

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**



**ПРОГРАМА
ФАХОВОГО ВСТУПНОГО ВИПРОБУВАННЯ**
з освітньо-професійної програми
«Управління туристичним та готельно-ресторанним бізнесом»
для підготовки здобувачів
другого (магістерського) рівня вищої освіти
за спеціальністю 073 «Менеджмент»
галузь знань 07 «Управління та адміністрування»

Голова фахової атестаційної комісії

_____ /Лнна Левицька/

Київ – 2023

Тестове завдання для вступу на програму підготовки здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти складається з 50-ти закритих тестових завдань із комплексу нормативних дисциплін з професійної підготовки. Завдання закритої форми представлені запитаннями, що потребують обрання однієї відповіді із запропонованого набору варіантів.

До програми фахових вступних випробувань увійшли змістові модулі програм нормативних дисциплін з професійної підготовки.

Програма вступних фахових випробувань складається з таких дисциплін та їх розділів:

1. Менеджмент
2. Організація готельного господарства
3. Організація туризму
4. Організація ресторанного господарства

ПЕРЕЛІК ДИСЦИПЛІН ТА ЇХНІХ РОЗДІЛІВ, ЩО ВІНОСЯТЬСЯ НА ІСПИТ

1. Дисципліна «Менеджмент»

Теоретичні засади менеджменту туристичного та готельно-ресторанного бізнесу. Сутність управління та менеджменту. Суб'єкт та об'єкт управління, їх характеристика, взаємозв'язок та взаємодія. Менеджмент, як вид професійної управлінської діяльності в умовах ринкових відносин. Характеристика і аналіз різних визначень менеджменту. Управлінські відносини, як предмет вивчення дисципліни. Менеджмент, як наукова дисципліна. Еволюція наукових шкіл менеджменту. Наукові підходи до менеджменту. Принципи менеджменту. Рівні менеджменту. Цілі менеджменту, їх характеристика, значення і класифікація. Функції менеджменту. Задачі менеджменту. Менеджмент в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі, як наукова і практична діяльність та навчальна дисципліна, її зміст, структура, взаємозв'язок з суспільними та спеціальними дисциплінами. Особливості та проблеми управління закладами гостинності.

Функціональна спеціалізація управління в підприємствах туристичного готельно-ресторанного бізнесу. Класифікація функцій менеджменту. Основні (загальні) та спеціальні функції менеджменту, їх взаємозв'язок.

Сутність та зміст функції планування і прогнозування. Характеристика факторів, що впливають на процес планування. Принципи планування. Рівні планування діяльності підприємств туристичного та готельно-ресторанного бізнесу. Функція організації, як базисна функція менеджменту, її зміст та напрями реалізації в індустрії гостинності. Координування, як функція забезпечення ритмічної роботи закладу, умови її виконання. Функція мотивації (стимулювання) її сутність і значення, порядок і напрями реалізації в індустрії

гостинності. Характеристика теорій мотивації. Функція контролю, як форма зворотного зв'язку від підрозділів закладу до органів управління. Види контролю в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі. Органи зовнішнього і внутрішнього контролю за діяльністю підприємств туристичного та готельно-ресторанного бізнесу. Попередній, поточний і заключний контроль Регулювання процесу виробництва і обслуговування на основі контролю за діяльністю підрозділів закладів готельно-ресторанного господарства.

Сутність методів менеджменту, їх зміст і зв'язок з функціями управління.

Значення системи методів менеджменту в роботі закладів гостинності. Мотиваційна природа методів менеджменту. Класифікація методів менеджменту, їх взаємозв'язок. Економічні методи менеджменту, їх значення та напрямки використання в закладах індустрії гостинності. Зміст економічних методів менеджменту, комерційний розрахунок, ціноутворення, прибуток, матеріальне стимулювання.

Організаційно-розпорядчі (адміністративні) методи менеджменту. Характеристика методів організаційного впливу: організаційне регламентування — закони, статuti, положення, організаційне нормування, інструктування. Розпорядчий вплив і форми його застосування: накази, розпорядження, вказівки. Значення людського фактору в управлінні закладами індустрії гостинності. Цілі, задачі та форми використання соціально-психологічних методів менеджменту: підвищення соціальної активності членів колективу, соціальне нормування та регулювання, методи пропаганди та агітації, формування оптимального психологічного клімату в колективі та ін.

Сутність управлінських рішень, їх значення для ефективності роботи. Класифікація управлінських рішень. Вимоги до управлінських рішень: наукова обґрунтованість, реальність, цільова спрямованість, кількісна та якісна визначеність. Технологія підготовки та прийняття управлінських рішень. Аналіз і класифікація проблем в діяльності підприємств туристичної та готельно-ресторанного бізнесу. Етапи прийняття управлінських рішень.

Проектування робіт в закладах. Концепції «організації праці» та «проектування робіт їх загальні риси та відмінності. Загальна характеристика основних елементів організації праці. Поняття «роботи». Аналіз роботи. Параметри роботи. Сприйняття змісту роботи. Зв'язок технології та проектування роботи. Моделі проектування робіт в індустрії гостинності.

Функціональна структура сучасних готельних комплексів. Організаційно-функціональна структура туристичних готельних комплексів різних типів та місткості. Класифікація служб, підрозділів та посад в готельному комплексі за характером отримання доходу (прямий та непрямий дохід) та наявності контакту з гостями. Зміст управління основними службами готелю та ресторану

при готелі. Завдання управління підрозділами, що надають додаткові сервісні послуги. Структура та завдання підрозділів виробничої інфраструктури готельного комплексу. Інженерно-технічна служба підприємства, її функції та принципи управління. Зміст і завдання управління транспортним та складським господарством в готельному комплексі. Служба комп'ютерного управління готельного комплексу. Управління безпекою готельного комплексу. Організація вищої управлінської ланки готельного комплексу та особливості управління його функціональними підрозділами. Управління персоналом в індустрії гостинності

Роль персоналу в досягненні ефективності та підвищення конкурентоспроможності закладів індустрії гостинності. Фактори, що визначають підвищену увагу менеджменту до персоналу в індустрії гостинності.

Організаційна поведінка як об'єкт управління, та фактори що визначають її якість в підприємствах готельного та ресторанного господарства. Зміст та завдання управління персоналом. Кваліфікаційні вимоги до професій та посад основних підрозділів закладів готельного, ресторанного господарства. Особливості професійного розвитку та зміст навчальних тренінгів персоналу в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі. Критерії ділової оцінки персоналу. Проблеми мотивації та компенсації праці персоналу туристичного та готельно-ресторанного бізнесу. Корпоративна культура та її елементи в управлінні персоналом підприємств індустрії гостинності.

2. Дисципліна «Організація готельного господарства»

Сутність, особливості та перспективи розвитку готельного бізнесу: регіональний, національний та світовий досвід.

Створення готельних об'єднань та регіональні особливості міжнародних готельних ланцюгів. Характеристика вітчизняних і закордонних мереж.

Особливості формування та напрями імплементації концепцій гостинності в організацію готельної справи.

Функціональна типізація підприємств готельного господарства. Закордонний досвід типізації підприємств готельного господарства. Фактори, що впливають на типізацію підприємств готельного господарства: місцезнаходження, основне призначення, строк перебування, режим експлуатації, рівень обслуговування, обслуговуючий контингент, місткість, мета подорожі.

Функціональні вимоги до підприємств готельного господарства ділового призначення. Особливості організації спортивно-оздоровчих послуг на підприємствах готельного господарства ділового призначення. Особливості

організації готелів ділового призначення у провідних готельних мережах світу та України

Характеристика особливостей сервісу у курортних готелях, як перспективного напрямку міжнародного готельного бізнесу.

Функціональні особливості готелів для сімейного відпочинку. Характеристика сервісної системи спеціалізованих підприємств готельного господарства. Світовий досвід організації транзитних готелів. Креативні (атмосферні) готелі для нішевих сегментів ринку.

Готельний сервіс, як ключовий фактор оцінки рівня комфорту готелю. Особливості організації обслуговування туристів на підприємствах готельного господарства різних категорій: дослідження переліку додаткових послуг, рівня їх якості. Створення умов для різних груп туристів, визначення потреб туристів щодо портфеля послуг. Стандарти якості готельних послуг.

Основні вимоги до готелів: умови для ночівлі, організації харчування та побутового обслуговування. Уніфіковані вимоги до всіх типів готелів, їх характеристика. Особливості загальних вимог до підприємств готельного господарства, які розташовані в рекреаційних зонах і зонах відпочинку.

Характеристика основних вимог до готелів категорій від ***** до * зірок. Принципи класифікації номерів. Основні вимоги до категорій та типів номерів. Порядок встановлення категорії номера.

Роль архітектури у формуванні іміджу готелів. Особливості створення позитивного іміджу готелю. Архітектурні засоби для створення атмосфери та іміджу готелю. Принципи організації внутрішнього простору готелю. Специфічні особливості інтер'єру підприємств готельного господарства.

Сутність та значення функціональної організації приміщень. Функціональна організація приміщень залежно від місткості, типу, категорії готелю.

Характеристика приміщень житлової групи. Характеристика основних функцій, приміщень вестибюльної групи, та їх зонування. Характеристика основних функцій, приміщень вестибюльної групи, та їх зонування. Призначення функціональних типів приміщень нежитлової групи, їх організація, обладнання та розміщення.

Вимоги до формування сервісної системи в готелях, як комплексу заходів, що забезпечують високий рівень комфорту та задовольняють побутові, господарські і культурні потреби споживачів готельних послуг. Зовнішні та внутрішні фактори, що впливають на культуру та якість обслуговування.

Основні поняття та визначення у сфері гостинності (послуга, сервіс, надання послуги, постачальник послуги, виконавець послуги, споживач послуги, група однорідних послуг, підгрупа однорідних послуг, вид послуг, якість послуг, та ін.). Класифікація готельних послуг за різними ознаками. Види

та характеристика додаткових послуг залежно від типу та категорії готелю.

Глобальні системи бронювання послуг. Інформаційні технології в організації функціонування підприємств готельного господарства. Мобілізація ринку готельних послуг за допомогою інформаційнопошукових систем та мобільних додатків для бронювання готельних послуг.

Організація роботи служби прийому і розміщення в готелі (Front office, Back office), відділу бронювання (Reservation Department), службовці бізнес-центру (Business Center), персонал об'єднаної сервісної групи (обслуговуючий персонал в уніформі = відділ порт'є). Системи онлайн бронювання готельних послуг. Основні вимоги до організації прийому й обслуговування туристів у готелях України та світу.

Правила прийому та розміщення туристів у готелях. Система бронювання і резервування місць у готелях: OPERA, Fidelio, Epitome PMS, ProHotel, B52, SuperHotel. Організація роботи служби консьєржів (Concierge) готелю. Організація служби хаускіпінгу у житловій та нежитловій групі приміщень в готелях різних типів та категорій.

Організаційна діяльність представників служби: заступник (Assistant Housekeeper); помічники керівника служби або старші покоївки (ISSKP Supervisors), штат покоївок (Chambermaids); персонал пральні-хімчистки (Laundry / Dry Cleaning Service) і персонал білизняної (Linen Room). Функції система безпеки та служби security сервіс. Технологічні цикли клінінгових операцій: сезонне, генеральне, поточне, проміжне.

Основні вимоги до поведінки обслуговуючого персоналу при проведенні прибиральних робіт. Організація роботи готелів за принципом «Green Key». Сутність та зміст системи контролю якості клінінгових робіт в готелі. Організація обслуговування туристів у закладах рекреаційного призначення за концепцією «all inclusive». Організація роботи SPA та велнес-центрів у готелях курортного типу.

Організація роботи служби обслуговування (Guest relation) готелю та служб додаткових і супутніх послуг (Additional Sendees).

Організація роботи адміністративно-управлінської служби (Administration Department), що включає в себе: секретаріат (Executive office), розрахункову частину (Controlling Department = Accounting Department), відділ кадрів (Human Resources Department = Personal Department). Організація комерційної служби (Sales and Marketing Department) та відділу по зв'язках з громадськістю (Public Relations) і пресою.

Завдання, зміст і основні напрями організації діяльності допоміжних служб готелів. Організація інженерно-технічної служби (Technical Department). Функції система безпеки та служби security сервіс.

Сутність професійних компетентностей персоналу різних підрозділів

готелю: адміністративно-управлінської, служби прийому і розміщення, служби обслуговування, служби матеріально-технічного забезпечення, технічних підрозділів, служби безпеки. Вимоги до персоналу як один із важливіших критеріїв, що визначають категорію підприємств готельного господарства. Принципи організації робочих місць працівників залежно від їх функцій та виробничих завдань.

Правила складання та види графіків виходу на роботу працівників. Особливості режиму робочого часу в підрозділах готелю. Особливості реалізації партнерства у готельному бізнесі. Партнерські бізнес-взаємовідносини з власниками, інвесторами, акціонерами. Бізнес-статистика у готельному бізнесі. Аналітичні джерела здійснення пошуку та обробки профільної інформації у готельному бізнесі.

3. Дисципліна «Організація туризму»

Туризм як сфера господарської діяльності. Туризм як вид соціокультурної та рекреаційної діяльності. Третинний сектор економіки. Поняття туристичної послуги, її соціально-економічна характеристика. Значення сфери послуг та її складової частини – туризму в структурі народного господарства. Роль та місце туризму в сучасному суспільстві. Соціально-економічні проблеми розвитку туризму в суспільстві. Туристична економіка.

Основні поняття та визначення в туризмі: турист, туризм, туристична діяльність, туристична та паратуристична інфраструктура, туристична індустрія, туристичні ресурси, суб'єкт туристичної діяльності.

Функції туризму в суспільстві: оздоровча (рекреаційна), виховна, політична, економічна, екологічна, холістична, господарсько-економічна функція туризму.

Умови розвитку туризму: природно-географічні, історико-політичні, соціально-економічні, демографічні. Зовнішні та внутрішні умови та фактори розвитку туризму. Фактори залучення (що спонукають до подорожі) та фактори розподілу і диференціації попиту (що впливають на вибір місця подорожі). Туристичний продукт та його складові: туристичні послуги, туристичні товари, антропологічні умови та ресурси. Специфічні особливості туристичного продукту як товару.

Сегментація ринку туристичних послуг. Види туристичних послуг та їх функціональна класифікація. Організація послуг комунікацій, організація послуг розміщення, організація послуг харчування, організація рекреаційних послуг. Просторова структура триступеневої організації послуг; соціальна структура ядрово-мережної організації послуг.

Соціально-економічне значення сфери послуг. Міжнародна система послуг. Способи постачання послуг. Специфіка виробництва та постачання послуг.

Споживачі й виробники туристичних послуг. Туристичне посередництво. Туристичний консорціум та корпорація. Ресурси туризму. Види ресурсів та їх цінність.

Мотивація та потреби споживачів (туристів). Попит на туристичні послуги та специфіка його формування. Мотивація подорожей. Попит на міжнародному туристичному ринку. Споживчі вимоги до якості туристичних послуг.

Класифікація туризму за різними ознаками класифікації: за спрямованістю туристичних потоків; за охопленням території; за терміном подорожі; за сезонністю; за ступенем організованості; за демографічним та соціальним складом учасників подорожі; за формою організації подорожі та обслуговування; за засобом пересування; за метою подорожі. Значення туризму за видами.

Класифікація туризму за формами: групові та індивідуальні подорожі. Класифікація маршрутів та турів за територіальною ознакою, за вибором засобів пересування, за сезонністю, за тривалістю, за змістом програм, за складом учасників подорожі, за формою організації подорожі, за побудовою траси маршруту.

Класифікація туристичного обслуговування. Класифікація туристичних підприємств. Види підприємств - туроператорів та тур-агентів. Типи туристів та ознаки їх класифікації.

Історичні передумови виникнення та розвитку туристичної системи України. Міжнародні туристичні організації та їх роль в проведенні світової (регіональної) туристичної політики. Показники стану та перспективи розвитку туризму в світі, їх динаміка. Міжнародне співробітництво в галузі туризму.

Туристична політика: визначення та класифікація. Світова туристична політика та роль міжнародних організацій в її формуванні, регулювання. Всесвітня туристична організація: структура, роль та значення у формуванні міжнародних туристичних обмінів. Комітети та комісії ВТО: їх функції, завдання. Туристичні прибуття: їх структура. Формування туристичного балансу країни. Країни активного та пасивного туризму.

Організаційно-правовий механізм регулювання туристичної діяльності. Туристичне законодавство. ЗУ «Про туризм»: положення, статті, регулювання. Соціальний механізм регулювання. Соціальне значення туризму. Соціальні пільги та туризм. Досвід міжнародних країн у формуванні туристичних пакетів та програм для різних соціальних груп. Економічний механізм регулювання. Економічне значення туризму та його внесок в державний, місцевий бюджет.

Податкові державні та місцеві пільги щодо розбудови туристичної інфраструктури.

Ліцензування в туризмі. Види туристичної діяльності, що підлягає ліцензуванню. Ліцензійні умови та правила їх виконання. Вимоги до матеріально-технічної бази, кадрового складу та інші умови забезпечення ліцензійних умов.

Сертифікація та стандартизація сфери складових індустрії туризму (за видами туристичних підприємств, за складовими туристичної сфери).

Порядок надання туристичних послуг. Регіональні та місцеві правила та інструкції. Порядок проведення екскурсійної діяльності. Порядок надання дозволів на туристичний супровід. Кваліфікаційні вимоги до екскурсоводів. Ліцензування та сертифікація транспортних перевезень. Правила ліцензування автотранспортних перевезень, сертифікації маршрутів

Законодавчі та нормативні умови провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності.

Етапи створення туристичного підприємства та запровадження підприємницької діяльності з надання туристичних послуг.

Особливості функціонування туристичних підприємств в Україні різних форм власності та організаційно-правових форм господарювання. Основні умови започаткування та роботи туристичної фірми. Ліцензування та сертифікація туристичних послуг в Україні.

Матеріальна база та кадрове забезпечення туристичної фірми. Обладнання та оформлення офісу туристичної фірми. Організація роботи front - офіс, back -офісів та call-центру туроператорів. Туроперейтинг. Агентський бізнес та формування агентської мережі. Агентський бізнес в туризмі. Види та форми агентської роботи. Організація агентського бізнесу з продажу квитків на авіа-, залізничні та автотранспортні перевезення.

Вибір географії подорожей туристичним підприємством (фірмою). Принципи туристичного районування. Основні таксономічні одиниці: турцентр, туркомплекс, курорт. Туристичні ресурси та інфраструктура найпопулярніших курортів світу та України. Туристична освоєність території України.

Основні туристичні регіони та райони України. Розвиненість туристичної інфраструктури впродовж транспортних коридорів. Характеристика асортименту послуг туристичної фірми. Планування туристичних подорожей. Технологічний процес підготовки, реалізації та проведення туру. Аквізиція туристів та засоби залучення туристів.

Культура обслуговування та основні правила прийому клієнтів. Організація туристичного обслуговування різних типів споживачів.

Особливості формування психологічного комфорту при здійсненні групових подорожей. Завдання та обов'язки керівника туристичної групи.

Програмне обслуговування в туризмі. Правила та порядок складання програм перебування туристів. Фактори, що впливають на формування та комплектацію програм перебування туристів.

Особливості створення програм перебування туристів в залежності від видів туризму, інфраструктури курорту та місцевості основного перебування. Види та характеристика програмних заходів в туризмі. Умови виконання програм перебування туристів. Створення бази реалізації програм перебування, партнерська робота з підприємствами розміщення туристів та транспортними компаніями. Завантаження підприємств розміщення та складання графіків заїздів (для підприємств сезонної дії та лікувально-оздоровчого профілю).

Техніка та технологія продажів в туристичній фірмі, комунікацій у безпосередньому спілкуванні та методи продажу, сформувати основні канали збуту продукту. Форми та стилі обслуговування клієнтів. Типовий портрет основної клієнтури туристичної фірми.

Порівняльний аналіз (позиціонування) пропозиції туристичної фірми відносно основних конкурентів; переваги власного турпродукту. Змістовність програм обслуговування та комплексність турпродукту, а також його відповідність вимогам певних типів туристів. Формування комунікаційних навичок менеджера з продажів туристичної фірми. Професійна етика та культура обслуговування клієнтів. Професійні стандарти працівників туристичної фірми.

4. Дисципліна «Організація ресторанного господарства»

Ресторанне господарство, його сутність, особливості та перспективи розвитку. Закордонний досвід розвитку ресторанного бізнесу. Формати та концепції закладів ресторанного бізнесу.

Характеристика і класифікація закладів ресторанного господарства за видами економічної діяльності. Характеристика закладів ресторанного господарства формату: Fast Casual, Quick Service Restaurant, Casual Dining, Fine Dining, Fast food, Street food, Haute Cuisine.

Мережа закладів ресторанного господарства. Створення мереж у ресторанному господарстві. Загальні вимоги до послуг та обслуговування. Міжнародні стандарти обслуговування у ресторанній справі. Світовий досвід визначення рейтингів ресторанів «Michelin».

Загальне поняття про виробництво та виробничі процеси. Характеристика виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства. Фактори, що впливають на її формування. Формування виробничої структури

закладів ресторанного господарства і фактори впливу на неї. Організація роботи і структура гарячого цеху.

Організація роботи цеху з виготовлення холодних страв і закусок (холодного цеху). Основні вимоги до просторового розміщення цехів. Визначення виробничої програми гарячого цеху. Організація реалізації готової продукції у заготівельних та доготівельних закладах ресторанного господарства.

Особливості організації роздавальних ліній у закладах ресторанного господарства формату «free flow system». Види меню, їх характеристика та класифікація згідно з різними ознаками. Особливості складання меню у закладах ресторанного господарства при підприємствах готельного господарства. Інжиніринг та реінжиніринг меню. Меню як частина інтер'єру. Вимоги щодо дизайну меню.

Склад матеріально-технічної бази для організації процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства різних типів і класів. Класифікація та характеристика столового посуду і наборів відповідно до функціонального призначення. Види сервірування та їх характеристика. Попереднє сервірування столів, альтернативні рішення. Техніка обслуговування споживачів.

Правила подавання та дегустації основних алкогольних напоїв. Правила підбору алкогольних напоїв згідно з принципами еногастрономії. Класифікація бенкетів і прийомів. Підготовча робота з організації обслуговування бенкетів. Правила подавання аперитиву (асортимент напоїв, відповідний посуд та скло). Бенкет за столом із повним обслуговуванням офіціантами. Характеристика меню святкового сніданку, обіду, вечері.

Сервіровка бенкетного столу, розміщення столів і гостей за столом, правила розміщення почесних гостей. Бенкет за столом з повним обслуговуванням офіціантами.

Особливості освітлення приміщення, дизайнерських рішень інтер'єрів приміщень, вибору меблів, меню, карти напоїв, форм і методів обслуговування, етикету, етики та правил подавання страв і напоїв. Бенкет за столом із частковим обслуговуванням офіціантами. Особливості меню, сервірування, подавання страв та напоїв, обслуговування учасників бенкету. Бенкет-чай, бенкет-кава. Бенкет-фуршет.

Особливості підготовчої роботи та обслуговування бенкету. Варіанти сервіровки столів склом. Страви й напої, які рекомендується подавати на даному бенкеті, правила їх подавання. Бенкет-коктейль.

Особливості підбору приміщення, приводу й часу організації, вибору страв і напоїв, підбору посуду та скла. Правила подавання страв. Змішані бенкети. Особливості їх організації, підбору приміщення (приміщень), приводу

й часу організації, вибору страв і напоїв, підбору посуду та скла для подавання. Коктейль-паті, бенкет-буфет в англійському стилі, бенкет за типом "шведський стіл". Характеристика меню, правил подавання страв та напоїв.

Особливості вибору місця проведення заходів, особливості обслуговування гостей. Асортимент страв і напоїв. Основні форми відносин за дипломатичним протоколом та їх характеристика.

Класифікація дипломатичних прийомів і структура підготовчої роботи щодо їх влаштування. Види основних дипломатичних прийомів: "Сніданок", "Діловий сніданок", "Бокал шампанського", "Бокал вина", "Бокал вина з сиром", "Чай", «Журфікс», "Коктейль", "Фуршет", "Обід", "Обід-буфет (шведський стіл)", "Вечеря". Організація обслуговування гостей на бенкетах-прийомах. Професійно-кваліфікаційні та етичні вимоги щодо обслуговуючого персоналу. Розподіл обов'язків між учасниками обслуговування.

Сутність кейтерингового обслуговування. Класифікація кейтерингового обслуговування. Кейтерингові служби закладів ресторанного господарства та кейтерингові спеціалізовані компанії: функції, технологічні процеси здійснення кейтерингового обслуговування. Характеристика груп споживачів кейтерингового обслуговування. Характеристика заходів і послуг, що надають кейтерингові служби та кейтерингові спеціалізовані компанії. Підготовча робота до надання послуг з кейтерингу. Фудінг та його різновиди.

Особливості презентаційного меню страв авторської, креативної та кухні ф'южн спрямування; подавання страв і обслуговування споживачів. Особливості просторових та 8 трудових ресурсів, що задіяні у здійсненні процесів обслуговування трудових ресурсів, що задіяні у здійсненні процесів обслуговування за типом «фудінг».

Різновиди сніданків, що пропонуються споживачам у ресторанах готельних підприємств. "Бранч" і особливості його організації. Особливості організації ланчів, бізнес-ланчів, експресобідів. Організація роботи лоббі-бара, вимоги до меню.

Особливості організації і обслуговуванні по типу "шведського стола" та "шведської лінії". Асортимент міні-бару і вимоги до його організації. Організація «кава-брейк» у конференц-залах готельних підприємств. Особливості організації і обслуговування на лінії «салат-буфет».

Сервірування столів-буфетів у готельних комплексах. Сутність понять «спеціалізований ресторан», «заклад швидкого обслуговування».

Основні послуги ресторану та закладів швидкого обслуговування, їх характеристика. Приміщення для зберігання продуктів на судні, їх характеристика. Склад приміщень для приготування їжі на судні, їх оснащення, вимоги до обладнання.

Організація обслуговування споживачів у ресторані на судні. Особливості організації харчування пасажирів повітряного транспорту.

Особливості організації харчування під час обслуговування пасажирів на борту літака. Класифікація бортового харчування.

ПРИКЛАД ТЕСТОВИХ ЗАВДАНЬ

Частина 1 (базовий рівень)

(20 завдань, одна правильна відповідь на завдання)

1. Об'єднання в групи готельних підприємств за загальними ознаками залежно від їх функціонального призначення

1	типізація підприємств ресторанного господарства;
2	типізація туристичних підприємств;
3	типізація підприємств готельного господарства;
4	всі відповіді вірні.

2. Типи підприємств готельного господарства залежно від місця знаходження:

1	у курортних зонах, у горах, на морському узбережжі;
2	в особливій місцевості (лікувальні властивості місцевості, історичні значення, морське узбережжя, сільська місцевість);
3	у рекреаційних і курортних зонах, у горах, у великих і малих містах, в особливій місцевості (істор. значен., лікувал. властив., морські узбер., транспор. шляхи);
4	всі відповіді вірні.

3. Залежно від місткості номерного фонду (к-сть місць) підприємства готельного господарства поділяються на:

1	великі, середні, малі
2	супервеликі, великі, середні
3	великі, малі;
4	всі відповіді вірні.

4. Молодіжні готелі або бази відпочинку, в яких розміщується переважно молодь, але віковий ценз чітко не визначено, називаються :

1	ботелі;
2	ротелі;
3	хостели;
4	всі відповіді вірні.

1. За рівнем цін на проживання підпр. готельного господарства умовно поділені на типи :

1	бюджетні, економічні, фешенебельні;
2	економічні, першокласні, апартаментні;
3	бюджетні, економічні, першокласні, апартаментні, фешенебельні;
4	всі відповіді вірні.

2. Визначте суб'єктів господарювання у сфері ресторанного господарства на території України:

1	заклади ресторанного господарства незалежно від форми власності та громадяни підприємці;
2	заклади ресторанного господарства незалежно від форми власності;
3	заклади ресторанного господарства незалежно від форми власності, громадяни підприємці, іноземні юридичні особи, які здійснюють підприємницьку діяльність
4	немає правильної відповіді.

7. Категорія закладів ресторанного господарства, об'єднаних за характерними ознаками асортименту кулінарної продукції, контингентом споживачів та формами їх обслуговування - це:

1	клас закладу ресторанного господарства;
2	тип закладу ресторанного господарства;
3	всі відповіді правильні;
4	немає правильної відповіді.

8. Визначте заклади ресторанного господарства, які за рівнем обслуговування та номенклатурою послуг, що надаються споживачам, підрозділяються на класи:

1	ресторани, бари;
2	ресторани, кафе, бари;
3	ресторани, кафе, бари, буфети;
4	тільки ресторани.

Частина 2 (середній рівень)

(20 завдань, одна (або кілька) правильних відповідей на завдання)

1. Яке з наведених нижче визначень терміну "Туризм" дано в Законі України "Про туризм"?

1	туризм – тимчасовий виїзд людини з місця постійного проживання з оздоровлювальною, пізнавальною або професійно-діловою метою без заняття оплачуваною діяльністю;
---	--

2	туризм – загальне поняття для всіх форм тимчасового виїзду людей з місця постійного проживання для задоволення пізнавальних інтересів в вільний час;
3	туризм – один з видів активного відпочинку, що являє собою подорожі, які вчиняються з метою пізнання тих або інших районів, нових країн
4	немає вірної відповіді.

2. Який орган реалізує державну туристичну політику України?

1	державне агенство розвитку туризму;
2	державна туристична адміністрація України;
3	національна Рада з туризму;
4	державний комітет з курортів і туризму України.

Частина 3 (високий рівень)

(10 завдань, одна правильна відповідь на завдання)

1. Як слід розуміти термін «менеджмент»?

1	як влада та мистецтво керування;
2	спосіб, манера спілкування з людьми;
3	як процес та сукупність загальних функцій управління;
4	всі вищезазначені відповіді вірні

2. Як слід розуміти функцію мотивації?

1	спонукання себе до ефективної діяльності;
2	процес досягнення поставлених перед організацією цілей;
3	процес спонукання себе та інших до ефективної діяльності і досягнення поставлених перед організацією цілей;
4	процес досягнення поставлених перед адміністрацією цілей.

3. Яка з організаційних структур управління вимагає від керівника наявності значних знань за всіма функціями управління?

1	лінійна;
2	лінійно-функціональна
3	програмно-цільова
4	дивізіональна.

4. Що створює структуру управління організацією?

1	сукупність лінійних та функціональних служб;
2	сукупність функціональних служб;
3	сукупність лінійних органів управління;
4	сукупність технічних служб.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Рекомендована література з дисципліни «Менеджмент»

1. Балашова Р. І. Організація діяльності туристичного підприємства : навч. посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2019. 184 с.
2. Бочко О. Ю., Проскура В. Ф. Основи планування діяльності підприємств невиробничої сфери : навч. посібник. Київ : Кондор, 2017. 218 с.
3. Городня Т. А., Щербак А. Ф. Економіка туризму: теорія і практика : навч. посібник. Київ : Кондор, 2018. 436 с.
4. Левицька І.В. Сучасні фактори впливу на розвиток туризму Подільського регіону// Менеджмент суб'єктів господарювання в умовах забезпечення сталого розвитку: колективна монографія / за заг. ред. д.е.н., проф. Тарасюк Г.М. – Житомир : ЖДТУ, 2017. – 450 с. – С.153-163.
5. Левицька І.В. Маркетингове управління процесом формування туристичного продукту суб'єктами господарської діяльності// Менеджмент суб'єктів господарювання в умовах забезпечення сталого розвитку: колективна монографія / за заг. ред. д.е.н., проф. Тарасюк Г.М. – Житомир : ЖДТУ, 2017. – 450 с. – С.164-183.
6. Левицька І.В. Стратегія розвитку регіонального туризму: монографія /І.В.Левицька , Н.В.Корж, А.Г.Кізюн, Н.В.Онищук // Вінниця: Центр підготовки наукових та навчально-методичних видань ВТЕІ КНТЕУ, 2013 – 200 с.
7. Мальська М. П., Бордун О. Ю. Організація та планування діяльності туристичних підприємств: теорія та практика : навч. посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2020. 248 с.
8. Мальська М. П., Худо В. В. Туристичний бізнес: теорія та практика : підручник. 2-ге вид., перероб. та допов. Київ : Центр учбової літератури, 2016. 368 с
9. Холлоуей Д. К., Тейлор Н. Туристический бизнес = The Business of Tourism ; пер. с 7-го англ. изд. Київ : Знання, 2018. 798 с.
10. Хомяков В. І. Менеджмент підприємства: навч. посібник. 2-ге вид., перероб. і доп. Київ : Кондор, 2019. 434 с.
11. Шандова Н. В., Билим О. С. Фактори впливу на розвиток туристичної привабливості регіону. Економіка, фінанси, право. 2018. № 7. С. 21—24.

Рекомендована література з дисципліни

«Організація готельного господарства»

1. Левицька І.В. Готельна справа: Навчальний посібник / І.В.Левицька , Н.В.Корж, Н.В.Онищук // Вінниця: «ПП «ТД Едельвейс і К», 2015.- 580 с.
2. Лук'янов В. О. Організація готельно-ресторанного обслуговування :

навч. посібник / В. О. Лук'янов, Г. Б. Мунін. – 2-ге вид. переробл. і допов. – К. : Кондор, 2019. – 346 с.

3. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – 2-ге вид., переробл. та допов. – К. : Центр учбової літератури, 2016.–472 с.

4. Асоціація готельних об'єднань та готелів міст України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.facebook.com/hotelua/>.

5. Асоціація готелів і курортів України (UHRA). [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.facebook.com/pg/UkrainianHotelResortAssociation/posts/>.

6. Асоціація індустрії гостинності України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://aigu.org.ua/>.

7. Всі готелі України. Готелі Києва. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.all-hotels.com.ua

8. Закон України “Про туризм” - № 324/95-ВР від 15.09.1995 (в редакції Закону на підставі № 2608-VI від 19.10.2010) [Електронний ресурс]. - Режим доступу: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95- %D0%B2%D1%80](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80)

9. Закон України «Про курорти» - № 2026 – III від 05.10.2000 [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2026-14>

Рекомендована література з дисципліни «Організація туризму»

1. Про туризм : Закон України від 15.09.1995 № 324/95-ВР. Дата оновлення: 04.11.2018. URL: [tps://zakon.rada.gov.ua/laws/main/324/95-вр](https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/324/95-вр).

2. Балашова Р. І. Організація діяльності туристичного підприємства : навч. посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2017. 184 с.

3. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності : навч. посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 178 с.

4. Кифяк В. Ф. Організація туризму : навч. посібник. Чернівці : Книги-XXI, 2018. 344 с.

5. Левицька І.В. Стратегія розвитку регіонального туризму: монографія /І.В.Левицька, Н.В.Корж, А.Г.Кізіюн, Н.В.Онищук // Вінниця: Центр підготовки наукових та навчально-методичних видань ВТЕІ КНТЕУ, 2013 – 200 с.

6. 5. Левицька І.В. Підвищення конкурентоспроможності туристичного бізнесу за рахунок інвестування в основні засоби: Менеджмент суб'єктів господарювання: теорія та практика /кол. монографія за заг.ред. д.е.н. проф. Тарасюк Г.М./ Житомир: ЖДТУ, 2013. – С. 448 (с.252-264)

7. Мальська М. П., Антонюк Н. В., Ганич Н. М. Міжнародний туризм і сфера послуг : підручник. Київ: Знання, 2018. 661 с.

8. Мальська М. П., Бордун О. Ю., Жук І. З. Управління персоналом у туризмі: теорія та практика : навч. посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2015. 234 с.

9. Мальська М. П., Бордун О. Ю. Організація та планування діяльності туристичних підприємств: теорія та практика : навч. посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2018. 248 с.

10. Мальська М. П., Худо В. В. Туристичний бізнес: теорія та практика : підручник. 2-ге вид., перероб. та допов. Київ : Центр учбової літератури, 2016. 368 с

11. Петрова І. В. Дозвілля в зарубіжних країнах : підручник. Київ : Кондор, 2018. 408 с.

12. Чорненька Н. В. Організація туристичної індустрії : навч. посібник. 3-тє вид., доп. і перероб. Київ : Атіка, 2019. 392 с

Рекомендована література з дисципліни «Організація ресторанного господарства»

1. Балашова Р. І. Організація діяльності туристичного підприємства : навч. посібник / Р. І. Балашова. – К. : Центр учбової літератури, 2019. – 184 с.

2. Бочко О. Ю. Основи планування діяльності підприємств невиробничої сфери : навч. посібник / О. Ю. Бочко, В. Ф. Проскура. – К. : Кондор, 2020. – 218 с.

3. Лук'янов В. О. Організація готельно-ресторанного обслуговування : навч. посібник / В. О. Лук'янов, Г. Б. Мунін. – 2-ге вид. переробл. і допов. – К. : Кондор, 2016. – 346 с.

4. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) : підручник / М. П. Мальська, О. М. Гаталяк, Н. М. Ганич. – К. : Центр учбової літератури, 2019. – 304 с.

5. Мостова Л. М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства : навч. посібник / Л. М. Мостова, О. В. Новікова. – 2-ге вид. – [К.] : Ліра-К, 2018. – 388 с.

6. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посібник / Л. І. Нечаюк, Н. О. Нечаюк. – 3-тє вид. – К. : Центр учбової літератури, 2019. – 344 с.

7. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : підручник / [А. А. Мазаракі, Н. О. П'ятницька, Г. Т. П'ятницька, Т. Є. Литвиненко, А. М. Расулова, О. М. Григоренко, М. Л. Світлична, І. Ю. Антонюк, Л. В. Лукашова, А. О. Медведєва, Н. П. Благополучна, І. І. Гайовий] ; за заг. ред. Н. О. П'ятницької. – К. : Кондор, 2015. – 557 с.

ПЕРЕЛІК ТЕСТОВИХ ЗАВДАНЬ

Дисципліна «Менеджмент»

1. Як слід розуміти термін «менеджмент»?
2. Як слід розуміти функцію мотивації?
3. Яка з організаційних структур управління вимагає від керівника наявності значних знань за всіма функціями управління?
4. Що створює структуру управління організацією?
5. На чому базуються принципи менеджменту?.
6. Який з факторів не відноситься до внутрішнього середовища організації?
7. Що не відноситься до загальних характеристик організації?
8. Назвіть організаційні процеси як складову внутрішньоорганізаційного менеджменту
9. На що направлений аналіз зовнішнього середовища організації?
10. За допомогою чого здійснюється керівництво організацією?
11. Яка із наведених структур управління передбачає, що кожен орган управління спеціалізується на виконанні окремих функцій?
12. Як слід розуміти комплексну автоматизацію обробки інформації?
13. Який з наведених факторів не відноситься до макросередовища організації?
14. Назвіть види, у яких виступає організаційне регламентування:
15. Що слід розуміти під організаційною структурою управління?
- 16.Що являє собою постанова як розпорядчий метод управління?
17. Економічні методи менеджменту ґрунтуються на використанні:
18. Яким методам управління організаціями належить провідна роль у сучасних умовах?
- 19.Що слід відносити до внутрішнього середовища організації?
20. Хто використовує методи управління організацією?
21. Що таке управлінське рішення?
22. Чому управління носить функціональний характер?
23. В якому порядку реалізуються загальні функції управління?
24. Коли здійснюється заключний контроль в організації?
25. На чому ґрунтується законна влада?
- 26.Де переважно застосовується лінійна структура управління?
27. У чому полягає основна особливість поточного контролю?
28. Яка з перепон на шляху комунікацій не відноситься до бар'єрів міжособистісних комунікацій?
29. Основне завдання менеджменту?
30. У чому полягає специфіка соціально-психологічних методів менеджменту?
31. Які виділяють основні етапи життєвого циклу підприємства:

32. Якими закономірностями обумовлено існування та функціонування підприємства як відкритої системи?
33. Де переважно застосовується функціональна структура управління?
34. Як слід розуміти місію організації?
35. Що означає поняття “трудові ресурси” як економічна категорія?
36. На якому з етапів процесу комунікації отримувач інформації переводить символи відправника в свої думки?
37. Підвищенню ефективності комунікацій сприяють:
38. Яка основна ціль матеріального стимулювання праці?
39. Ухвалення управлінського рішення – це:
40. Що не відноситься до форм прояву організаційно-адміністративних методів?
41. Що таке конфіденційна інформація?
42. Що не відноситься до етапів стратегічного планування?
43. Що є базовим елементом процесу комунікації?
44. В чому полягає основна ціль менеджменту?
45. Що таке корпорація?
46. Які є різновиди структур персоналу організації?
47. Яка з наведених форм влади заснована на впевненості виконавця в тому, що його керівник володіє унікальними спеціальними знаннями?
48. Що таке інформація?
49. Що таке інформація довідково-енциклопедичного характеру?
50. Що таке концерн?

Дисципліна «Організація готельного господарства»

1. При передачі зміни чергова покоївка заповнює:
2. Маркування постільної білизни здійснює:
3. Розмір банного рушника має бути:
4. Комплектування білизни на поверсі у 3 та 4 зіркових готелях повинно бути не менше:
5. Білизна списується після:
6. Акт списання білизни підписує:
7. Зміна білизни в одно- двозіркових готелях проводиться:
8. Кімната для брудної білизни розташовується одна на:
9. Обіг білизни від складу до пачечної здійснюється:
10. Технологічна операція "Доставка білизни в пральню " здійснюється:
11. До категорій персоналу, що працює з постільною білизною, відносяться такі посадові особи:
12. Сучасне комплектування білизни на 1 місце:
13. Яка має бути площа магазину, що знаходиться в холі чи фойє готелю?

14. Де має бути встановлений аварійний генератор готелю?
15. Що розміщується перед поміщеннями обслуговуючого персоналу?
16. Гостинність як науковий термін – це...
17. Який номер повинен розташовуватись на останньому поверсі, може бути з'єднаний із залом для засідань, а також мати найкращий вид із вікна?
18. Скільки місць на стоянці розмірами 3,5 x 5,5 м, виділяється для інвалідів при вході в готель:
19. Майстерня і робоче місце головного інженера розташоване поряд із:
20. Метод наукового узагальнення, основою якого є групування об'єктів за допомогою узагальненої моделі або типу, це:
21. Об'єднання в групи готельних підприємств за загальними ознаками залежно від їх функціонального призначення:
22. Типи підприємств готельного господарства залежно від місцезнаходження:
23. Залежно від місткості номерного фонду (к-сть місць) підприємства готельного господарства поділяються на:
24. Молодіжні готелі або бази відпочинку, в яких розміщується переважно молодь, але віковий ценз чітко не визначено, називаються :
25. За рівнем цін на проживання підпр. готельного господарства умовно поділені на типи :
26. Яким символом позначають категорії готелів України?
27. Транзитні підприємства готельного господарства призначені для:
28. Кемпінг – це:
29. Назвіть країну де були вперше збудовані мотелі:
30. Градація місткості транзитних готелів становить:
31. Мотель – це:
32. Місткість номерного фонду кемпінгів становить:
33. До складу готелів можуть входити такі групи приміщень і служб:
34. Процес замовлення готельної послуги в певному обсязі з метою використання послуг в обумовлені терміни конкретним споживачем або групою споживачів:
35. Подвійне бронювання-це:
36. Основні способи бронювання номерів:
37. Для фіксації щодо бронювання на підприємствах готельного господарства використовується форма:
38. Відмова готельного підприємства у бронюванні основних і додаткових послуг у визначений договірний термін-це:
39. Фактичне неприбуття споживача чи групи споживачів у день заїзду-це:

40. Адміністрація готелю за бронювання місць для туристської групи бере оплату в розмірі (від тарифу):

41. Повідомлення про попередню оплату засіб розміщення повинен отримати:

42. Платіжний документ, що підтверджує оплату всього терміну проживання і деяких додаткових послуг, які надаються споживачу під час перебування в готельному підприємстві

43. Розрахунок оплати за бронювання номерів (місць) проживання за безготівковим розрахунком здійснюється заповненням бланка форми:

44. Попереднє замовлення місць, реєстрація при поселенні, розрахунок за проживання і надані послуги, оформлення виїзду здійснює:

45. Скільки зберігається анкета іноземного гостя в архіві після його виїзду:

46. Збереження і видача ключів від номерів проживаючих за карткою гостя, а також відповідь на запитання гостей щодо якої-небудь інформації або отримання послуги відноситься до обов'язків

47. Функції внутрішнього контролю та аналізу фінансово-господарської діяльності готелю покладається на:

48. Існують такі типи бронювання:

49. Що таке бронювання?

50. Які фактори визначають статус номера «комплементарний»?

Дисципліна «Організація туризму»

1. Яке з наведених нижче визначень терміну "Туризм" дано в Законі України "Про туризм"?

2. Який орган реалізує державну туристичну політику України

3. Яке з наведених нижче визначень відповідає терміну "ліцензія на здійснення туристської діяльності", наведене в Законі України "Про туризм"?

4. Якій істотній ознаці відповідають перераховані нижче види туризму: пізнавальний, лікувально-оздоровчий, діловий, промисловий, конгресний, релігійний, навчальний, екологічний, пригодницький?

5. В чому полягає задача вибору найкращого туристського маршруту?

6. Як називають види туризму, об'єднані за ознакою "спрямованість туристичних потоків"?

7. Які з наведених нижче прав туриста регламентовані в Законі України "Про туризм"? Туристи мають право:

8. Турпакет – це:

9. Що визначають терміном "плановий тур"?

10. Яке з наведених нижче визначень відповідає терміну "заказний тур"?

12. За ступенем організованості туризм буває:
13. Ваучер є документом, який:
14. Яким кодексом повинен керуватися менеджер при укладанні договору з туристами?
15. Який з наведених класифікацій туристичного обслуговування прийнята в Україні?
16. Що розуміють під терміном "інклюзив-тур"?
17. Туристське підприємство направляє до готелю повідомлення про заїзд туристів у строк (якщо інше не передбачено договором) не пізніше ніж за:
18. У формулі $T = V \times D$: V – кількість туристів; D – середня тривалість перебування одного туриста в країні, а T –
19. Туристичний продукт, згідно з Законом України "Про туризм", це:
20. Маркетинг зовнішньоекономічної туристичної діяльності розробляється у наступній послідовності:
21. Сертифікація послуг проводиться з метою:
22. Страхування туристів (медичне та від нещасного випадку) є:
23. У формулі $S = V \times D \times S_1$, де V – загальна кількість туристів, D – середня тривалість перебування одного туриста в країні, S_1 – середній прибуток від одного туриста в день, S – означає:
24. При розміщенні туристів за класом "Люкс" харчування необхідно організувати:
25. Україна являється членом якої туристичної організації:
26. Лідери світового туризму 90-х років:
27. Поєднання відпочинку з пізнанням – це функція туризму:
28. Лідери світового туризму у 50-і роки:
29. Вартість туру – це:
30. Якщо іноземний гість замовив у готелі обслуговування за класом "VIP", йому надається супроводження гіда на:
31. Країною "активного" туризму є:
32. Країною "пасивного" туризму є:
33. Що таке чартерний рейс?
34. Що таке туристична індустрія?
35. Який туристичний регіон щорічно приймає найбільший потік туристів?
36. Подорожі якого з цих видатних мандрівників припали на XVIII ст.:
37. Коли вперше з'явилися терміни «туризм»:
38. Період зародження екскурсійного туризму:
39. Подорожі якого з цих видатних мандрівників припали на XIII ст.?
40. Який основний принцип покладений в основу поділу світового туристичного простору на регіони?

41. Пекідж-тури, це:
42. Аквізиція туристів - це:
43. Що входить до обов'язків турфірми:
44. Які види страхування в туризмі є обов'язковими?

45. Коли була здійснена перша туристична мандрівка, організована Томасом Куком?
46. Основні порівняльні характеристики регіонів:
47. Турист - це:
48. В чому полягає соціокультурна функція туризму?
49. Характерною відмінною особливістю фірми-туроператора є:
50. Національна класифікація готелів в Україні заснована на:
51. Які умови та фактори розвитку туризму в суспільстві належать до категорії демографічних?
52. Головне завдання екскурсійної діяльності:
53. Що включає в себе комплекс туристичних послуг?
54. Що є підставою для отримання туристичних послуг:
55. Що є основою міжнародного співробітництва України в галузі туризму?
56. Ініціативне туристичне підприємство - це:
57. Туристичний баланс країни – це:
58. Які фактори розвитку туризму в суспільстві визначаються як фактори залучення:
59. Рекреаційна функція туризму полягає у тому, що:
60. Ін센сив-туризм – це:
61. Назвіть види віз, що видаються іноземним громадянам для перебування в Україні.
62. Який документ є підставою для отримання громадянином України загальногромадянського закордонного паспорту для виїзду за кордон?
63. Що включає в себе ресурсна база туризму:
64. За характером та обсягами діяльності туристичні підприємства поділяються на :
65. За економічною ознакою туристичні підприємства поділяються на :
66. За спеціалізацією туристичні підприємства поділяються на:
67. Що стало однією з найважливіших передумов виникнення організованих форм туризму?
68. Характерною рисою розвитку світового туристичного ринку на сучасному етапі є:
69. Складовою процесу формування туристичного продукту є:

70. Які основні види договорів використовуються в туристичній діяльності?
71. Що відноситься до туристичних формальностей?
72. Що таке трансфер?
73. Для якого виду транспортного обслуговування туристів обов'язковим є паспорт туристського маршруту?
74. Для здійснення туристичної діяльності необхідно мати:
75. Країною активного туризму називають:
76. В якому місті з'явився перший альпійський клуб?
77. Що є основою формування туристичного ринку?
78. За якими ознаками сегментується туристичний ринок?
79. Який з перерахованих елементів кон'юнктури туристичного ринку є стабільнішим за два інші?
80. На які складові поділяється міжнародний ринок туризму?
81. Найбільша міжнародна туристична організація:
82. Тур – це:
83. Яких осіб не включають до поняття “турист” згідно з рекомендацією ВТО?
84. Який документ є підставою для отримання громадянином виїздної візи в разі втрати ним національного паспорту?
85. Найбільш комфортабельними в морських подорожах вважаються каюти класу:
86. Митні пільги на ввезення готельного обладнання і туристичних транспортних засобів відносяться до числа інструментів:
87. В Україні місцевими органами державної виконавчої влади в сфері туризму у теперішній час є?
88. Сертифікат відповідності на туристичні послуги може мати строк дії більше двох років лише у тому випадку, коли він виданий за схемою, що передбачає:
89. В якій країні сума витрат її громадян на закордонні подорожі є найбільшою?
90. Яка країна має найбільші річні доходи від туризму?
91. Яка країна щорічно приймає найбільшу кількість туристів?
92. Усі технологічні процеси поділяються на:
93. Технологія - це
94. Технологія галузі - це:
95. Технологія є:
96. Основою процесу обслуговування в туристичній фірмі є:

97. До основних факторів, які впливають на формування програми туристичної подорожі відносяться:

98. Що сприяло виникненню організованих форм туризму?

99. Туристичні ресурси - це:

100. Ініціативна туристична фірма - це:

Дисципліна «Організація ресторанного господарства»

1. Визначте суб'єктів господарювання у сфері ресторанного господарства на території України:

2. Категорія закладів ресторанного господарства, об'єднаних за характерними ознаками асортименту кулінарної продукції, контингентом споживачів та формами їх обслуговування - це:

3. Визначте заклади ресторанного господарства, які за рівнем обслуговування та номенклатурою послуг, що надаються споживачам, підрозділяються на класи:

4. На які класи підрозділяються певні типи закладів ресторанного господарства?

5. Визначте суб'єкта господарювання в ресторанному господарстві, який здійснює роздрібну торгівлю алкогольними напоями і тютюновими виробами тільки за наявності ліцензії:

6. Вкажіть типи закладів ресторанного господарства, які можуть бути віднесені до першого класу

7. Визначте функції, які здійснює ресторанне господарство:

8. Визначте місця розташування закладів ресторанного господарства:

9. Що означає теза: «Сукупність відмінних ознак закладу ресторанного господарства певного типу, яка характеризує рівень вимог до асортименту кулінарної продукції і напоїв, зручностей їх споживання, організації обслуговування та дозвілля, це -...»?

10. До якої з нижче наведених груп за видами економічної діяльності закладів ресторанного господарства належать ресторан-бар, кав'ярня, шинок, чайний салон?

11. До якої з нижче наведених груп за видами економічної діяльності закладів ресторанного господарства належать таверна, пивна зала, нічний клуб, бар коктейль-диско?

12. До якої з нижче наведених груп за видами економічної діяльності закладів ресторанного господарства належать їдальня-роздавальня, буфет?

13. До якої з нижче наведених груп за видами економічної діяльності закладів ресторанного господарства належать фабрика-кухня, фабрика заготівельна?

14. До якої з нижче наведених груп за видами економічної діяльності закладів ресторанного господарства належать кафетерій, закусошна, кіоск «хот-дог»?

15. Визначте з нижчезазначеного форму організації виробництва, при якій здійснюється процес зосередження засобів виробництва, робітників і самого процесу виробництва продукції у великих закладах ресторанного господарства, у цехах або на виробничих ділянках великої потужності:

16. Визначте фактори впливу на виробничо-торговельну структуру закладу ресторанного господарства:

17. Визначте, в якому закладі ресторанного господарства у виробничо-торговельній структурі відсутнє основне виробництво:

18. В якому з нижчезазначених елементів виробничо – торговельної структури закладу ресторанного господарства здійснюється переробка сировини та напівфабрикатів у готову до споживання продукцію?

19. Ким здійснюється згідно з Правилами роботи підприємств ресторанного господарства вибір їх типу?

20. Ким обирається клас закладу ресторанного господарства згідно з Правилами роботи підприємств ресторанного господарства?

21. В яких випадках здійснюються зміни в обраному класі закладів ресторанного господарства?

22. Ким встановлюється режим роботи закладів ресторанного господарства в загальноміській мережі

23. Ким встановлюється режим роботи закладів ресторанного господарства, які обслуговують споживачів на виробничих підприємствах, навчальних, лікувальних і оздоровчих закладах?

24. Визначте ступінь впливу фактору внутрішньо міської міграції на ефективність функціонування міської мережі закладів ресторанного господарства:

25. Які зміни відбуваються в мережі закладів ресторанного господарства певного району міста, що пропонують умовно обмежений асортимент страв, із зростанням коефіцієнта внутрішньо-міської міграції?

26. Які зміни відбуваються в мережі закладів ресторанного господарства певного району міста при збільшенні коефіцієнта внутрішньо міської міграції?

27. До якої з ознак спеціалізації виробництва відноситься цех з невеликим обсягом виготовлення продукції, що є наслідком неможливості організації предметної спеціалізації?

28. Визначте вид виробничих процесів, які здійснюють контроль якості продукції на різних стадіях виробництва:

29. Визначте вид виробничих процесів, які створюють умови для здійснення основних процесів:

30.Визначте вид виробничих процесів, здійснення яких не потребує наявності устаткування і які виконуються виробничим персоналом:

31.Визначте вид виробничих процесів, виконання яких потребує наявності персоналу і різноманітних видів устаткування:

32.Визначте вид виробничих процесів, при здійсненні яких на одному виді устаткування операції послідовно чергуються у часі і в певному порядку:

33.Визначте вид виробничих процесів, основні операції яких здійснюються безперервно і припиняються лише в момент повної зупинки або ремонту устаткування:

34.Визначте вид виробничих процесів, виконання яких перебуває в межах основного виробництва і які спрямовані на трансформацію сировини (напівфабрикатів) у готову продукцію:

35.Визначте вид виробничих процесів, виконання яких потребує наявності автоматизованих видів устаткування:

36.Відповідно до якого принципу здійснюється розташування виробничих приміщень і цехів у закладах ресторанного господарства?

37.Визначте вид виробничої програми для закладу ресторанного господарства з централізованим виробництвом кулінарної чи кондитерської продукції:

38.Визначте вид виробничої програми для закладу ресторанного господарства загальноміського типу, в якому однією з функцій є організація споживання продукції харчування:

39.Визначте вид денної виробничої програми для закладу ресторанного господарства, що обслуговує певний організований контингент споживачів:

40.Скільки повинно бути підписів на меню їдальні при промисловому підприємстві?

41.Підпис якої особи в меню кафе гарантує виконання виробничого завдання відповідно до технологічної дисципліни?

42.Визначте фактори, які не впливають на розміщення устаткування в овочевих цехах:

43.У м'ясних цехах якого типу закладів ресторанного господарства створюються поточні лінії з випуску напівфабрикатів?

44.Відповідно до яких вимог технологічні лінії та робочі місця у заготівельних цехах повинні мати власне технологічне та організаційно-технічне оснащення ?

45.Визначте відповідального з контролю за якістю напівфабрикатів в закладах ресторанного господарства:

46.Визначте основний нормативно-технологічний документ для закладів ресторанного господарства:

47. Який цех здійснює механічне кулінарне оброблення сировини для приготування страви «Оселедець дунайський»?

48. Який цех готує напівфабрикати для страви «Вінегрет з квасолею»?

49. Де організується виготовлення основного напівфабрикату для різдвяної куті в гарячому цеху комбінату харчування?

50. Вкажіть місце охолодження киселів, компотів, узварів, які приготовлені в наплитних котлах:

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Відповідей вступника на тестові завдання для вступу на програми підготовки здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти

Метою тестування за фахом є перевірка відповідності знань, умінь і навичок вступників програмним вимогам, з'ясування компетентності та оцінка ступеня підготовленості вступників для отримання другого (магістерського) рівня вищої освіти.

Оцінювання знань вступників на вступних випробуваннях здійснюється за шкалою від 0 до 200 балів.

Кожне тестове завдання складається із 50 питань, які за ступенем складності поділені на три частини:

У **частині 1** (базовий рівень) пропонується всього 20 завдань з вибором однієї правильної відповіді. За правильне розв'язання кожного завдання вступник отримує **3 бали**. Відповідно за правильне розв'язання усіх завдань частини 1 вступник отримує 60 балів.

У **частині 2** (середній рівень) пропонується 20 завдань на встановлення відповідності чи встановлення правильної послідовності. За правильне розв'язання кожного завдання вступник отримує **4 бали**. Правильне вирішення завдань частини 2 – 80 балів.

Завдання **частини 3** (високий рівень) складає 10 завдань з вибором однієї правильної відповіді, за кожне правильне розв'язання яких вступник отримує **6 балів**. За завдання частини 3 вступник максимально отримує 60 балів.

Відсутність відповіді або неправильна відповідь оцінюється в 0 балів.

Максимальна кількість тестових балів, яку можна набрати, правильно виконавши всі завдання тестової роботи – 200 балів.

Фахова атестаційна комісія оцінює роботу за загальною сумою балів, набраних вступником за результатами тестування, яка може знаходитись у межах від 0 до 200 балів, а мінімальна кількість балів для подальшої участі у конкурсному відборі повинна складати 124 бали.

Час виконання тестових завдань становить 180 хвилин.

Голова фахової атестаційної комісії

Ліна Левицька/