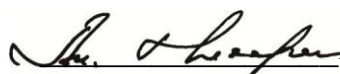


**КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ
СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**

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

" 02 " квітня 2019 р.

ПРОГРАМА

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

**галузь знань
спеціальність
спеціалізація**

**24 «Сфера обслуговування»
241 «Готельно-ресторанна справа»
«Luxury менеджмент»**

Київ 2019

ВСТУП

Програму вступних фахових випробувань для здобуття ступеня вищої освіти «магістр» розроблено відповідно до стандартів вищої освіти КНТЕУ галузі знань «Сфера обслуговування» спеціальності «Готельно-ресторанна справа» спеціалізації «Luxury менеджмент».

Вступне фахове випробування складається з тестової перевірки знань, що формують загальні та спеціальні компетентності, визначені у профілі програми спеціальності «Готельно-ресторанна справа» спеціалізації «Luxury менеджмент» 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 «Luxury менеджмент».

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

Програма вступного фахового випробування складається з таких розділів:

1. Менеджмент.
2. Готельна справа.
3. Організація туризму

ЗМІСТ ПРОГРАМИ ВСТУПНОГО ФАХОВОГО ВИПРОБУВАННЯ

Розділ 1. 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. Концесія. Операційні ланцюги. Девелопмент у готельному та ресторанному бізнесі.

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 2. 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 3. ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИЗМУ

Сегментація сфери туристичних послуг. Мультифункціональна структура туризму. Види туристичних послуг та їх класифікація. Туристичний продукт.

Туристичний ринок: структура, сегментація, важелі регулювання. Геопросторова модель туризму. Споживачі й виробники туристичних послуг. Туристичне посередництво. Детермінанти туристичної активності. Туристичні мережі, консорціуми, корпорації, альянси та інші види інтегрованих туристичних утворень.

Класифікація туризму за видами та формами. Класифікація маршрутів та турів. Класифікація туристичних підприємств. Типи туристів. Класифікація туристичного обслуговування.

Туристична політика. Туристичний баланс. Країни активного та пасивного туризму. Інтеграційні та глобалізаційні процеси в туризмі. Міжнародна інтеграція в туризмі.

Сучасний стан та перспективи розвитку туризму та туристичного ринку в Україні та світі. Державні, національні, регіональні програми (концепції) розвитку туристичних дестинацій.

Сертифікація та стандартизація в туризмі (за видами туристичних підприємств і складовими туристичної сфери). Порядок надання туристичних послуг. Порядок проведення екскурсійної діяльності. Порядок надання дозволів на туристичний супровід. Кваліфікаційні вимоги до екскурсоводів.

Процес обслуговування в туристичній фірмі. Технологічний процес виробництва туристичних послуг. Вибір географії подорожей турорганізатором. Технологія проектування туру. Етапи формування та

реалізації туристичного продукту. Типологія туристичних центрів.

Програмне обслуговування в туризмі. Види програмних заходів та їх характеристика. Проектування туристичних маршрутів і турів.

Класифікація та види туроператорів. Основні типи туроператорів. Оператори масового ринку. Оператори спеціалізовані. Туризм спеціального інтересу та певного місця призначення. Місцеві туроператори. Організація турів для внутрішнього ринку туризму. Domestic туризм. Виїзні (ініціативні) туроператори. Рецептні туроператори.

Система транспортного забезпечення в туризмі та класифікація транспортних засобів. Види транспортних подорожей та їх характеристика. Перевізні документи та правила їх оформлення. Особливості обслуговування водним транспортом та формування круїзних туристичних маршрутів та їх специфіка. Види та організація автотранспортних перевезень.

Поняття та основні види туристичних формальностей: оформлення паспортів громадянам України для виїзду за кордон. Класифікація віз та встановлення візового (безвізового) режиму. Шенгенська угода та шенгенська віза. Візовий кодекс. Візовий центр. Оформлення в'їзних віз. Страхування в туризмі.

Основні види туристичних документів. Договори в туризмі. Ваучер. Оформлення документів туристичної групи. Порядок оформлення документів індивідуальних туристів. Інформування туристів (інформаційний лист).

Спеціалізований туризм. Особливості розвитку видів туризму.

Організація екскурсійної діяльності. Екскурсійний метод, екскурсійний аналіз. Організація процесу підготовки екскурсії, елементи екскурсії. Правила побудови схеми екскурсійного маршруту. Музейна екскурсія. Вимоги екскурсійної методики. Культура та техніка мови екскурсовода. Невербальні засоби мовлення.

Особливості організації дозвілля туристів. Програми анімаційних заходів в готельному/курортному комплексі. Заклади дозвілля та організації їх діяльності. Види розважальних заходів в курортно-оздоровчому комплексі. Туристична анімація. Масштабні івент-заходи. Карнавальна анімація. Театри, музеї та кіноконцертні зали. Масові форми культурно-дозвіллевих заходів та їх організація.

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. «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 2. «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 3. «Організація туризму»

1. Про туризм : Закон України від 15.09.1995 № 324/95-ВР. Дата оновлення: 11.02.2015. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр>.
2. Бабарицька В., Короткова А., Малиновська О. Екскурсознавство і музеєзнавство: навч. посіб. Київ: Альтерпрес, 2007. 464 с.
3. Мальська М. П., Худо В. В. Туристичний бізнес: теорія та практика : навч. посіб. Київ : Центр учбов. л-ри, 2007. 424 с.
4. Михайліченко Г. І., Єременко А.Ю. Організація туристичних подорожей : навч. посіб. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2011. 392 с.
5. Сокол Т. Г. Основи туристичної діяльності. Київ : Грамота, 2006. 264 с.
6. Чорненька Н. В. Організація туристичної індустрії : навч. посіб. Київ : Атіка, 2006. 254 с.