на підприємстві. Департаментизація. Типи департаментизації. Масштаб керованості. Управлінські повноваження і відповідальність. Централізація та децентралізація. Диференціація та інтеграція підрозділів.

Роль та значення управління персоналом (HR-менеджмент). Основні елементи (підсистеми) системи HR-менеджменту та їх функції. Специфіка та проблеми управління персоналом. Кадрова служба підприємства.

Організаційна поведінка та фактори, що її визначають. Сутність лідерства в колективі. Теорії лідерства. Організаційна культура в менеджменті. Сутність та зміст самоменеджменту. Управління робочим часом.

Результативність та ефективність менеджменту. Економічна, організаційна та соціальна ефективність менеджменту.

КРИТЕРІЇ

оцінювання фахового іспиту

для здобуття освітнього ступеня магістра

1. Загальні положення

Мета фахового іспиту – оцінити відповідність знань, умінь та навичок 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 слід обрати одну правильну.
- Правильна відповідь на тестове завдання оцінюється у 4 бали, а неправильна – у 0 балів.
- Особи, які отримали менше ніж 100 балів, участі у конкурсі не беруть.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

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. 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.*

До розділу 2. «Менеджмент»

1. Кузнецова Т. О., Янковська Л. А., Савіна Н. Б., Семчук Ж. В. *Менеджмент: теорія та практика : навч. посіб. Львів : Магнолія-2006, 2017. 293 с.*
2. *Основи менеджменту: підручник / за ред. А.А.Мазаракі – Харків. : Фоліо, 2014. – 846с.*
3. *Основи менеджменту : навч. посіб. / за наук. ред. М. Г. Бойко. Івано-Франківськ : Лілея-НВ, 2015. 336 с.*
4. Палеха Ю. І., Мошек Г. Є., Миколайчук І. П. *Основи менеджменту. Теорія і практика : навч. посіб. Київ : Ліра-К, 2018. 528 с.*
5. Федоренко В. Г. *Менеджмент : підручник. 3-тє вид., переробл. і доповн. Київ : Алерта, 2015. 492 с.*