


**КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ 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

 А.А. Мазаракі

"17" січня 2019 р.

**ПРОГРАМА
вступного фахового випробування
для здобуття другого рівня вищої освіти магістр**

**галузь знань
спеціальність
спеціалізація**

**24 «Сфера обслуговування»
241 «Готельно-ресторанна справа»
«Готельний девелопмент»**

Київ 2019

ВСТУП

Програму вступних фахових випробувань для здобуття другого рівня вищої освіти «магістр» розроблено відповідно до стандартів вищої освіти КНТЕУ галузі знань «Сфера обслуговування» спеціальності «Готельно-ресторанна справа» спеціалізації «Готельний девелопмент».

Вступне фахове випробування складається з тестової перевірки знань, що формують загальні та спеціальні компетентності, визначені в освітньо-професійній програмі спеціальності «Готельно-ресторанна справа» освітнього ступеня «бакалавр».

Вступне фахове випробування проводиться з метою перевірки рівня професійних знань, умінь та навичок, здібностей для подальшого опанування ступеня вищої освіти «магістр» зі спеціальності «Готельно-ресторанна справа» спеціалізації «Готельна і ресторанна справа».

У програмі вступного фахового випробування містяться змістові модулі програм дисциплін, які формують загальні та спеціальні компетентності.

Програма вступних фахових випробувань складається з таких розділів:

1. Готельна справа.
2. Маркетинг.
3. Дизайн.

ЗМІСТ ПРОГРАМИ ВСТУПНОГО ВИПРОБУВАННЯ

Розділ 1. ГОТЕЛЬНА СПРАВА

Сутність готельної справи як складової туризму, виду підприємницької діяльності. Терміни і визначення понятійного апарату «гостинність». Характеристики послуг гостинності. Характеристики ринку готельних послуг.

Історія розвитку світової готельної справи. Розвиток готельної справи України.

Сучасний стан розвитку готельної справи. Глобальні тренди у сфері готельного бізнесу: поглиблення спеціалізації пропозиції послуг; глобалізація міжнародних готельних мереж; розвиток мережі малих підприємств; діджиталізація готельного бізнесу. Провідні отел'ери світу та готельні бренди.

Особливості організації та функціонування міжнародних готельних мереж: Carlson Rezidor Hotel Group (Radisson SAS), InterContinental Hotels Group (Holiday Inn), Inter-Continental, Hyatt, Wyndham Hotel (Ramada), Luxury hotels (Fairmont), Accor (Ibis), Ambassador Plaza, Rival Hotels Inn, Premier International, Reikartz Hospitality Group, Royal Hospitality Group та ін.

Нормативні засади діяльності готелів та інших засобів розміщення в Україні: Національний стандарт України «Послуги туристичні, класифікація готелів» (ДСТУ 4269:2003), Національний стандарт України «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення» (ДСТУ 4527:2006),

Закони України «Про туризм», «Про Курорти», «Про акціонерні товариства», Господарський кодекс України, Закон України тощо.

Типи суб'єктів готельного бізнесу Фактори, що впливають на типізацію готелів. Закордонний досвід типізації готелів.

Функціональні характеристики готелів ділового призначення. Види готельних послуг: організація конгресів, конференцій, симпозиумів, нарад, презентацій, виставок, бенкетів тощо.

Функціональні характеристики спеціалізованих (туристична база, лотель, флотель, ротель, ботель ін.) готелів. Види готельних послуг у спеціалізованих готелях: організація кінних змагань, послуг іпотерапії, прокат туристичного знаряддя, послуги інструкторів, послуги першої невідкладної медичної допомоги тощо.

Функціональні характеристики транзитних (мотель, кемпінг, ботокемпінг, флайтель ін.) готелів. Види готельних послуг у транзитних готелях: технічне обслуговування транспорту туристів, рекреаційні послуги, рекреаційні послуги тощо.

Функціональні характеристики курортних (санаторій, пансіонат, будинок відпочинку, ін.) готелів. Види готельних послуг у курортних готелях: лікувально-оздоровчі послуги, анімаційні послуги для дорослих і дітей, екскурсійні послуги тощо.

Класифікація готелів та інших засобів розміщення за рекомендацією ЮНВТО. Мета класифікації готелів. Класифікація готелів за функціональною спрямованістю, місткістю та рівнем комфорту. Вимоги до готелів категорій від ***** до * зірок. Етапи класифікації готелів.

Сучасні архітектурні рішення готелів. Функціональна організація приміщень в готелях. Принципи зонування приміщень в готелях. Світовий досвід класифікації номерів в готелях: STD (standart), SGL (Single), DBL (double), TRPL (triple), EXB (extra bed), Family room; Family studio та ін.

Категорії та типи номерів в готелях України: президентський апартамент, апартамент, люкс, напівлюкс, стандарт. Процедура встановлення категорії номера.

Предметно-просторове середовище готелів. Фактори, що впливають на комфорт внутрішнього простору приміщень готелю. Розподіл приміщень готелю на функціональні групи: житлова; адміністрації; вестибюльна; громадського призначення; культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування; господарського і складського призначення.

Глобальні системи бронювання послуг Trust, SRS, Utell, Start, Amadeus, Sabre, Worldspan, Galileo. Інформаційно-пошукові системи та мобільні додатки для бронювання готельних послуг – «HOTELLOOK», «BOOKING», «AIRBNB», «TRIVAGO», «OSTROVOK», «HOTELS.COM», «HOTEL TONIGHT», «GOORU», «AGODAROOM».

Сутність та складові стандартів готельного сервісу. Сервісні–процеси у готелях: бронювання (Reservation); реєстрація (Check in Procedure) та розміщення (Accommodation); сервіс під час проживання (Staying); виселення (Check out). Організація роботи служби прийому і розміщення. Автоматизація

бізнес-процесів організації прийому та розміщення туристів. Характеристика автоматизованих систем «Micros Fidelio», «OPERA», «Lodging Touch LIBICA», «Amadeus PMS».

Організація обслуговування туристів у готелях. Організація та функції департаменту, служби та підрозділів хаускіпінгу (Housekeeping). Сервісний аудит обслуговування туристів. Структура «Housekeeping Report».

Обслуговування в готельних номерах: Room Service. Консьєрж-сервіс в готелях. Організація роботи та обов'язки консьєржів. Статуси та види компліментів для споживачів готельних послуг. Програми лояльності. Організація надання споживачам різних видів додаткових послуг

Технологічні цикли та види клінінгових робіт на території, в приміщеннях та номерах готелю. Контролювання якості клінінгових робіт. Заходи безпеки при проведенні клінінгу.

Методи оцінювання рівня задоволеності споживачів готельним сервісом.

Функції системи безпеки та служби security сервісу Організація комплексної системи безпеки в готелі: служба охорони (персонал), система відеоспостереження, система контролю доступу (електронні замки в номерах), охоронна сигналізація, пожежна система, паркувальні системи, система безпечних приміщень і сейфів. Локалізації аварійних ситуацій, правила евакуації гостей.

Особливості організації праці персоналу у готелі. Комунікативні навички персоналу в готельному сервісі. Професійна ефективність персоналу Робота зі скаргами, претензіями та рекламациями. Професійно-кваліфікаційна структура працівників. Основні критерії визначення професійно-кваліфікаційної структури. Поняття "якість праці", "кваліфікація", "складність праці", "зміст і характер праці". Охорона праці персоналу готелю.

Розділ 2. МАРКЕТИНГ

Гене́за маркетингу як концепції. Етапи розвитку маркетингу. Види маркетингу залежно від стану попиту на ринку. Функції маркетингу. Концепції «4P», «5P», «7P», «8P», «4E», «4A» та особливості їх застосування в готельному бізнесі. Економічна та маркетингова сутність категорії «ринок». Ринок послуг гостинності та його структура.

Сутність, цілі та завдання маркетингових досліджень. Види маркетингових досліджень у готельному бізнесі. Технологія та етапи проведення маркетингових досліджень.

Анкета як метод опитування, структура та правила складання. Характеристика видів відкритих та закритих питань, що використовуються при складанні анкети.

Потреби споживачів послуг готельного бізнесу. Особливості, типи та характеристика споживачів послуг готельного бізнесу.

Поняття маркетингового середовища підприємства. Завдання дослідження маркетингового середовища суб'єкта готельного бізнесу.

Сутність, цілі та завдання продуктової політики суб'єкта готельного бізнесу, її основні елементи. Продукт як інструмент комплексу маркетингу. Елементи маркетингової продуктової політики суб'єкта готельного бізнесу. Управління життєвим циклом послуг суб'єкта готельного бізнесу.

Сутність, цілі та завдання цінової політики суб'єкта готельного бізнесу, її основні елементи. Взаємозв'язок ціноутворення і конкурентоспроможність послуг суб'єкта готельного бізнесу.

Сутність, цілі та завдання збутової політики у системі маркетингу суб'єкта готельного бізнесу. Фактори, які впливають на формування прямих, опосередкованих та комбінованих каналів розповсюдження.

Сутність, цілі та завдання комунікаційної політики суб'єкта готельного бізнесу. Маркетингова сутність терміну «комунікація». Види маркетингових комунікацій суб'єкта готельного бізнесу: реклама; громадські зв'язки; стимулювання продажу; прямий маркетинг, в тому числі персональний продаж.

Види реклами в готельному бізнесі. Характеристика основних засобів і носіїв реклами. Рекламне звернення, його зміст, форма та структура. Планування рекламної кампанії. Рекламний бюджет.

Сутність та місце брендингу в маркетинговій діяльності суб'єкта готельного бізнесу. Концептуальні підходи до позиціонування брендів в готельному бізнесі.

Сутність, цілі та завдання Інтернет маркетингу щодо вирішення завдань маркетингової діяльності суб'єкта готельного бізнесу. Інструменти Інтернет маркетингу суб'єкта готельного бізнесу.

Сутність, цілі та завдання внутрішнього маркетингу суб'єкта готельного бізнесу. Процес внутрішнього маркетингу суб'єкта готельного бізнесу.

Сутність, цілі та завдання прямого маркетингу суб'єкта готельного бізнесу. Функції та особливості прямого маркетингу як складової системи маркетингових комунікацій. Різновиди прямого маркетингу.

Сутність, цілі та завдання міжнародного маркетингу та його значимість для розвитку готельного бізнесу. Потенціал сегменту HoReCa в умовах глобалізації. Розвиток послуг для HoReCa-клієнтів.

Розділ 3. ДИЗАЙН

Основні напрями дизайнерської діяльності (художній дизайн, технічна естетика). Дизайн предметно-просторового середовища, дизайн інформаційного середовища, архітектурний дизайн. Методологічні основи дизайн проектування. Методики пошуку дизайн рішення. Дизайн проектування громадських будівель споруд, дизайн-проектування виробничого середовища, особливості дизайнерських робіт у готелях, ресторанах, туристично-рекреаційних комплексах. Основні завдання дизайнера при розробці проектів готелів, ресторанів, напрями дизайнерської роботи при реалізації цих проектів.

Основні принципи композиції інтер'єру та екстер'єру готелів, ресторанів, туристично-рекреаційних комплексів. Уявлення про масштаб, масштабність та пропорції у дизайнерських рішеннях. Базові елементи дизайну (простір, лінія,

фігура, колір, текстура, форма, світлотінь). Композиційні принципи: вісь, композиційний центр, симетрія, асиметрія, ієрархія, ритм, метр, базовий елемент, трансформація. Статичні та динамічні композиції у дизайні. Рівновага (баланс), цілісність, єдність, супідрядність, співрозмірність. Дизайнерські засоби формування ефекту статичності або динамічності композиції. Побудова композицій із використанням ефектів контрасту, нюансів, тотожності.

Види архітектурної композиції. Проста складна, комплексна, фронтальна, об'ємна та глибинно-просторова архітектурні композиції. Зальна, центрична, анфіладна, коридорна, секційна, змішана композиційні схеми інтер'єрів. Архітектурна композиція інтер'єрів готелів, ресторанів, туристично-рекреаційних комплексів. Особливості дизайнерської роботи у готелях, ресторанах, туристично-рекреаційних комплексах із різною організацією внутрішнього простору. Специфіка розроблення дизайну приміщень із подібною конструктивною та просторовою будовою. Прийоми відображення архітектурно-просторової ідеї інтер'єру та екстер'єру будівлі готелю, ресторану, туристично-рекреаційного комплексу. Основні засоби втілення дизайнерських рішень інтер'єрів (елементи оздоблення конструктивних елементів, твори монументального, декоративно-прикладного мистецтва).

Особливості сприйняття предметного наповнення інтер'єру. Устаткування в інтер'єрі: побутове, кухонне, сантехнічне, світлове, ін. Меблі в інтер'єрі: класифікація за характером розміщення (вбудовані, приставні, стаціонарні, рухомі, мобільні), за функціональним призначенням (для кухні, для вестибюля, для бара, спеціальні, тощо), за конструкцією (м'які, корпусні, що трансформуються, ін.). Загальні принципи розташування. Твори монументального та декоративно-прикладного мистецтва. Озеленення в інтер'єрі: композиційні, морфобіологічні та декоративні можливості рослин. Штучні водойми в інтер'єрі.

Загальні визначення ергономіки. Об'єкт, предмет та основні завдання ергономіки. Основні таксономічні одиниці ергономіки (людські, організаційні, інформаційні, територіальні фактори у техніці). Антропометрія. Ергономічні властивості (керованість, придатність до обслуговування, придатність до засвоєння, придатність до проживання) Макро- та мікроергономіка у проектуванні готелів, ресторанів, туристично-рекреаційних комплексів. Ергономічна оцінка проектів. Дизайн виробничого середовища готелів, ресторанів, туристично-рекреаційних комплексів.

Основні оздоблювальні матеріали для формування дизайну інтер'єру (матеріали та вироби для оздоблення стелі, матеріали та вироби для оздоблення стін, матеріали та вироби для оздоблення підлог). Декоративні властивості оздоблювальних матеріалів, (колір (забарвлення), здатність відбивати (розсіювати, поглинати) світло, шорсткість (гладкість), однорідність (неоднорідність) поверхні, твердість (м'якість) на дотик ін.). Вплив оздоблювальних матеріалів на формування психологічної атмосфери приміщення.

Загальні характеристики систем освітлення приміщень. Світло, як засіб формування простору (освітлювальні системи та їх застосування в інтер'єрі,

нормування освітлення різних функціонально-просторових зон). Коефіцієнт відбиття і поглинання світла поверхнями як складова освітленості приміщень.

Колір в екстер'єрі та інтер'єрі готелів, ресторанів, туристично-рекреаційних комплексів. Теорії кольору, системи кольорів, засоби оцінки кольору. Основи колористики. Вплив кольору на формування образу інтер'єру та особливості його психологічної дії на людину. Функціональні, технологічні, естетичні критерії формування колористики інтер'єрів. Типи взаємодії людини із колірним середовищем, критерії оптимальності колірного середовища.

Характеристика сучасних дизайнерських стилів, основні стильові тенденції у створенні інтер'єрів та екстер'єрів готелів, ресторанів, туристично-рекреаційних комплексів.

Національні моделі дизайну у глобальному полі діяльності.

Поняття, предмет, об'єкт і основні завдання ландшафтного дизайну. Ландшафтна композиція, структурні композиційні елементи ландшафту, перспектива, колорит, світлотінь, динамізм. Значення відкритих територій у структурі забудови, функції ландшафту, рекреаційно-оздоровчі вимоги до благоустрою території. Просторова організація садів на прилеглий території готелів, ресторанів, туристично-рекреаційних комплексів, планувальні елементи саду, організація садів на дахах та зимових садів.

Засоби вирішення екстер'єру та інтер'єру готелів, ресторанів, туристично-рекреаційних комплексів. Фірмовий стиль готелю, ресторану, туристично-рекреаційного комплексу (дизайн логотипу, дизайн зовнішньої візуальної інформації, дизайн друкованих рекламних матеріалів). Засоби просторової орієнтації (дизайн візуальної інформації як частини інтер'єру). Створення та розміщення засобів візуальної реклами у гармонії із інтер'єрним рішенням готелю, ресторану, туристично-рекреаційного комплексу. Основні підходи до вибору стилістичного напрямку готелів, ресторанів, туристично-рекреаційних комплексів.

Значення і місце візуальної інформації у загальній системі формування архітектурного середовища. Засоби формування інформаційного повідомлення (композиційне рішення, колористичне рішення, розмір, місце розташування, шрифти). Технології створення ефективного візуального повідомлення. Основи графічного дизайну. Засоби автоматизованого створення візуальної інформації.

КРИТЕРІЇ

оцінювання знань на вступному фаховому випробуванні для здобуття освітнього ступеня магістра

1. Загальні положення:

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

2. Структура екзаменаційного білета:

Екзаменаційний білет з фахового випробування складається з 50-ти закритих тестових завдань.

3. Критерії оцінювання:

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

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

До розділу 1. ГОТЕЛЬНА СПРАВА

1. Бойко М.Г. Організація готельного господарства : електрон. підруч. / М.Г. Бойко, Л.М. Гопкало. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2015. – 501 с.
2. Круль Г.Я. Основи готельної справи : навч. посібн. / Г.Я. Круль. – К. – Центр учбової літератури, 2017. – 368с.
3. Левицька І.В. Готельна справа: навч. посібн. / І.В.Левицька, Н.В. Корж, Н.В. Онищук – Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, Вінниця: Едельвейс і К, 2015. - 580 с.
4. Лук'янов В.О. Організація готельно-ресторанного обслуговування : навч. посіб. / В.О. Лук'янов, Г.Б. Мунін. – Київ : Кондор, 2012. – 346 с.
5. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія і практика / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. К.: «Центр учбової літератури», 2017. – 472 с.
6. Розметова О.Г. Організація готельного господарства: підручник / О.Г. Розметова, Т.Л. Мостенська, Т.В. Влодарчик. – Кам'янець-Подільський : Абетка, 2014. – 432 с.
7. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах / Т.Г. Сокол. – Київ : Альтерпрес, 2009. – 447 с.

До розділу 2. МАРКЕТИНГ

1. Гаркавенко С. С. Маркетинг: підручник для студ. екон.спеціальностей вищих навч.закладів / С. С. Гаркавенко. — 7-ме вид. — К. : Лібра, 2010. — 717с.*
2. Мазаракі А.А., Шаповал С.Л., Мельниченко С.В. та ін. HoReCa : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл.: у 3-х т. т.1 : Готелі / за ред. А.А.Мазаракі; авт.: А.А.Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін. – 2-ге вид., виправл. і допов. – Київ : КНТЕУ, 2017. – 411 с. – Бібліогр.: с. 407-411.
3. Маркетингові комунікації : навч.посіб. для студентів / [П.В. Захарченко та ін.]. К. : КНУБА, 2016. – 151 с.
4. Маркетингова товарна політика : навч. посіб. для студентів ВНЗ / Захарченко П.В. та ін. – К.: КНУБА, 2016. – 143 с.
5. Ромат Е.В. Реклама в системі маркетинга / Е.В.Ромат. – К.: Студцентр, 2008. – 608 с.
6. Соціально-етичний маркетинг: монографія / А.А. Мазаракі, Є.В. Ромат, Г.В. Алданькова, ін. та ; за ред.. А.А. Мазаракі та Є.В. Ромата. – Київ: КНТЕУ, 2013. – 327 с.

До розділу 3. ДИЗАЙН

1. ДБН 360 - 92 ** Містобудування. Планування і забудова міських і сільських поселень. – К.: Держбуд України, 2002. – 100 с.
2. ДБН В.2.2-9-99 Громадські будинки і споруди. Основні положення. – К.: Держбуд України, 1999. – 46 с.
3. ДБН В.2.2-20-2008 Будинки і споруди. Готелі. – К.: Міністерство регіонального розвитку та будівництва України, 2009. – 54 с.
4. ДБН В.2.2-25:2009 Будинки і споруди. Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства). – К.: Мінрегіонбуд України, 2010. – 83с.
5. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 13 с.
6. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 12 с.
7. О. П. Олійник, Л. Р. Гнатюк, В. Г. Чернявський. Основи дизайну інтер'єру: навч. посіб. / — К. : НАУ, 2011. — 228 с.
8. Александер Розмари, Бэтстоун Карена Дизайн сада. Профессиональный подход. (пер. с англ. А.Ф. Емельянова). – М.: «Кладезь-Букс», 2006. – 134 с.
9. Лоусан Ф. Рестораны, клубы, бары: планирование, дизайн, управление. -2-е изд.-М.: Изд-во Проспект, 2008. – 386 с.
10. Саттон Т. Гармония цвета: Полное руководство по созданию цветowych комбинаций /Т. Саттон, Б. Вилен; Пер. с англ. В. П. Воропаева. — М.: ООО «Издательство Астрель»: ООО «Издательство АСТ», 2004. - 215 с.
11. Соррел Кэтрин Пространство и свет в современном интерьере. – М.: «Кладезь-Букс», 2007. – 140 с.
12. Даниленко В.Я. Основи дизайну: Навчальний посібник.-К., 2000. – 92 с.
13. Белочкина Ю. В. Ландшафтный дизайн. – Х: ТОВ «Видавництво Фоліо», 2005. – 317 с.
14. Довідник студента КНТЕУ (про контроль знань студентів). – Режим доступу:
<http://knteu.kiev.ua/file/MjA=/9b64e785053c935ec65d875b33e1ae07.pdf>