


**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»
«Міжнародний готельний бізнес»**

Київ 2019

ВСТУП

Програму вступного фахового випробування для здобуття другого рівня вищої освіти «магістр» розроблено відповідно до стандартів вищої освіти КНТЕУ галузі знань «Сфера обслуговування» спеціальності «Готельно-ресторанна справа» спеціалізації «Міжнародний готельний бізнес».

Вступне фахове випробування складається з тестової перевірки знань, що формують загальні та спеціальні компетентності відповідно до освітньо-професійної програми спеціальності «Готельно-ресторанна справа» спеціалізації «Готельно-ресторанна справа» освітнього ступеня «бакалавр».

Метою вступного фахового випробування є перевірка рівня професійних знань, умінь, навичок та здібностей для подальшого здобуття другого рівня вищої освіти «магістр» зі спеціальності «Готельно-ресторанна справа» спеціалізації «Міжнародний готельний бізнес».

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

Програма вступних фахових випробувань складається з таких розділів:

1. Готельна справа.
2. Менеджмент.
3. Маркетинг.

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 готел'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 рекламаціями. 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. МЕНЕДЖМЕНТ

Сутність менеджменту. Суб'єкт та об'єкт менеджменту. Сутність та зміст основних категорій і понять менеджменту. Менеджери та їх характеристика. Менеджери і підприємці: їх спільні риси та відмінності.

Передумови виникнення менеджменту. Еволюція менеджменту. Класичні теорії менеджменту: школа наукового управління; класична школа управління; школа людських стосунків; школа виробничої демократії; школа поведінкових наук. Наукові підходи до менеджменту. Японська, американська і європейська моделі менеджменту.

Поняття функцій менеджменту. Сутність та зміст функції планування і прогнозування. Функція організування. Функція координації. Функція мотивації. Регулювання як функція менеджменту.

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

Поняття і сутність управлінської технології. Мета, предмет і об'єкти технології управління. Види технологій управління.

Поняття управлінського рішення. Модель прийняття управлінського рішення. Технологія прийняття управлінських рішень. Методи менеджменту. Адміністративні методи менеджменту. Організаційно-розпорядчі та

адміністративно-розпорядчі методи. Економічні методи менеджменту. Соціально-психологічні методи менеджменту.

Сучасна сфера гостинності (Hospitality), її структура та тренди розвитку. Особливості менеджменту у сфері гостинності. Підприємства, організації, що формують готельний та ресторанний бізнес. Пріоритети і завдання менеджменту у готельному та ресторанному бізнесі. Загальні та специфічні риси менеджменту суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. Завдання менеджменту у сфері гостинності.

Внутрішнє та зовнішнє середовище суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. Характеристика елементів внутрішнього середовища, управління факторами та системами внутрішнього середовища. Економічна, організаційна, соціально-психологічна та технологічна підсистеми суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. Характеристика ділового середовища суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, його діагностика. Характеристика елементів зовнішнього середовища. Моделі адаптації внутрішнього середовища суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу до викликів зовнішнього середовища.

Послуги як об'єкт управління. Характерні ознаки послуг нематеріального характеру та їх вплив на систему менеджменту. Специфіка управління господарською діяльністю готелів і ресторанів.

Правовий аспект менеджменту. Господарська організація як суб'єкт права. Суб'єкти підприємницької діяльності у готельному та ресторанному бізнесі, їх правовий статус та умови діяльності. Форми інтеграції підприємств. Корпоративні структури.

Малий бізнес. Основні передумови і тенденції розвитку малого бізнесу. Стратегічні альянси. Вертикальна і горизонтальна інтеграція у готельному та ресторанному бізнесі. Підприємницькі мережі у готельному та ресторанному бізнесі. Франчайзинг як провідна форма управління у готельному та ресторанному бізнесі. Контрактне управління готельному та ресторанному бізнесі. Види, функції і завдання керуючої компанії. Концесія. Операційні ланцюги.

Роль та значення управління персоналом (HR-менеджмент). Основні елементи (підсистеми) системи HR-менеджменту та їх функції. Специфіка та проблеми управління персоналом суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. Кадрова служба готелю.

Організаційна поведінка персоналу готелів і ресторанів. Основні етапи процесу формування та розвитку колективу. Командний менеджмент. Лідерство. Управління часом. Управління стресом.

Операційна діяльність як об'єкт управління. Особливості операційної функції суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Операційна система. Зміст управління операційною системою суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. Сутність, мета, завдання, елементи та принципи операційного менеджменту. Методи операційного менеджменту.

Виробничий менеджмент суб'єкта готельного та ресторанного бізнесу. Сутність та особливості функціонування виробничої системи. Характеристика циклу управління виробництвом.

Принципи та завдання управління операціями в основних структурних підрозділах суб'єкта готельного та ресторанного бізнесу. Поняття «робота» та «функції».

Проектування роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. Характеристики змісту та параметрів роботи. Сприйняття змісту виконавцем роботи. Моделі проектування роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Організаційна структура ресторану, готелю, мережі. Види організаційних структур. Проектування організаційних структур. Спеціалізація. Зв'язки на підприємстві. Департаментизація. Типи департаментизації суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. Масштаб керованості. Управлінські повноваження та їх види. Співвідношення управлінських повноважень і відповідальності. Централізація та децентралізація управлінських повноважень. Диференціація та інтеграція підрозділів.

Поняття ефективності та результативності менеджменту готелів та ресторанів. Характеристика підходів до оцінки ефективності менеджменту. Зовнішня та внутрішня ефективність менеджменту. Економічна, організаційна та соціальна ефективність менеджменту.

Розділ 3. 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.

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. Менеджмент

1. Бутко М. Міжнародний менеджмент : підруч. / М.Бутко, І.Бутко. – – Київ : Центр навч. літ., 2018. – 412 с.
2. Кудла Н.Є. Менеджмент підприємства готельно-ресторанного бізнесу / Н.Є. Кудла. – Київ : Знання, 2012. – 343 с.
3. Кузьмін О.Є. Менеджмент: навч. посіб. / О.Є. Кузьмін, Н.Т. Мала, О.Г. Мельник, О.Р. Саніна. – Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2012. – 240 с.
4. Левченко М.М. Менеджмент у ресторанному господарстві : навч. посіб. / М.М. Левченко. – Донецьк : ДонНУЕТ, 2011. – 256 с.
5. Мазаракі А.А., Шаповал С.Л., Мельниченко С.В. та ін. HoReCa : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл.: у 3-х т. т.2 : Ресторани / за ред. А.А.Мазаракі; авт.: А.А.Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін. – Київ : КНТЕУ, 2017. – 311 с.
6. Мальська М. П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Навчальний посібник. - К.: Центр учбової літератури, 2014. - 472 с.
7. Основи менеджменту : підручник / [С.І. Бай, С.В. Мельниченко та ін.]; за заг. ред. А.А. Мазаракі. – Харків : Фоліо, 2013. – 1406 с.
8. П'ятницька Г.Т. Менеджмент ресторанного господарства : навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл.] / Г.Т. П'ятницька, Н.О. П'ятницька. – Вид. 2-ге, допов. та перероб. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. – 348 с.
9. Douglas Robert Brown. The Restaurant Manager's Handbook. Hardcover, Fair, Atlantic Pub Co, USA, 2008.
10. M, Humler H. The Heart of Hospitality: Great Hotel and Restaurant Leaders Share Their Secrets : Kindle Edition, 2016, – 192 p.

11. Michael C. Sturman, Jack B. Corgel, Rohit Verma The Cornell School of Hotel Administration on Hospitality: Kindle Edition, 2011, – 517 p.

До розділу 3. 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.