



ЗАТВЕРДЖУЮ»

Голова приймальної комісії  
Житомирського державного  
університету імені Івана Франка

*Г.Є. Киричук*  
проф. Киричук Г.Є.

«19» березня 2020 року

**ПРОГРАМА ФАХОВОГО ВСТУПНОГО ВИПРОБУВАННЯ З  
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ**

**ДЛЯ ВСТУПУ НА ПЕРШИЙ (БАКАЛАВРСЬКИЙ) РІВЕНЬ ВИЩОЇ ОСВІТИ  
ЗІ СПЕЦІАЛЬНОСТІ  
241 «ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА»**

## ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Програма фахового вступного іспиту на освітньо-кваліфікаційний рівень «бакалавр» спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа» базується на державному стандарті освіти з підготовки фахівців освітньо-кваліфікаційного рівня «молодшого спеціаліста» галузі знань 24 «Сфера обслуговування» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» (освітньо-професійна програма фахівця), навчальному плані підготовки бакалаврів за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа», затвердженому Житомирським державним університетом імені Івана Франка, навчальних програмах та Положенні про порядок оцінювання знань студентів при кредитно-модульній системі організації навчального процесу в Житомирському державному університеті імені Івана Франка (затверджений наказом по університету № 87 від 11 серпня 2004 р.). Вона включає базові дисципліни, які входять до освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів з спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа».

Програма фахового вступного іспиту розроблена для абітурієнтів, які вступають на навчання за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа».

До участі у фаховому вступному випробуванні допускаються особи, які завершили навчання та здобули освітньо-кваліфікаційний рівень «молодшого спеціаліста» за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа».

Мета фахового вступного іспиту – відбір абітурієнтів для навчання та здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа».

Фаховий вступний іспит проводиться у формі письмового тестового випробування та включає 60 тестових завдань. Завдання згруповані за чотирма рівнями складності.

### **Загальна характеристика програми вступного іспиту**

Програма фахового вступного іспиту включає:

- I. Перелік розділів і тем.
- II. Основні вимоги до рівня підготовки.
- III. Список необхідної літератури.
- IV. Критерії оцінювання знань та вмінь абітурієнтів.

### **I. Перелік розділів і тем**

Фаховий вступний іспит для здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» передбачає оцінку знань та умінь студентів з курсів:

- Основи менеджменту
- Економіка готельно-ресторанного бізнесу.

# **I. Основні розділи і теми Основи менеджменту**

## **Тема 1. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу на сучасному етапі розвитку ринкової економіки в Україні.**

Сутність категорій «менеджмент», «управління» та «управлінські відносини» в готельно-ресторанному бізнесі. Місія, мета та завдання менеджменту підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Сфери менеджменту: виробництво, фінанси, кадри, нововведення, облік, збут, зовнішньоекономічна діяльність. Сутність, природа та роль принципів менеджменту в досягненні мети організації. Класифікація принципів менеджменту.

## **Тема 2. Визначення організації як соціальної структури**

Сутність та особливості організаційних структур, застосовуваних на підприємствах. Внутрішнє та зовнішнє середовище функціонування організації. Аналіз факторів зовнішнього середовища. Аналіз середовища безпосереднього оточення. Аналіз внутрішнього середовища підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Сучасна організація та її залежність від факторів макросередовища. Моделювання організаційних структур управління. Концепції життєвого циклу організації.

## **Тема 3. Фактори, принципи й функції менеджменту та їх подальший розвиток в умовах ринкової економіки**

Основні фактори менеджменту та принципи господарського управління. Поняття «функцій менеджменту» та їхня роль в управлінні підприємствами готельно-ресторанного бізнесу. Організація виробництва послуг як функція менеджменту. Сутність і завдання функції організації виробництва послуг у сфері готельно-ресторанного бізнесу. Економічні методи менеджменту, їх значення і ефективність використання. Організаційно-адміністративні методи управління. Соціально-психологічні методи управління

## **Тема 4. Планування як функція менеджменту**

Планування розвитку підприємств на основі результатів дослідження обсягів попиту й можливостей ринку. Прогнозування зміни прибутку й рентабельності на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. Планування діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу на основі аналізу факторів зовнішнього, безпосереднього й внутрішнього середовищ.

## **Тема 5. Мотивація й стимулювання праці**

Теоретичні основи мотивації й стимулювання. Стимулювання праці працівників організації. Цілі, принципи, функції стимулювання. Стимулювання і заохочення. Морально-виховна функція стимулювання праці. Форми, види і методи стимулювання праці. Методи мотивації, впливу, винагороди. Адміністративні, економічні (матеріальні), соціально-регулятивні методи. Мотиваційні основи управлінської праці. Суть методів аналізу, застосовуваних у плануванні й управлінні підприємств готельно-ресторанної сфери.

## **Тема 6. Управлінські рішення у менеджменті підприємств**

Зміст і види управлінських рішень. Значення системи методів менеджменту в роботі підприємств. Економічні методи менеджменту, їх значення і ефективність використання. Організаційно-адміністративні методи управління. Соціально-психологічні методи управління. Прийняття, реалізація та контроль виконання рішень. Стилi прийняття управлінських рішень і ефективність їх виконання.

### **Тема 6. Управління і проектування якості обслуговування у закладах ресторанного господарства та надання готельних послуг**

Проблема якості. Поняття якості послуг. Якість як економічна категорія. Менеджмент якості готельних послуг. Менеджмент якості у закладах ресторанного господарства. Принципи системи якості послуг. Аналіз надання послуг і підвищення її якості. Основні аспекти проектування і контролю якості послуг.

## **Економіка готельно-ресторанного бізнесу**

### **Тема 1. Основи готельно-ресторанної справи**

Історія готельної справи. Історія найдавніших готелів. Від середніх віків до XIX століття. Розвиток готельної справи в XIX-XX століттях. Історія закладів ресторанного обслуговування. Основи гостинності. Підприємство готельно-ресторанного бізнесу як суб'єкт господарської діяльності. Сучасні міжнародні готельні ланцюги. Типи сучасних готелів.

### **Тема 2. Організаційна структура управління підприємствами готельно-ресторанного комплексу**

Види організацій сфери готельно-ресторанного бізнесу України. Побудова організаційної структури готелю. Типи організаційних структур готелів. Система менеджменту готелю. Функції підрозділів готелю. Типи та особливості організації підприємств харчування. Класифікація закладів громадського харчування в Україні. Організація й управління службою громадського харчування у готелях. Організація й технологія надання послуг з харчування у ресторанах. Умови ефективності структури управління підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

### **Тема 3. Управління обслуговуванням гостей у готелі**

Поняття обслуговування у готелі. Правила поведінки персоналу готелів. Процес обслуговування гостей у готелі. Функції та обов'язки службовців та працівників готелю щодо надання послуг гостям. Види послуг, що надаються в готелях. Додаткові послуги. Організація побутового обслуговування. Оперативне управління технологічними процесами в ресторанах. Раціональне використання матеріально-технічних і трудових ресурсів в ресторанах.

#### **Тема 4. Служба бронювання і розміщення у готелі**

Процес обслуговування гостей у готелі. Функції служби прийому і розміщення. Технологія бронювання місць і номерів у готелі. Порядок реєстрації і розміщення гостей. Особливості реєстрації туристських груп. Види розрахунків із проживаючими. Видача ключів. Виписка з номера готелю й оплата рахунку. Нічний аудит.

#### **Тема 5. Витрати підприємств готельно-ресторанного комплексу**

Економічна сутність доходів та витрат підприємств готельно-ресторанного комплексу. Характеристика витрат, групування витрат за елементами. Поняття і склад валових витрат. Собівартість послуг підприємств готельно-ресторанного комплексу, види та їх характеристика. Показники собівартості, методи визначення собівартості продукції підприємств готельно-ресторанного комплексу. Фактори зниження собівартості продукції.

Ціна, види цін на продукцію підприємств готельно-ресторанного комплексу. Зміст конкурентної ціни та умови її формування.

#### **Тема 6. Доходи підприємств готельно-ресторанного комплексу**

Поняття доходів підприємств готельно-ресторанного комплексу. Види надходжень. Механізм формування прибутку підприємства готельно-ресторанного комплексу. Рентабельність підприємства. Фактори, що впливають на рентабельність виробництва. Поняття ефективності виробництва. Шляхи зростання економічної та соціально-економічної ефективності підприємств готельно-ресторанного комплексу.

### **II. Основні вимоги до рівня підготовки**

Вимоги до рівня підготовки абітурієнта відображають соціальне замовлення на підготовку бакалавра, що розробляється у сферах праці та професійної підготовки з урахуванням аналізу діяльності молодшого спеціаліста.

#### **Абітурієнт повинен знати:**

- суть, роль та методологічні основи менеджменту;
- історію розвитку менеджменту;
- загальну характеристику і особливості процесу управління;
- особливості готельно-ресторанного господарства, його задачі та перспективи розвитку;
- основи підприємництва та управлінської діяльності, економіку підприємств різних типів;
- організацію обслуговування в закладах готельно-ресторанного господарства, правила етикету та культуру спілкування.

#### **Абітурієнт повинен вміти:**

- застосовувати основні інструменти мотивації;
- будувати комунікації та здійснювати контроль діяльності організації;
- проявляти самостійність, принциповість та творчий підхід до роботи;

- організувати обслуговування споживачів, забезпечувати високу якість готельного та ресторанного сервісу;
- аналізувати проблему та прогнозувати результат;
- встановлювати причинно-наслідкові зв'язки та приймати рішення;
- постійно займатися самоосвітою і самовдосконаленням.

### 3. Рекомендована література

#### *Основна:*

1. Виноградський М.Д. Менеджмент в організації: навч. посіб. для студ. економ. спец. вузів / [М.Д. Виноградський, А.М. Виноградська, О.М. Шланова]. – К. „КОНДОР” –2012. –654 с.
2. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2- вид. перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури. 2012. – 472 с.
3. Менеджмент організацій : підручник / За заг. ред. Л.І. Федулової. –К.: Либідь, 2013. –448 с.
4. Нечаюк Л.І., Телеш Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. посіб. / Л.І. Нечаюк, Н.О. Нечаюк. – 3-тє вид. – Київ : Центр учб. Літ, 2019. – 343 с.
5. Павловська Л.Д. Економіка підприємства: навч. посіб./ Л.Д.Павловська. – Житомир: Вид-во «Житомирський національний агроекологічний університет», 2009. – 640 с.
6. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва: навч. посіб. – К.: ЦУЛ, 2007. – 300 с.
7. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: Підручник. - К.: Кондор, 2009.-408с.

#### *Додаткова:*

1. Байлик С.І., Писаревський І.М. Організація готельного господарства. Підручник. - Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.
2. Балабанова Л.В. Організація праці менеджера: навчальний посібник / Л.В. Балабанова, О.В. Сардак. –К.: ВД „Професіонал”, 2014. –304 с.
3. Дворецкая Г.В. Социология труда: учеб. пособие / Г.В. Дворецкая, В.П. Махнарылов. - К.: Высш. шк., 2016.-352 с.
4. Завадський Й.С. Менеджмент: Management / Й.С. Завадський. –У 3 т. – Т.1. –3-вид., доп. –К.: Вид-во Європ. ун-ту. –2016. –542 с.
5. Зигерт В. Руководить без конфликтов / В. Зигерт, Л. Ланг. - М.: Экономика. 2017. - 350с.
6. Как добиться успеха: Практические советы деловым людям. - М.: Республика, 2017. -510с.
7. Мальська М. П. Основи туристичного бізнесу [Текст] : навч. посіб. / М. П. Мальська, В. В. Худо, В. І. Цибух ; Львів. нац. ун-т ім. І. Франка. - К. : Центр навч. л-ри, 2004. - 272 с.
8. Мартиненко М.М. Основи менеджменту: підручник / М.М. Мартиненко. –К.: Каравела, 2015. –496 с.

9. Общий курс менеджмента в таблицах и графиках: учебник для вузов / Б.В. Прыкин, Л.В. Прыкина, Н.Д. Эриашвили, З.А. Усман; Под ред. проф. Б.В. Прыкина. – М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 2018. – 415 с.

10. Орбан–Лембрик Л.Е. Психологія управління: посібник / Л.Е. Орбан–Лембрик. – К.: Академвидав, 2013. – 568 с. (Альма-матер)

11. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник: [для вищ. навч. закл.] / За ред. П'ятницької Н. О. – 2-ге вид. перероб. та допов. – К.: Центр учбової літератури, 2011 – 584 с.

12. Основи підприємництва : підручник / [ Біляк Т. О., Бірюченко С. Ю., Бужимська К. О., та ін. ] ; під заг. ред. Н. В. Валінкевич. - Житомир : ЖДТУ, 2019. - 492 с.

13. Психологія управління в бізнесі: навч. посібник для підготовки бакалаврів усіх форм навчання / Е.Ф. Упатов, К.М. Лемківський, В.В. Павловський. – Харків – Київ, НМЦВО, 2002. – 320 с.

14. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах [Текст] : підручник для вищ. навч. закл. / Т. Г. Сокол. – 2-ге вид., переробл. та доповн. – К. : Альтерпрес, 2012. – 446 с.

15. Технологія продукції ресторанного господарства [Текст] : підручник / А. Д. Салавеліс, С. Л. Колесніченко, Ю. О. Козонова, С. О. Поплавська. - Одеса : Освіта України, 2017. - 312 с. : табл., рис. - Бібліогр.: с. 236-239.

16. Уткин З.А. Практикум по курсу менеджмента / З.А. Уткин, А.Й. Кочаникова. - М.: Зеркало, 2017. - 218с.

17. Хміль Ф.І. Практикум з менеджменту організацій: навч. посібник. – Львів: „Магнолія плюс”, 2014. – 333 с.

18. Цандер Е. Менеджмент малих і середніх підприємств / Е. Цандер. - К.: Основи, 2017. - 317с.

19. Юргутіс І.А. Основи менеджменту: навч. посібник / І.А. Юргутіс, І.І. Кравчук. – К.: Освіта, 2016. – 256 с.

#### ***Інформаційні ресурси:***

1. Осовська Г.В. Основи менеджменту: навчальний посібник / Г. В. Осовська, О.А. Осовський. - К.: «Кондор», 2008. – 664 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://megalib.com.ua/book/29\\_Osnovi\\_menedjmenty.html](http://megalib.com.ua/book/29_Osnovi_menedjmenty.html).

#### **IV. Критерії оцінювання**

Абітурієнту пропонується пройти (виконати тест) у електронному вигляді.

Абітурієнту пропонуються завдання трьох форм.

1. Завдання за вибором однієї правильної відповіді оцінюється в 0 або 1 тестовий бал: 1 бал, якщо вказано правильну відповідь; 0 балів, якщо вказано неправильну відповідь, або вказано більше однієї відповіді, або відповіді не надано.

2. Завдання на встановлення відповідності (логічні пари) оцінюється в 0, 1, 2, 3 або 4 тестових бали: 1 бал за кожен правильну встановлену відповідність (логічну пару); 0 балів, якщо не вказано жодної правильної логічної пари або відповіді на завдання не надано.

3. Завдання на встановлення правильної послідовності оцінюється в 0, 1, 2 або 3 тестових бали: 3 бали, якщо правильно вказано послідовність усіх подій; 2 бали, якщо вказано першу та останню події; 1 бал, якщо вказано або першу, або останню подію; 0 балів, якщо вказано неправильну відповідь або відповіді на завдання не надано.

Комп'ютерна програма робить підрахунок балів і результат виконаного тесту відображається в балах на екрані комп'ютера. Екзаменатори фіксують цей результат.

Тестові бали переводяться в екзаменаційні на пропорційній основі.

Голова атестаційної комісії

О.І. Вікарчук