

**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

Анатолій МАЗАРАКІ

" 20 " 2022 р.

ПРОГРАМА
фахового вступного випробування
для здобуття освітнього ступеня магістра
на основі здобутого освітнього ступеня бакалавра,
магістра (освітньо-кваліфікаційного рівня спеціаліста)

галузь знань
спеціальність
освітня програма

24 «Сфера обслуговування»
241 «Готельно-ресторанна справа»
«Міжнародний готельний та
ресторанний бізнес»

Київ 2022

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» освітньої програми «Міжнародний готельний та ресторанний бізнес».

Вступне фахове випробування складається з тестової перевірки знань, що формують загальні та спеціальні компетентності, визначені у освітньо-професійній програмі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» освітньої програми «Міжнародний готельний та ресторанний бізнес».

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» освітньої програми «Міжнародний готельний та ресторанний 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. Ресторанна справа.
3. Менеджмент готелів і ресторанів

ЗМІСТ ПРОГРАМИ ВСТУПНОГО ВИПРОБУВАННЯ

Розділ 1. ГОТЕЛЬНА СПРАВА

Сутність бізнес-сектору HoReCa. 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. Характеристика вітчизняних і закордонних мереж.

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. 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. Особливості організації обслуговування туристів на підприємствах готельного господарства різних категорій: дослідження переліку додаткових послуг, рівня їх якості.

Основні вимоги до готелів: умови для ночівлі, організації харчування та побутового обслуговування. Уніфіковані вимоги до всіх типів готелів, їх характеристика. Особливості загальних вимог до підприємств готельного господарства, які розташовані в рекреаційних зонах і зонах відпочинку.

Характеристика основних вимог до готелів категорій від ***** до * зірок. Принципи класифікації номерів. Основні вимоги до категорій та типів номерів. Порядок встановлення категорії номера.

Роль архітектури у формуванні іміджу готелів. Особливості створення позитивного іміджу готелю. 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. Характеристика основних функцій, приміщень вестибюльної групи, та їх зонування. Призначення функціональних типів приміщень нежитлової групи, їх організація, обладнання та розміщення.

Вимоги до формування сервісної системи в готелях, як комплексу заходів, що забезпечують високий рівень комфорту та задовольняють побутові, господарські і культурні потреби споживачів готельних послуг. Класифікація готельних послуг за різними ознаками. Види та характеристика додаткових послуг залежно від типу та категорії готелю.

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, Eritome 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.

Функції система безпеки та служби security сервіс.

Організація обслуговування туристів у закладах рекреаційного призначення за концепцією «all inclusive». Організація роботи SPA та велнес-центрів у готелях курортного типу.

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.

Бізнес-статистика у готельному бізнесі. Аналітичні джерела здійснення пошуку та обробки профільної інформації у готельному

Розділ 2. РЕСТОРАННА СПРАВА

Ресторанне господарство, його сутність, особливості та перспективи розвитку. Закордонний досвід розвитку ресторанного бізнесу.

Формати та концепції закладів ресторанного бізнесу. Характеристика і класифікація закладів ресторанного господарства за видами економічної діяльності. Характеристика закладів ресторанного господарства формату. Мережа закладів ресторанного господарства. Створення мереж у ресторанному господарстві.

Загальні вимоги до послуг та обслуговування. Міжнародні стандарти обслуговування у ресторанній справі. Світовий досвід визначення рейтингів ресторанів «Michelin».

Загальне поняття про виробництво та виробничі процеси. Характеристика виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства. Фактори, що впливають на її формування.

Формування виробничої структури закладів ресторанного господарства і фактори впливу на неї. Організація роботи і структура гарячого цеху. Організація роботи цеху з виготовлення холодних страв і закусок (холодного цеху). Основні вимоги до просторового розміщення цехів. Визначення виробничої програми гарячого цеху.

Організація реалізації готової продукції у заготівельних та доготівельних закладах ресторанного господарства. Особливості організації роздавальних ліній у закладах ресторанного господарства формату «free flow system». Види меню, їх характеристика та класифікація згідно з різними ознаками. Особливості складання меню у закладах ресторанного господарства при підприємствах готельного господарства. Інжиніринг та реінжиніринг меню. Меню як частина інтер'єру. Вимоги щодо дизайну меню.

Склад матеріально-технічної бази для організації процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства різних типів і класів. Класифікація та характеристика столового посуду і наборів відповідно до функціонального призначення. Види сервірування та їх характеристика. Попереднє сервірування столів, альтернативні рішення. Техніка обслуговування споживачів.

Правила подавання та дегустації основних алкогольних напоїв. Правила підбору алкогольних напоїв згідно з принципами еногастрономії.

Підготовча робота з організації обслуговування бенкетів. Правила подавання аперитиву (асортимент напоїв, відповідний посуд та скло). Бенкет за столом із повним обслуговуванням офіціантами. Характеристика меню святкового сніданку, обіду, вечері. Сервіровка бенкетного столу, розміщення столів і гостей за столом, правила розміщення почесних гостей.

Бенкет за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Особливості освітлення приміщення, дизайнерських рішень інтер'єрів приміщень, вибору меблів, меню, карти напоїв, форм і методів обслуговування, етикету, етики та правил подавання страв і напоїв.

Бенкет за столом із частковим обслуговуванням офіціантами. Особливості меню, сервірування, подавання страв та напоїв, обслуговування учасників бенкету. Бенкет-чай, бенкет-кава. Бенкет-фуршет. Особливості підготовчої роботи та обслуговування бенкету. Варіанти сервіровки столів склом. Страви й напої, які рекомендується подавати на даному бенкеті, правила їх подавання.

Банкет-коктейль. Особливості підбору приміщення, приводу й часу організації, вибору страв і напоїв, підбору посуду та скла. Правила подавання страв.

Змішані бенкети. Особливості їх організації, підбору приміщення (приміщень), приводу й часу організації, вибору страв і напоїв, підбору посуду та скла для подавання. Коктейль-паті, банкет-буфет в англійському стилі, банкет за типом "шведський стіл". Характеристика меню, правил подавання страв та напоїв.

Види основних дипломатичних прийомів: "Сніданок", "Діловий сніданок", "Бокал шампанського", "Бокал вина", "Бокал вина з сиром", "Чай", «Журфікс», "Коктейль", "Фуршет", "Обід", "Обід-буфет (шведський стіл)", "Вечеря".

Організація обслуговування гостей на банкетах-прийомах. Професійно-кваліфікаційні та етичні вимоги щодо обслуговуючого персоналу. Розподіл обов'язків між учасниками обслуговування.

Сутність кейтерингового обслуговування. Класифікація кейтерингового обслуговування. Кейтерингові служби закладів ресторанного господарства та кейтерингові спеціалізовані компанії: функції, технологічні процеси здійснення кейтерингового обслуговування.

Характеристика груп споживачів кейтерингового обслуговування. Характеристика заходів і послуг, що надають кейтерингові служби та кейтерингові спеціалізовані компанії. Підготовча робота до надання послуг з кейтерингу.

Фудінг та його різновиди. Особливості презентаційного меню страв авторської, креативної та кухні ф'южн спрямування; подавання страв і обслуговування споживачів. Особливості просторових та трудових ресурсів, що задіяні у здійсненні процесів обслуговування за типом «фудінг».

Різновиди сніданків, що пропонуються споживачам при готелях. "Бранч" і особливості його організації. Особливості організації ланчів, бізнес-ланчів, експрес-обідів. Організація роботи лоббі-бара, вимоги до меню. Особливості організації і обслуговуванні по типу "шведського стола" та "шведської лінії". Асортимент міні-бару і вимоги до його організації.

Організація «кава-брейк» у конференц-залах готельних підприємств. Особливості організації і обслуговування на лінії «салат-буфет». Сервірування столів-буфетів у готельних комплексах.

Сутність понять «спеціалізований ресторан», «заклад швидкого обслуговування». Основні послуги ресторану та закладів швидкого обслуговування, їх характеристика.

Організація обслуговування споживачів у ресторані на судні. Приміщення для зберігання продуктів на судні, їх характеристика. Склад приміщень для приготування їжі на судні, їх оснащення, вимоги до обладнання.

Особливості організації харчування пасажирів повітряного транспорту. Особливості організації харчування під час обслуговування пасажирів на борту літака. Класифікація бортового харчування.

Розділ 3. МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛІВ І РЕСТОРАНІВ

Сутність управління та менеджменту. Суб'єкт та об'єкт управління, їх характеристика, взаємозв'язок та взаємодія. Підходи до визначення менеджменту. Еволюція наукових шкіл менеджменту. Функції менеджменту: основні (загальні) та спеціальні, їх взаємозв'язок. Сучасна парадигма менеджменту.

Поняття управлінського рішення, його місце у процесі управління. Класифікація управлінських рішень.

Особливості управління господарською діяльністю у сфері гостинності. Готельний та ресторанный продукт (продукт гостинності) як об'єкт управління.

Підприємство готельного та ресторанного господарств як відкрита система. Внутрішнє та зовнішнє середовище підприємства. Малі підприємства у сфері готельного та ресторанного бізнесу. Сутність франчайзингових відносин, передумови і тенденції їх розвитку. Контракти на управління у готельному та ресторанному бізнесі. Оренда у готельному та ресторанному бізнесі. Менчайзинг. Операційні ланцюги, мережі, консорціуми у готельному та ресторанному бізнесі. Організаційно-правові форми управління у готельному та ресторанному бізнесі.

Сутність і місце операційного менеджменту. Поняття, завдання, елементи та принципи операційного менеджменту об'єктів готельного та ресторанного господарств. Операційна діяльність як об'єкт управління.

Поняття забезпечуючої підсистеми об'єктів готельного та ресторанного господарств. Управління забезпечуючою підсистемою: поняття, елементи, механізми. Сучасні моделі управління забезпечуючою підсистемою. Поняття закупівельної логістики. Логістичний підхід до управління суб'єктами бізнесу. Інформаційна логістика. Логістичний сервіс.

Поняття операційного (виробничого) менеджменту. Функції та цілі управління операційною системою. Інноваційні технології в управлінні виробництвом продукції ресторанного господарства. Сутність концепції «ощадливого (ефективного) виробництва». Перспективи їх впровадження у практику об'єктів готельного та ресторанного господарств.

Системні основи сервісного менеджменту у сфері гостинності. Менеджмент готельно-ресторанних послуг: складові, основні принципи та підходи. Поняття сервісного управління. Поняття якості послуг, рівня обслуговування. Управління якістю обслуговування споживачів.

Поняття «робота» та «функції». Характеристики змісту робіт. Основні принципи проектування роботи, моделі проектування та перепроектування робіт. Взаємозалежність робіт.

Типи організаційних структур у сфері готельно-ресторанного бізнесу. Дизайн організації. Побудова органів управління, визначення завдань до вирішення та функцій для кожної структурної одиниці, розподілу повноважень за рівнями управління. Характеристика підрозділів та служб готелів і ресторанів, їх функції та взаємозв'язок.

Роль персоналу в досягненні ефективності та підвищення конкурентоспроможності об'єктів готельно-ресторанного бізнесу. Предмет, завдання і зміст менеджменту персоналу (HR-менеджмент). Якісний і кількісний склад персоналу. Планування чисельності персоналу за категоріями посад: основна та додаткова потреби у персоналі. Кваліфікаційна структура персоналу готелів і ресторанів. Професії та посади основних підрозділів готелів і ресторанів, кваліфікаційні вимоги до них; їх функції та взаємозв'язок.

Кадрова служба готелів та ресторанів. Вимоги до персоналу залежно від типу, категорії, класу, спеціалізації, місця розміщення тощо. Зміст процесу набору та наймання, підбір персоналу. Характеристика джерел залучення кандидатів. Hard та soft skills виробничого, сервісного та управлінського персоналу. Атестація персоналу готелів та ресторанів та критерії його оцінювання. Загальний і професійний розвиток персоналу. Коучінг. Поняття та особливості аутсорсингу у готельно-ресторанному бізнесі, його роль у формуванні бізнес-відносин. Готельно-ресторанний консалтинг: поняття, значення та роль у розвитку сфери.

Розроблення штатного розпису та основних кваліфікаційних характеристик персоналу. Посадова інструкція.

Організаційна поведінка. Малі професійні групи. Поведінка людини у групі. Поняття «команда». Коворкінг (co-working).

Мотивація трудової поведінки і діяльності. Види мотивації праці, особливості застосування у готельно-ресторанного бізнесу.

Моделі керівництва персоналом. Влада та особистий вплив менеджера на підлеглих. Форми і види влади. Сутність лідерства в колективі. Природа виникнення та формування лідерства.

Економічна, соціальна і організаційна ефективність управління підприємством. Обґрунтування напрямів підвищення ефективності управління об'єктами готельно-ресторанного бізнесу.

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-баловою 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., 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. «Ресторанна справа»

1. HoReCa. Том2 Ресторани: навчальний посібник / за заг. ред. А.А. Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 312с.
2. Архіпов В.В. Ресторанна справа: Асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані : навч. посіб. / В.В. Архіпов, Т.В. Іванникова, А.В. Архіпова. – К. : ІНКОС, Центр навч. л-ри, 2015. – 382 с.
3. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: підручник для ВУЗів / за заг. ред. Н.О. П'ятницької. – К.: Виробництво, 2012. – 557 с.
4. Кадріна Айсфтуліна, О.В. Назаров. Енциклопедія ресторатора.: [текст] / Д. Чайлд, – Олма Медіа Груп : 2016. – 297 с.

до розділу 3. «Менеджмент готелів і ресторанів»

1. Давидова О. Ю. Ресторанний менеджмент : підручник/ О. Ю. Давидова, А. І. Усіна, І В. Сегеда; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Х. : ХНУМГ, 2014. – 279 с.
2. 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.
3. 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.
4. Основи менеджменту: підручник / за ред. А.А.Мазаракі – Харків. : Фоліо, 2014. – 846с.