



ЗАТВЕРДЖУЮ

Голова приймальної комісії НТУ «ДП»,

ректор

О.О. Азюковський

« 15 » березня 2024 р.

ПРОГРАМА

фахового іспиту зі спеціальності

241 «Готельно-ресторанна справа»

для вступу на навчання за ступенем магістра

Уміння, що контролюються	Зміст програми
<p>Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.</p> <p>Виявляти основні напрями і тенденції розвитку товарної політики готельно-ресторанних закладів.</p> <p>Використовувати на практиці основні методи та стратегії ціноутворення на ринку гостинності.</p> <p>Приймати обґрунтовані рішення щодо розподілу послуг підприємств готельного та ресторанного господарства.</p> <p>Організовувати процес просування послуг підприємств готельного та ресторанного господарства.</p>	<p>1 Маркетинг готельно-ресторанного бізнесу</p> <p>1.1 Товарна та цінова політика підприємств готельного та ресторанного господарства</p> <p>1.2 Політика розповсюдження послуг підприємств готельного та ресторанного господарства</p> <p>1.3 Комунікаційна політика підприємств готельного та ресторанного господарства</p> <p>1.4 Планування маркетингу підприємств готельного та ресторанного бізнесу</p>
<p>Розуміти економічні принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.</p> <p>Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.</p>	<p>2 Економіка готелів та ресторанів</p> <p>2.1 Економічна діяльність готелів</p> <p>2.2 Економічна діяльність ресторанів</p> <p>2.3 Ресурси готелів і ресторанів</p> <p>2.4 Економічний базис розвитку готелів і ресторанів</p>
<p>Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.</p> <p>Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачі.</p>	<p>3 Сервіс у ресторанному та готельному господарстві</p> <p>3.1 Види сервісу. Психологічні закономірності процесу обслуговування відвідувачів в закладах індустрії гостинності з урахуванням мультикультурного середовища</p> <p>3.2 Спеціалізоване програмне забезпечення для розв'язання за-</p>

Уміння, що контролюються	Зміст програми
<p>Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.</p>	<p>дач управління основними та допоміжними бізнес-процесами на підприємствах індустрії гостинності</p> <p>3.3 Організація технологічного процесу надання послуг гостинності</p> <p>3.4 Робота персоналу готельного і ресторанного підприємства з клієнтами</p>
<p>Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.</p> <p>Організовувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки.</p>	<p>4 Стандартизація та сертифікація в готельному і ресторанному господарстві</p> <p>4.1 Сутність сертифікації. Стандартизація термінів у галузі сертифікації</p> <p>4.2 Сертифікація відповідності послуг</p> <p>4.3 Якість та безпека в закладах харчування</p> <p>4.4 Захист прав споживачів в готельно-ресторанному господарстві</p>
<p>Аналізувати економічний вплив готельно-ресторанного бізнесу у різних країнах та факторів формування ефективного ведення бізнесу в індустрії гостинності.</p> <p>Розуміти основні напрямки розвитку світової індустрії гостинності та адаптування основних аспектів міжнародного досвіду управління готельно-ресторанним господарством.</p> <p>Аналізувати сучасні тенденції розвитку світової індустрії гостинності та рекреаційного господарства, визначати особливості функціонування міжнародних готельних та ресторанних мереж.</p> <p>Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>Розуміти сучасні тенденції розвитку ділового етикету та протоколу в готельно-ресторанній справі в розрізі моральних, культурних, наукових цінностей різних культур, народів, етносів.</p>	<p>5 Організація індустрії гостинності</p> <p>5.1 Основні принципи та тенденції розвитку світової індустрії гостинності</p> <p>5.2 Особливості функціонування та розвитку світової індустрії гостинності. Глобалізація світового готельно-ресторанного господарства</p> <p>5.3 Світова готельна та ресторанна індустрія: сучасні особливості функціонування та розвитку</p> <p>5.4 Діловий етикет та протокол в готельно-ресторанній справі</p>

Уміння, що контролюються	Зміст програми
<p>Обґрунтовувати механізм ресурсного та організаційного забезпечення діяльності туристичного підприємства.</p> <p>Визначати шляхи використання резервів підвищення ефективності діяльності туристичного підприємства за рахунок оптимізації ресурсів.</p> <p>Визначати перспективні орієнтири діяльності туристичних підприємств на основі оцінювання потенційних можливостей і прогнозування розвитку зовнішнього середовища.</p> <p>Приймати оперативні рішення з урахуванням знання показників економічної ефективності.</p>	<p>5 Економічне стратегічне планування діяльності туристичних підприємств</p> <p>5.1 Ресурси туристичного підприємства. Перетворення ресурсів у процесі діяльності</p> <p>5.2 Ефективність і оцінка діяльності туристичного підприємства</p> <p>5.3 Бізнес-планування туристичної діяльності</p> <p>5.4 Стратегічне планування розвитку туристичного підприємства</p>

Рекомендована література

1. Маркетинг в готельно-ресторанному господарстві : навчальний посібник. / С.М. Цвілій, Т.С. Кукліна, В.М. Зайцева – Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2023. 260 с.
2. Іванова Л.О., Семак Б.Б., Вовчанська О.М. Маркетинг послуг : навч. посіб. Львів : Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2018. 508 с.
3. Круль Г., Заячук О. Організація і технологія надання послуг гостинності : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с.
4. Інноваційні технології у ресторанному, готельному господарстві та туризмі : навч. посібник / Н. М. Влащенко ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2018. 373 с.
5. Економіка готельно-ресторанного господарства : навч. посібник / С. А. Александрова, Л. В. Оболенцева, В. Ю. Світлична ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. 142 с.
6. Стойко І.І. Шерстюк Р.П. Стандартизація, сертифікація, метрологія (Програма, курс лекцій, практичні заняття, самостійна робота, індивідуальні завдання, термінологічний словник, тести, нормативні документи). Навч.-метод. посібник. Тернопіль: ТНТУ. 2023. 224 с.
7. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів [Текст] : навч. посібник. / Л. О. Радченко, П. П. Пивоваров, О. В. Новікова та ін.. – Харків : Світ Книг, 2018. 288 с.
8. ДСТУ ISO 22483:2022 Туризм та пов'язані з ним послуги. Готелі. Вимоги до послуг (ISO 22483:2020, IDT).
9. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація.[Чинний від 2004-07-01]. Вид. офіц. Київ: Держспоживстандарт України, 2004, 18.
10. ДСТУ ISO 22000:2019 (ISO 22000:2018, IDT) Системи керування безпечністю харчових продуктів. Вимоги до будь-якої організації в харчовому ланцюзі.
11. Готельно-ресторанний бізнес: навч. посібник / О.А.Ніколайчук та ін.; ред. О.А. Ніколайчук. Кривий Ріг : Вид. ДонНУЕТ, 2022. 250 с. URL:

Критерії оцінювання окремих завдань білета

Кожне теоретичне тестове завдання білета оцінюється 1 балом, а практичне та завдання на відповідність – 5 балами, виходячи з критеріїв:

а) однобальний теоретичний тест:

- 0 – вибір варіанта відповіді помилковий або обрано більш одного варіанта відповіді;
- 1 – обраний правильний варіант відповіді.

б) завдання на відповідність:

- 0 – жодна відповідність не встановлена вірно;
- 1 – вірно встановлена одна відповідність;
- 2 – вірно встановлено дві відповідності;
- 3 – вірно встановлено три відповідності;
- 4 – вірно встановлено чотири відповідності;
- 5 – вірно встановлено всі відповідності.

в) практичне розрахункове завдання (задача):

- 0 – задача не вирішувалася, або були використані формули з грубими помилками, або як такі, що не належать до суті задачі;
- 1 – задача вирішувалася, але в підсумку були приведені тільки загальні формули та міркування або допущені грубі помилки у використанні формул;
- 2 – задача вирішувалася, але допущена груба помилка у формулі або в її використанні;
- 3 – задача вирішена в загальному виді, або містить грубу помилку в розрахунках, або ж відсутня пряма відповідь на запитання;
- 4 – задача вирішена в цілому правильно, але без відповідних пояснень, або допущена незначна помилка (неточність);
- 5 – задача вирішена правильно з відповідними поясненнями.

Структура білета

Білет містить: теоретична частина – 40 однобальних теоретичних тестів та 12 п'ятибальних практичних розрахункових завдань та завдань на встановлення відповідності. Завдання охоплюють всі змістовні модулі програми іспиту. У підсумку максимальна сума балів за виконані завдання складає 100 балів.

Шкала оцінювання білета

Фаховий іспит оцінюється за шкалою 100-200 балів. Мінімальний позитивний результат іспиту за виконання завдань білета (кваліфікаційний мінімум) складає 25 балів. Ця кількість балів відповідає екзаменаційній оцінці 100 шкали оцінювання. Переведення балів за виконання завдань білета вступного випробування до шкали 100-200 виконується відповідно до таблиці 5.20 додатка 5 Правил прийому до НТУ «Дніпровська політехніка». Вступники, які за результатами іспиту набрали менш ніж кваліфікаційний мінімум, позбавляються права участі в конкурсі.

Приклади екзаменаційних завдань білета

а) однобальний теоретичний тест:

Сертифікація системи управління якістю суб'єкта готельного або ресторанного бізнесу відноситься до ...

- а) обов'язкової сертифікації;
- б) внутрішньої сертифікації;
- в) галузевої сертифікації;
- г) добровільної сертифікації.

б) завдання на відповідність:

Встановити відповідність між терміном та його визначенням.

1. Стандарт, прийнятий галузевим органом з стандартизації на рівні однієї конкретної галузі виробництва.	А Стандарт основоположний
2. Стандарт, прийнятий міжнародною організацією зі стандартизації.	Б Стандарт галузевий
3. Стандарт, що встановлює вимоги, які повинна задовольняти послуга, щоб забезпечити свою відповідність призначенню.	В Стандарт на послугу
4. Стандарт, прийнятий службою стандартизації конкретного підприємства, організації, об'єднання, установи	Г Стандарт міжнародний
5. Стандарт, що має широку сферу поширення або такий, що містить загальні положення для певної галузі.	Д Стандарт організації
	Е Стандарт ISO

в) практичне розрахункове завдання (задача):

Міні-готель має 10 номерів, серед них 5 – Стандарт, 3 – Люкс, 2 – Family Room. Розрахуйте місячну завантаженість міні-готелю (30 днів), якщо номери категорії Стандарт були зайняті 78 номер-ночей, Люкс – 35 номер-ночей, а Family Room – 27 номер-ночей.