

Міністерство освіти і науки України
Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

Голова приймальної комісії
проф. Олександр БЕЗПОДІННИЙ

Безподіний

«25» квітня 2024



ПРОГРАМА ФАХОВОГО ІСПИТУ «Основи готельного обслуговування»

ОС Бакалавр

*на основі ОС бакалавр, магістр, ОКР спеціаліст
з нормативним терміном навчання 2 р. 10 м.*

Освітня програма: Готельно-ресторанна справа

Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа

(денна та заочна форми навчання)



Умань - 2024

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Основною метою фахового випробування з основ готельного обслуговування є перевірка достатньої якості знань, умінь та навичок для подальшого навчання за освітнім ступенем бакалавр.

Вступник повинен **знати**:

- види та форми готельних підприємств та особливості їх діяльності; фактори, що впливають на функціонування готельних господарств;
- історичні передумови розвитку готельного господарства різних країн світу;
- сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності;
- понятійний апарат індустрії гостинності;
- елементи створення функціонального, екологічного, естетичного комфорту;
- нормативно-правової бази регулювання готельної індустрії;
- послідовність сертифікації готельних послуг;
- класифікації готельних господарств;
- мінімальні вимоги до певної категорії готелю;
- процедури проведення обов'язкової сертифікації готельних послуг;
- організаційно-правові структури готельних господарств;
- склад основних служб готелю;
- технології діяльності служби прийому та розміщення в різних категоріях готелів;
- напрямів руху інформації через службу порт'є;
- види бронювання місць у готелях;
- технології бронювання та резервування місць у готелях;
- види прибиральних робіт у готельних приміщеннях;
- основні функції та обов'язки покоївки;
- технології підбору кадрів на підприємствах готельного типу; режиму робочого часу і відпочинку працівників готельного господарства;
- особливості мотивації персоналу готелів;
- основних складових культури поведінки працівників готелю;
- сутність стратегій конкуренції готельних підприємств;
- основні методи встановлення цін;
- особливості створення інтер'єрного простору приміщень;
- планову організацію зон; характерні риси різних стилів дизайну інтер'єрів;
- основні визначення та положення ринкової інфраструктури індустрії гостинності та її складові;
- взаємозв'язок основних видів інфраструктури суб'єктів

господарювання у сфері індустрії гостинності.

Вступник повинен **вміти**:

- систематизувати інформацію стосовно місцезнаходження, основного призначення, рівня обслуговування, обслуговуючого персоналу, місткості готелю;
- проводити порівняльний аналіз послуг, що надаються готельними підприємствами України різного типу;
- підбирати готелі та номери відповідно до вимог, бажань та можливостей туриста;
- оцінювати рівень гостинності та комфорту готелів; оцінювати результати гостинності;
- скласти анкети для виявлення рівня задоволення мешканців готелю; забезпечити зворотний зв'язок із туристами;
- знаходити інформацію, що надає правові основи рішенням; аналізувати законодавчу базу стосовно регулювання готельної індустрії;
- порівнювати вимоги клієнта з рівнем послуг, що надаються готелями різних категорій;
- порівнювати рівень послуг готелів відповідних категорій;
- встановити інформаційні зв'язки між підрозділами;
- будувати схеми бізнес-процесів готельного підприємства;
- заповнити анкети прибулого в готель та картки гостя; оформити виїзд гостя;
- здійснювати бронювання з використанням міжнародних та національних систем бронювання;
- організувати роботу господарської служби;
- розраховувати кількість номерів для прибирання для однієї покоївки;
- розробляти ефективні мотиваційні системи для різних категорій персоналу;
- проводити атестацію персоналу готелю; розробляти та проводити заходи з підвищення рівня культури персоналу;
- аналізувати ефективність стратегій конкуренції готельних підприємств;
- розраховувати витрати на готельні послуги та встановлювати ціни на них;
- проектувати власні пропозиції з удосконалення інтер'єрних рішень.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ знань і вмінь вступників

<i>Рівень</i>		<i>Бали</i>	<i>Характеристика усних відповідей</i>
Не склав		0 – 99	У вступника виникають значні труднощі у відповіді на питання. Здебільшого він відповідає на запитання лише «так» чи «ні».
Склав	Початковий	100	Вступник виявляє знання і розуміння основних положень з навчальної дисципліни, але допускає помилки у викладі матеріалу, які свідчать про недостатньо глибоке засвоєння теоретичних понять.
		101 – 109	Вступник виявляє знання і розуміння основних положень з навчальної дисципліни, відповідає на елементарні запитання короткими репліками, що містять певні недоліки.
		110 – 119	Вступник виявляє знання і розуміння основних положень з навчальної дисципліни, дає відповіді на деякі питання, може частково відповідати на запитання співбесідника, допускаючи помилки різного характеру.
	Середній	120 – 129	Вступник виявляє знання і розуміння основних положень з навчальної дисципліни, в основному відповідає на питання, але допускає помилки, його відповідь характеризується частковою доказовістю.
	Середній	130 – 139	Вступник виявляє знання і розуміння основних положень з навчальної дисципліни, відповідає на питання, володіє основними категоріями, загалом досягає поставленої мети, проте допускає деяких помилок в обґрунтуванні висловленого.
		140 – 149	Вступник виявляє знання і розуміння основних положень з навчальної дисципліни, успішно досягає мети, його відповідь загалом є змістовною та відповідає основним вимогам науковості, проте їй не вистачає самостійності суджень, їх аргументації, новизни, лаконізму, наявна певна кількість помилок тощо.
	Достатній	150 – 159	Вступник виявляє знання і розуміння основних положень з навчальної дисципліни. Відповідь вступника за своїм змістом спрямовується на розв'язання певної проблеми, загалом є змістовною, обґрунтовуються елементи особистісної позиції щодо предмета обговорення.
		160 – 169	Вступник виявляє знання і розуміння основних положень з навчальної дисципліни, надає правильні відповіді, бере участь у діалозі з викладачем, висловлює судження і певною мірою аргументує їх за допомогою категорій, у діалозі з'являються елементи оцінних характеристик, узагальнень.
		170 – 179	Вступник виявляє знання і розуміння основних положень з навчальної дисципліни, відповідає на належному рівні, бере участь у діалозі з відповідної

			теми, демонструючи загалом достатній рівень володіння предметом (чітко висловлює думки, виявляє вміння дати відповідь на запитання).
Високий	180 – 189		Вступник демонструє високий рівень знань з дисципліни, вміє формулювати думки, обґрунтовуючи власну позицію, відповідає на додаткові запитання.
	190 – 199		Вступник має глибокі знання про об'єкт вивчення, застосовує наукову термінологію, аргументує свої твердження і висновки, вміє порівнювати різні погляди на предмет обговорення, його відповідь відповідає встановленим вимогам.
	200		Вступник володіє категоріями дисципліни, вміє їх застосовувати для аналізу, демонструє вміння висловлюватись з конкретних питань, застосовуючи об'єктивні аргументи, вміє порівнювати різні погляди на предмет обговорення, його відповідь характеризується новизною та оригінальністю.

СТРУКТУРА ОЦІНКИ ТА ПОРЯДОК ОЦІНЮВАННЯ

Питання екзаменаційного білета оцінюється за шкалою від 0 до 200 балів. Загальна оцінка за вступне випробування визначається як середнє арифметичне оцінок за кожне питання поділене на кількість питань екзаменаційного білету.

ЗМІСТ ПРОГРАМИ

Основи готельної справи

ТЕМА 1. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії

Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства в Україні, створення технологічних і соціальних нормативів впровадження сучасних готельних технологій.

Принципи роботи органів і служб стандартизації в Україні в галузі туризму, порядок розробки, затвердження та реєстрація стандартів, загальні вимоги до стандартів. Значення та основи функціонування Державної системи стандартизації, сутність уніфікації, спеціалізації взаємозамінності, розвиток вітчизняних систем стандартів, методичні принципи комплексної стандартизації, положення випереджувальної стандартизації.

Категорії стандартів: державні (ДСТУ), галузеві (ГСТУ), стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок України (СТТУ), технічні умови (ТУУ), стандарти підприємств (СТП) і види стандартів: основоположні; на продукцію і послуги; на процеси; методи контролю (випробувань, вимірювань, аналізу), інформаційні показники стандартів.

ТЕМА 2. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства

Основи діяльності готельного господарства. Функціональне призначення підприємств готельного господарства. Закордонний досвід типізації готелів.

Фактори, що впливають на типізацію готельних господарств: місцезнаходження, основне призначення, строк перебування, режим експлуатації, рівень обслуговування, обслуговуючий контингент, місткість, мета подорожі.

Вплив мети подорожі на функціональне призначення готелю. Основні вимоги до готелів: умови для ночівлі, організації харчування та побутового обслуговування.

ТЕМА 3. Характеристика основних типів засобів розміщення

Транзитні готелі. Ділові готелі. Загальні та специфічні функціональні вимоги до готелів такого типу.

Курортні готелі – їх призначення. Специфічні особливості місцезнаходження, медичного обслуговування, надання профілактичного і дієтичного харчування, наявності торговельної мережі лікувальних і курортних товарів, внутрішнього обладнання номерів, широкого кола додаткових послуг.

Готелі для сімейного відпочинку – призначення, основний обслуговуючий контингент. Особливості функціонування сімейних готелів.

ТЕМА 4. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку

Туристично-екскурсійні готелі (туристичні, готелі для масового туризму) для туристів з пасивним засобами пересування, їх місцезнаходження, строк перебування туристів, особливості структури приміщень.

Туристично-спортивні готелі – особливості їх місцезнаходження. Функціональні особливості готелів даного типу. Особливості функціонування готелів для спортсменів, що займаються окремими видами спорту. Готелі для сімейного відпочинку.

Спеціалізовані туристичні готелі – їх призначення, місцезнаходження. Характеристика і призначення мотелів, кемпінгів. Види ротелів, основне їх призначення і характеристика. Ботелі і ботокемпінги, їх призначення, місцезнаходження, організація приміщень для ночівлі та відпочинку. Особливості організації флайтелів, – готелів для любителів авіаційного спорту.

Функціональні особливості підприємств.

ТЕМА 5. Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства

Вимоги до лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства та їх основні типи: санаторії; пансіонати; бази та табори відпочинку; будинки відпочинку; сільські туристичні будинки; профілакторії.

Організаційні питання порядку комплектації кадрового забезпечення, організації матеріально-технічної бази, врахування екологічних вимог.

ТЕМА 6. Організація приміщень житлової групи

Приміщення, що входять до житлової групи. Номер як окреме приміщення для тимчасового помешкання. Основні елементи номера.

Типи номерів: номер-апартамент, номер-президентський апартамент; номер-люкс, двокімнатний номер, номер-комплекс, номер-дубль (студію), однокімнатний номер.

Характеристика різних типів номерів: кількість житлових кімнат, їх призначення та обладнання, наявність санвузла та якість його приладдя, прийоми розміщення меблів у номерах. Основні вимоги до організації номерного фонду. Приміщення для побутового обслуговування на поверсі.

Місцезнаходження приміщень побутового обслуговування їх основне призначення, обладнання. Склад приміщень.

Принцип пропорційності розподілу загальної площі номера між приміщеннями різного призначення.

ТЕМА 7. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства

Організація приміщень адміністрації. Основні види приміщень адміністрації готельного господарства, їх розташування. Блоки адміністративних приміщень за функціональним призначенням.

Організація приміщень вестибюльної групи. Характеристика основних функцій, приміщень вестибюльної групи та їх зонування. Характеристика зон вертикальних і горизонтальних комунікацій. Організація і обладнання приміщень вестибюльної групи.

Функції матеріального забезпечення та проведення необхідних ремонтних робіт у готельному господарстві приміщень господарського і складського призначення. їх склад.

Приміщення і підприємства побутового обслуговування мешканців готельного господарства. Основне призначення приміщень, їх організація, обладнання та розміщення.

Приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Склад приміщень культурно-масового обслуговування: універсальні зали і конференц-зали; танцювальні зали і диско-клуби; бібліотеки; більярдні; казино; кегельбани; зали ігрових автоматів; демонстраційні зали; туристичні клуби; відеосалони та інші приміщення, що реалізують функції відпочинку мешканців готельного господарства.

Загальні вимоги до створення зелених зон відпочинку, майданчиків для спортивно- оздоровчих занять на повітрі.

ТЕМА. 8. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві

Архітектурні рішення об'єктів підприємств готельного господарства: архітектура, стиль, ландшафтна архітектура, антропогенний ландшафт, інтер'єр.

Принципи організації внутрішнього простору, функції та елементи інтер'єру в приміщеннях засобів розміщення.

Інтер'єр як художня композиція. Основні методи створення художньої композиції, що застосовуються в створенні інтер'єрного простору приміщень: масштаб, тектоніка, єдність підпорядкування, співвідношення форм за різними характеристиками, ілюзорне сприйняття простору.

ТЕМА 9. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві

Сутність сфери послуг: послуга, соціально-культурні послуги, матеріальні послуги, нематеріальні послуги, процес обслуговування. Модель гостинності в системі «гість - послуга - середовище гостинності».

Предмет, завдання та зміст організації обслуговування в готельному господарстві. Поняття послуги як результат безпосередньої взаємодії виконавця і споживача, а також власної дії виконавця щодо задоволення потреби споживача. Матеріальні і соціально-культурні послуги.

Поняття обслуговування – діяльність виконавця при посередньому контакті зі споживачем послуги. Характеристика етапів надання послуги і забезпечення необхідними ресурсами, технологічний процес виконання, контроль, випробування, прийняття, оцінка, процес обслуговування.

Види послуг, що надаються готельним господарством. Розширення структури послуг у готельному господарстві за рахунок задоволення різних потреб туристів.

ТЕМА 10. Технологія прийому та розміщення туристів у засобах розміщення

Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг – «прибуття - проживання - виїзд». Порядок оформлення туриста при прийомі в готель. Анкета прибулого в готель.

Порядок оформлення туристичних груп. Порядок оформлення виїзду гостя.

Автоматизація процесу прийому і розміщення туристів у готелі. Система бронювання і резервування місць у готелях. Автоматизація робочого місця портьє. Автоматизація робочого місця касира. Організація робочих місць служби прийому і розміщення з використанням технологічних процесів у роботі готельного господарства.

Основи гостинності

ТЕМА 1. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві

Гостинність як соціально-культурне та економічне явище. Готель та готельні послуги: сутність понять, види та особливості. Готельний продукт як комплекс послуг. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії України.

ТЕМА 2. Історія розвитку підприємств готельного господарства
Розвиток індустрії гостинності в Європі. Розвиток американської індустрії гостинності. Розвиток готельного господарства України.

ТЕМА 3. Типізація та класифікація підприємств готельного господарства

Основні чинники типізації підприємств готельного господарства. Особливості класифікації готельних підприємств.

ТЕМА 4. Характеристика приміщень готельних підприємств

Склад приміщень готельних підприємств. Функціональна організація приміщень готельного господарства. Організація приміщень житлової групи готельного господарства. Організація приміщень дня побутового обслуговування. Організація нежитлових груп приміщень готельного господарства

ТЕМА 5. Організація праці на підприємствах готельного господарства

Структура персоналу готельного підприємства. Основи організації праці персоналу готельного підприємства.

ТЕМА 6. Організація обслуговування у закладах готельного господарства

Загальна характеристика методів і форм обслуговування. Організація обслуговування різних категорій відвідувачів. Особливості обслуговування іноземних туристів.

ТЕМА 7. Кадрове забезпечення закладів готельного господарства

Кадровий склад персоналу готельного підприємства. Вимоги техніки безпеки щодо роботи персоналу готельного господарства.

ТЕМА 8. Інноваційні технології в готельному господарстві

Інновації в інтер'єрі готельних підприємств. Інфраструктурні і технологічні інновації в готельному господарстві. Інформаційні інновації у готельному господарстві.

ТЕМА 9. Освіта та кар'єра в готельному бізнесі

Особливості професії, фахові компетенції та тенденції ринку праці. Готельний бізнес у портретах видатних організаторів.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основи готельної справи

1. Байлік І.С., Писаревський І. М. Організація готельного господарства: підручник. Харків, нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
2. Готельно-ресторанна справа: навчально-методичне видання. Книга 1 / Б.М. Андрушків, Л.Я. Малюта, Г.Й. Островська та ін. Тернопіль : ФОП Паляниця В.А., 2018. 268с.
3. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник. М. М. Скопень, М. К. Сукач, О. П. Будя та ін. К. : Ліра-К, 2017. 763с.
4. Круль, Г. Я. Основи готельної справи : навч. посібник : Ченівецький нац. ун-т імені Юрія Федьковича. К. : Центр учбової літератури, 2017. 367с.
5. Мальська М. П., Пандяк І. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник. Львівський нац. ун-т ім. І. Франка. К. : Центр учбової літератури, 2012. 470 с.
6. Мальська, М. П., Кізима В. Л., Жук І. З. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика: підручник . Львівський нац. ун-т імені Івана Франка. К. : Центр учбової літератури, 2017. 335с.
7. Нечаюк, Л. І., Нечаюк Н. О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посібник 3-тє вид. К. : Центр учбової літератури, 2017. 343с.
8. Організація готельного господарства : навч. посібник. / за ред. О. М. Головка. К. : Кондор, 2012. 337с.
9. Топольник, В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві : навч. посібник. Донецький НУЕТ імені Михайла Туган-Барановського. Львів : Магнолія 2006, 2018. 326с.
10. HoReCa: навч. посіб.: у 3 т. Т1. Готелі / А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко, І.Ю. Антонюк та ін.; за ред. А.А. Мазаракі. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. 348 с.

Основи гостинності

1. Байлік С.І., Писаревський І.М. Організація готельного господарства: підручник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
2. Бойко М.Г. Організація готельного господарства : підруч. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2015. 501 с.
3. Круль, Г. Я. Основи готельної справи: навч. посібник : Київ : Центр учбової літератури, 2017. 367с.
4. Мальська, М. П., Кізима В.Л., Жук І.З. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика : підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2017. 335с.
5. Мальська М. П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник. 2-ге вид., перероб. та доп. Київ: Центр учб. л-ри, 2012. 472 с.

6. Нечаюк, Л. І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. посібник. 3-тє вид. Київ : Центр учбової літератури, 2017. 343с.

7. Данько Н.І., Парфїненко А.Ю., Подлепїна П.О., Вишневська О.О. Основи готельно-ресторанної справи: навчальний посібник. Харків : ХНУ іменї В. Н. Каразіна, 2017. 288 с.

8. Основи готельно-ресторанної справи: навч. посіб. уклад. І. М. Поворознюк. Умань : Візавї, 2020. 192 с.

9. Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В. Органїзація готельного господарства: навч. посібник. Київ : Кондор, 2012. 337с.

10. Сокол Т.Г. Органїзація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : пїдручник. Київ : Альтепрес, 2017. 446с.

11. HoReCa: навч. посіб.: у 3 т. Т1. Готелї / [А.А. Мазаракї, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко, І.Ю. Антонюк та ін.]; за ред. А.А. Мазаракї. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. 348 с.

Затверджено на засїданнї кафедри технологїй та органїзацїї туризму і готельно-ресторанної справи (Протокол № 11 від 10 квітня 2024 р.)

Голова фахової атестацїйної комїсії

Ольга ДЖОГА

Завїдувач кафедри

Інна ПОВОРОЗНЮК

**ЗГІДНО
З ОРИГІНАЛОМ**