

Міністерство освіти і науки України
Харківський національний університет міського господарства
імені О. М. Бекетова
Житлово-комунальний коледж

ЗАТВЕРДЖУЮ
Голова приймальної комісії
ЖКК ХНУМГ ім.О.М.Бекетова
_____ В.І. Лук'янов
« ____ » _____ 2019 р.

ПРОГРАМА

фахових вступних випробувань на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня

«молодший спеціаліст»

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»
(шифр і назва напрямку підготовки)

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»
(шифр і назва спеціальності)

Спеціалізація «Готельне обслуговування»

Обговорено та схвалено
на засіданні циклової комісії
готельного обслуговування
Протокол від 20.03.2019р. № 8
Голова циклової комісії
_____ О.М.Буробіна

ЗМІСТ

Вступ

1. Опис основних розділів та їх короткий зміст
 - 1.1. Історія виникнення готельної справи
 - 1.2. Сутність та особливості готельного обслуговування
 - 1.3. Технологія готельного обслуговування
 - 1.4. Архітектурно-планувальна організація споруд готелів
 - 1.5. Організація і технологія обслуговування гостей харчуванням
 - 1.6. Вимоги до обслуговуючого персоналу в галузі гостинності
 - 1.7. Особливості пожежної безпеки, охорони праці та техніки безпеки в готелях
2. Орієнтований перелік питань, що виносяться на фахове вступне випробування
 - 2.1. Теоретичні питання
 - 2.2. Ситуаційні проблемні питання
3. Структура завдання для фахового вступного випробування
4. Критерії оцінювання
5. Список рекомендованої літератури

ВСТУП

ЖКК ХНУМГ імені О. М. Бекетова має право приймати на другий курс (з нормативним терміном навчання) осіб для здобуття вищої освіти за освітньо-кваліфікаційним рівнем молодшого спеціаліста. Для успішного засвоєння освітньо-професійної програми молодшого спеціаліста абітурієнти повинні мати повну загальну середню, освіту кваліфікованого робітника та здібності до оволодіння знаннями, уміннями та навичками в галузі професійної та практичної підготовки.

Підставою для оголошення прийому для здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня молодшого спеціаліста є ліцензія Міністерства освіти і науки України (серія АЕ № 636422 від 19.05.2015 р.), акт узгодження переліку спеціальностей, за якими здійснюється підготовка здобувачів вищої освіти за ступенями (освітньо-кваліфікаційними рівнями) молодшого спеціаліста, бакалавра, спеціаліста, магістра, та затверджені педагогічною (вченою) радою Правила прийому.

Приєм для здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня молодшого спеціаліста здійснюється за результатами фахових вступних випробувань.

Метою фахового вступного випробування зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» (спеціалізація «Готельне обслуговування») на освітньо-кваліфікаційний рівень «молодший спеціаліст» є встановлення рівня підготовленості абітурієнтів, виявлення їх реальних знань, умінь і навичок як кваліфікованих робітників.

Завданням вступного фахового випробування є:

- визначення рівня підготовленості вступників;
- перевірка розуміння абітурієнтом програмного матеріалу дисциплін професійної та практичної підготовки;
- оцінювання сформованості відповідних умінь та навичок, здатності абітурієнта до творчого використання набутих знань;
- аналіз уміння абітурієнта сформулювати своє ставлення до конкретних проблем у сфері готельно-ресторанного обслуговування.

До програми вступного фахового випробування зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» (спеціалізація «Готельне обслуговування»), включено навчальний матеріал нормативної дисципліни циклу професійної та практичної підготовки молодшого спеціаліста «Організація та технологія обслуговування в готелях». Вибір саме цієї дисципліни дозволяє комплексно оцінити рівень теоретичної та практичної підготовки вступників, визначити ступінь орієнтації та загальну спроможність продовжувати навчання на рівні молодшого спеціаліста.

У кожному варіанті фахового вступного завдання поєднуються теоретичні питання та матеріали практичного характеру.

Порядок проведення та терміни фахового випробування визначаються приймальною комісією ЖКК ХНУМГ ім. О.М. Бекетова.

1. ОПИС ОСНОВНИХ РОЗДІЛІВ ТА ЇХ КОРОТКИЙ ЗМІСТ

1.1. Історія виникнення готельної справи

Поняття “гостинність” та “індустрія гостинності”. Види діяльності, що відносяться до індустрії гостинності та їх характеристика. Основні етапи розвитку готелів. Головні тенденції розвитку сучасної індустрії гостинності. Спеціалізація закладів гостинності та диверсифікація виробництва послуг. Сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства України.

1.2. Сутність та особливості готельного обслуговування

Сутність готельних послуг, основні види послуг у готелях. Типологія готельних підприємств. Засоби розміщення готельного типу. Організація побутового обслуговування. Вимоги до основних і додаткових послуг. Класифікація готелів у країнах світу. Класифікація готельних підприємств в Україні. Міжнародна класифікація номерів у готелях. Якість обслуговування у сфері гостинності. Нормативно-правові та нормативно-експлуатаційні основи державного регулювання якості послуг у готельній сфері України.

1.3. Технологія готельного обслуговування

Порядок бронювання номерів у готелі. Види бронювання. Функції персоналу з приймання замовлень. Порядок реєстрації та розміщення гостей. Особливості реєстрації груп, іноземних туристів тощо. Види розрахунків з гостями за проживання та правила їх проведення. Міжнародна система піктограм. Її переваги та функції, що нею виконуються.

1.4. Архітектурно-планувальна організація споруд готелів

Основні чинники формування архітектурних типів споруд готелів. Основні типи планування споруд готелів. Головні типи приміщень у готелях. Структура та функціональна характеристика прилеглої до споруди готелю території. Функціональна і планувальна організація адміністративно-господарських приміщень у готелях. Функціональна та планувальна організація приміщень вестибюльної групи у готелях. Функціональна та планувальна організація житлового поверху у готелях. Функціональна та планувальна організація

житлового номера у готелях. Функціональна і планувальна організація приміщень громадського призначення.

1.5. Організація і технологія обслуговування гостей харчуванням

Види підприємств харчування та їх категорії. Структура управління підприємствами харчування готелю. Сучасне визначення комплексу послуг підприємств харчування. Основні складові системи харчування та їх роль. Організація роботи кухні готелю. Ресторани та бари готелю. Види сервісу в ресторані. Вимоги до меню. Особливості організації харчування в номерах.

1.6. Вимоги до обслуговуючого персоналу в галузі гостинності

Правила поведінки, форми і стилі обслуговування, формування комунікативних навичок. Професійна етика працівників сервісу. Побудова кадрової роботи у сфері гостинності.

1.7. Особливості пожежної безпеки, охорони праці та техніки безпеки

в готелях

Організація заходів для забезпечення пожежної безпеки в готелях. Охорона праці та техніка безпеки в готелях. Охорона життя людини та оточуючого середовища.

2. ОРІЄНТОВНИЙ ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ, ЩО ВІНОСЯТЬСЯ НА ФАХОВЕ ВСТУПНЕ ВИПРОБУВАННЯ

2.1 Теоретичні питання

1. Поняття “гостинність” та “індустрія гостинності”. Види діяльності, що відносяться до індустрії гостинності та їх характеристика.
2. Історія виникнення готельної справи. Основні етапи розвитку готелів.
3. Головні тенденції розвитку сучасної індустрії гостинності. Спеціалізація закладів гостинності та диверсифікація виробництва послуг.
4. Сучасний розвиток світового готельного господарства: функціональні та територіальні особливості, розвиток готельних ланцюгів.
5. Сутність готельних послуг, основні види послуг у готелях.
6. Типологія готельних підприємств. Засоби розміщення готельного типу.
7. Класифікація готелів у країнах світу. Проблема класифікації готельних підприємств у світовій туристичній індустрії.
8. Класифікація готельних підприємств в Україні.
9. Якість обслуговування в сфері гостинності. Нормативно-правові та нормативно-експлуатаційні основи державного регулювання якості послуг у готельній сфері України.
10. Порядок бронювання номерів у готелі. Види бронювання. Функції персоналу з приймання замовлень.
11. Порядок реєстрації та розміщення гостей. Особливості реєстрації іноземних гостей та організованих груп туристів.
12. Види розрахунків з гостями за проживання та правила їх проведення.
13. Міжнародна система піктограм. Її переваги та функції, що нею виконуються.
14. Основні чинники формування архітектурних типів споруд готелів.
15. Основні типи планування споруд готелів.
16. Основні блоки приміщень у готелях. Функціональна структура внутрішнього простору готельного комплексу.
17. Функціональна та планувальна організація приміщень вестибюльної групи у готелях.

18. Функціональна та планувальна організація житлового поверху у готелях.
19. Функціональна та планувальна організація житлового номера у готелях.
20. Структура та функціональна характеристика прилеглої до споруди готелю території.
21. Функціональна та планувальна організація адміністративно-господарських приміщень у готелях.
22. Заклади ресторанного господарства в туризмі та їх класифікація.
23. Комплекс послуг закладу ресторанного господарства та його характеристика.
24. Види сервісу, що сформувалися в процесі еволюції ресторанів.
25. Меню та його роль у роботі закладів ресторанного господарства. Вимоги до меню.
26. Особливості організації харчування в житлових номерах готелю.
27. Вимоги до персоналу в галузі гостинності. Правила поведінки, форми і стилі обслуговування, формування комунікативних навичок.
28. Професійна етика працівників сервісу. Побудова кадрової роботи в сфері гостинності.
29. Організація заходів для забезпечення пожежної безпеки в готелях.
30. Охорона праці та техніка безпеки в готелях.

2.2. Проблемні ситуаційні питання

1. Яке уявлення Ви маєте про індустрію гостинності. Що спільного, на Вашу думку, є у наданні туристичних (екскурсійних) послуг з обслуговуванням в готелі?
2. Як Ви можете пояснити той факт, що все більше туристичних фірм і агенцій влаштовують для своїх службовців ознайомлювальні тури, не дивлячись на те, що це потребує додаткових витрат?
3. У бесіді з клієнтом Ви дізналися, що під час вибору туру він особливу увагу приділяє питанню безпеки під час подорожі. Чи можете Ви переконати клієнта стосовно цього питання?
4. У Вашу туристичну агенцію прийшов новий співробітник. Ознайомте його з правилами поведінки з відвідувачами.

5. Ви - керівник туристичної фірми та проводите співбесіду з претендентами на посаду тур агента. Якими критеріями Ви будете керуватись при відборі кандидатів?
6. До Вашого готелю звертається представник дитячого літнього табору з пропозицією розміщення протягом двох місяців дитячих груп, які будуть приїжджати у місто на екскурсію. Термін проживання кожної групи 4 дні. Чи вигідна для Вашого готелю така пропозиція?
7. До Вашого готелю звертається новий клієнт. Він представник туристичної фірми, яка шукає партнерів для прийому та обслуговування туристів. Які фактори Ви будете враховувати під час бесіди з ним з метою успішної майбутньої співпраці?
8. Ви готуєтеся до передачі зміни: перевіряєте рахунки на оплату, перераховуєте гроші, заповнюєте журнал обліку. В цей час один з гостей намагається зав'язати з вами дружню бесіду. Яку лінію поведінки оберете у такій ситуації.
9. У замовленні на проведення екскурсії значиться кількість учасників – 15 чоловік. При зустрічі з групою виявляється, що кількість екскурсантів удвічі більша. Прокоментуйте Ваші дії.
10. У бесіді з однолітком виявилось, що він є прихильником спорту та не розуміє, яка користь може бути від екскурсії до історичного музею. Які аргументи Ви знайдете, щоб не образити та довести протилежне?
11. Туристична фірма, що направляє туристів по договору з Вашим готелем, вже не вперше дорікає на помилки в оформленні туристичних документів. Що слід зробити, щоб уникнути небажаних ситуацій у майбутньому?
12. У Вас виникла ідея розробки принципово нового туру. Чи достатньо Вашої власної інтуїції для реалізації нового проекту?
13. Як Ви розумієте поняття «культура обслуговування» у готельному підприємстві? Наведіть приклади її прояву протягом прийому клієнта.
14. Якщо б у Вас була можливість відкрити власний готель, які б цілі Ви визначили як пріоритетні в роботі свого підприємства?
15. З чого, на Ваш погляд, складається імідж туристичної фірми або готелю?

3. СТРУКТУРА ЗАВДАННЯ ДЛЯ ФАХОВОГО ВСТУПНОГО ВИПРОБУВАННЯ

Варіант № 1

Завдання 1. Дайте відповідь на наступні теоретичні питання:

1. Поняття “гостинність” та “індустрія гостинності”. Види діяльності, що відносяться до індустрії гостинності та їх характеристика.
2. Охорона праці та техніка безпеки в готелях.

Завдання 2. Розв’яжіть ситуаційне проблемне питання:

У бесіді з клієнтом Ви дізналися, що під час вибору туру він особливу увагу приділяє питанню безпеки під час подорожі. Чи можете Ви переконати клієнта стосовно цього питання?

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ знань абітурієнтів при складанні фахового випробування

Оцінювання результатів навчання проводиться на основі ступеню розуміння абітурієнтом сутності обраної сфери діяльності, принципів гостинності, спільності різноманітних видів діяльності, об'єднаних поняттям «гостинність». Мають значення погляди абітурієнта на сучасний підхід до побудови процесів надання послуг у цієї сфері та здатність послідовно та грамотно викладати свої думки.

Програма фахових вступних випробувань містить теоретичні питання та проблемні ситуативні питання. Питання сформульовані таким чином, щоб перевірити ступінь фахової освіченості та глибину базових знань.

Фахове випробування на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня молодший спеціаліст зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» (спеціалізація «Готельне обслуговування») для випускників ПТНЗ на базі кваліфікованого робітника проводиться під час проведення вступної кампанії згідно зі складеним розкладом.

Для перевірки знань та навичок абітурієнтів складено 15 варіантів завдань. Кожен варіант містить 2 завдання:

- 1. Теоретичні питання** (з дисципліни «Організація та технологія обслуговування в готелях»).
- 2. Проблемне ситуаційне питання** (з дисциплін «Організація та технологія обслуговування в готелях»).

Виконання кожного завдання оцінюється окремо. За правильне виконання завдань можна отримати:

Завдання 1. Під час відповіді абітурієнта на теоретичні питання оцінюється загальний рівень володіння матеріалом з дисципліни «Організація та технологія обслуговування в готелях».

Для оцінювання відповідей на теоретичні питання застосовуються такі критерії:

Кількість балів	Критерії оцінювання
46- 60 балів	Абітурієнт володіє системою понять в їх ієрархічній послідовності, вільно використовує дані галузевих нормативних документів, вичерпно викладає зміст першорядних і другорядних елементів, надає власні судження з використанням професійної термінології, відповідь грамотна, аргументована та логічно побудована.
31-45 бали	Абітурієнт володіє поняттями, відтворює їх зміст з деякими неточностями, встановлює загальні внутрішньо понятійні і між понятійні зв'язки, використовує дані галузевих нормативних документів, вірно використовує професійну термінологію, може допускати деякі непринципові помилки, але вони не порушують загального розуміння програмного матеріалу.
16-30 балів	Абітурієнт здатний встановлювати засвоєні внутрішньо понятійні зв'язки, недостатні або недоцільні посилання на галузеві нормативні документи, демонструє недостатню повноту викладення матеріалу, порушує його логічну послідовність, слабо володіє професійною термінологією, знання відривчасті, допускає багато неточностей.
1-15 балів	Абітурієнт не зміг надати основних понять і визначень, а також назвати основних документів нормативно-правового характеру готельної галузі, професійна термінологія не засвоєна, виявлена відсутність знань з більшої частини матеріалу.

Максимальна оцінка за теоретичні питання -- **60 балів**.

Завдання 2. Вирішення ситуаційного проблемного питання абітурієнтом оцінюється максимально в **40 балів**. Критерії оцінювання надані у таблиці:

Бали	Характеристика відповіді
31- 40 балів	Абітурієнт проявляє глибоке розуміння принципів організації процесу обслуговування, професійний підхід до вирішення ситуації, виявляє знання нормативних документів, що обумовлюють дії персоналу, запропоноване рішення вірне та аргументоване.
21-30 балів	Абітурієнт проявляє загальне розуміння принципів організації процесу обслуговування, рішення прийняте в цілому вірне, але без уваги до деталей і без аргументованих пояснень обраних дій.
11-20 балів	Абітурієнт неповністю розуміє поставлену проблему, не встановлює причинно-наслідкових зв'язків, пропозиції щодо вирішення ситуації непродумані, або абітурієнт губиться у виборі шляхів при розв'язанні.
1-10	Абітурієнт не розуміє поставленої проблеми і не орієнтується у виборі

бал	шляхів її розв'язання.
-----	------------------------

Максимальна кількість балів, яку може отримати студент за умови всіх правильних відповідей – **100 балів** (60+40).

Таблиця переведення результатів у 200-бальну шкалу оцінювання:

Бали	200-бальна шкала оцінювання
86 – 100 балів	181 – 200 балів
71 – 85 балів	152 – 180 балів
51 – 70 балів	124 – 151 бал
50 балів і менше	1 – 123 бали

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги».
2. ДСТУ 4269:2003 «Класифікація готелів».
3. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг (Наказ Державної туристичної адміністрації №19 від 16.03.2004 р).
4. Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні (наказ Державного комітету України з житлово-комунального господарства і Державного комітету України з туризму №77\44 від 10.09.96).
5. Агафонова Л.Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція. Державне регулювання : Навч. посібник / Л.Г. Агафонова, О. Є.Агафонова. – К.: Знання України, 2004. – 358 с.
6. Бойко М.Г. Організація готельного господарства: Підручник / М.Г. Бойко. – К.: КНТЕУ, 2006. – 448 с.
7. Управління сучасним готельним комплексом : навч. посіб./ Г.Б. Мунін. А.О. Змійов. Г О. Зінов'євта ін.: за ред. С.І. Дорогунцова. – К. : Ліра-К, 2005. – 520 с.
8. Роглев Х.П. Основи готельного менеджменту : навч. посіб. /Х.Й. Роглев. – К. : Кондор. 2005.– 408 с.
9. Круль Г.Я. Основи готельної справи : навчальний посібник / Г.Я. Круль. – К. – Центр учбової літератури, 2011.– 368с.
10. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник / За ред. проф. В.К. Федорченка. – К.: Вища школа, 2004. – 237 с.

