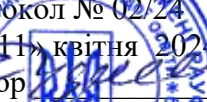


**СХІДНОЄВРОПЕЙСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ РАУФА
АБЛЯЗОВА**

ЗАТВЕРДЖЕНО
Вченою Радою
Східноєвропейського університету
імені Рауфа Аблязова
Протокол № 02/24
від «11» квітня 2024 р.
Ректор  Ія ЧУДАЄВА



**ПРОГРАМА
ВСТУПНОГО ФАХОВОГО ІСПИТУ**

Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
Спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»
Освітня програма	«Готельно-ресторанна справа»
Освітній ступінь	МАГІСТР

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Метою програми фахового вступного іспиту для вступників освітнього ступеня «Магістр» зі спеціальності «Готельно-ресторанна справа» є виявлення рівня знань абітурієнтів що вже здобули ОС «бакалавр» за спеціальністю «Готельно-ресторанна справа», а також можливості їх подальшого навчання за освітньою програмою підготовки магістрів зі спеціальності «Готельно-ресторанна справа».

На навчання для здобуття освітнього ступеня магістра приймаються особи, які здобули освітній ступень бакалавра та мають здібності до оволодіння знаннями, уміннями і навичками в галузі природничо-наукових, загальноекономічних та технічних наук. Обов'язковою умовою є вільне володіння державною мовою та англійською (німецькою) мовою на розмовному рівні.

Вимоги до рівня знань і умінь вступників. Абітурієнт під час вступу до магістратури має поєднувати глибоку теоретичну і практичну підготовку, досконало володіти матеріалом відповідно до програм дисциплін підготовки бакалаврів; постійно поповнювати свої знання, розширювати світогляд, підвищувати рівень своєї культури, вміти на практиці використовувати принципи наукової організації навчання і праці.

До вступника пред'являються такі вимоги: висока працездатність, активність до сприйняття інформації, висока ступінь концентрації уваги, здатність до алгоритмізації дій, аналітичність мислення, дослідницька здібність, здатність до ризику, комунікабельність тощо. До психологічних властивостей та якостей особи, що є протипоказаними для професійної діяльності в сфері обслуговування, належать: нечесність, відсутність уваги до інтересів людей, невміння і небажання працювати, слабка концентрація фізичних і розумових сил та уваги.

Вступник, до магістратури спеціальності «Готельно-ресторанна справа», повинен засвоїти на рівні, що встановлюється освітніми програмами, дисципліни для підготовки бакалаврів, сукупність наступних видів знань, умінь і навичок:

- володіти теоретичними знаннями і практичними навичками, які дозволятимуть засвоїти зміст навчання у вищому навчальному закладі;
- вміти самостійно підвищувати свій загальноосвітній і спеціальний рівень знань;
- застосовувати одержані знання при вирішенні науково-практичних, науково-виробничих, інформаційно-пошукових та інших завдань;
- володіти основами планування та організації роботи підприємств готельного та ресторанного господарств;
- вдосконалювати та впроваджувати нові технології ресторанної продукції та готельних послуг;
- уміти підбирати оптимальне за технічними показниками устаткування готельно-ресторанного господарства;
- працювати з нормативними документами, які регулюють роботу закладів готельного та ресторанного господарства;
- вміти на основі аналізу конкретних ситуацій робити висновки і приймати відповідні рішення, мати здібності до виконання на високому рівні своїх обов'язків;
- правильно оцінювати сучасні процеси в економіці і політиці України, тенденції розвитку світової економіки;

- володіти письмово і усно як мінімум, однією з іноземних мов, які використовуються у міжнародному спілкуванні;
- мати загальну високу культуру, а також потреби в постійній самоосвіті і професійному удосконаленні;
- володіти сучасними методами інформаційного пошуку для забезпечення можливості постійного оновлення знань.

Умови участі у фаховому вступному іспиті. До вступного випробування допускаються особи, що подали до приймальної комісії заяву на вступ та всі необхідні документи у визначеному правилами прийому порядку та були допущенні до конкурсного відбору до складання вступного випробування.

Форма проведення фахового вступного іспиту. Вступні випробування проводяться у письмовій формі. На підготовку письмових відповідей надається дві академічні години. Підготовка відповідей – в академічній аудиторії в присутності членів екзаменаційної комісії.

Письмові відповіді повинні бути акуратно і розбірливо написаними ручкою на спеціально проштемпельованих аркушах формату А4 (виданих безпосередньо на початку випробувань). На кожному із аркушів студентом зазначається номер варіанту завдання та прізвище, ім'я та по-батькові абітурієнта.

Завершується вступне випробування обговоренням опрацьованих питань та співбесідою абітурієнта з членами екзаменаційної комісії.

За результатами перевірки комплексного письмового іспиту екзаменаційна комісія виставляє оцінку, яка враховується при визначенні конкурсного балу, необхідного для вступу до магістратури.

ЗМІСТ ФАХОВОГО ВСТУПНОГО ІСПИТУ

У програму фахового вступного іспиту з метою діагностування знань і умінь вступників включено наступні навчальні дисципліни:

- Організація готельного господарства;
- Технологія продукції ресторанного господарства;
- Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства.

За структурою письмове вступне випробування складається з наступних елементів, які входять до кожного з білетів:

- теоретичні питання: до кожного з білетів входить 3 питання;
- задачі: до кожного з білетів входить 2 задачі.

Нижче надано перелік теоретичних питань з дисциплін включених до програми; вихідні дані для розрахункових задач.

За результатами написання іспиту виставляється оцінка, яка враховується при визначенні загального балу, необхідного для вступу.

Співбесіда з членами комісії за результатами перевірки знань. Після написання комплексного іспиту з фаху абітурієнти проходять співбесіду з членами екзаменаційної комісії.

За результатами написання іспиту та співбесіди надається рекомендація до зарахування абітурієнтів на навчання за ОС «магістр».

Завдання з дисципліни «Організація готельного господарства»

Теоретичні питання

1. Охарактеризуйте еволюцію розвитку світового готельного господарства за основними періодами.
2. Назвіть основні сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності.
3. Охарактеризуйте нормативно-правову базу діяльності підприємств готельного господарства в Україні.
4. Вкажіть сутність та основні складові державного регулювання готельного господарства в Україні.
5. Наведіть основні організаційно-правові форми закладів готельного господарства.
6. Розкрийте основи стандартизації та сертифікації в готельному господарстві України.
7. Надайте структурно-логічну схему проведення обов'язкової сертифікації готельних послуг.
8. Вкажіть сутність та структуру типізації готельних підприємств за функціональним призначенням.
9. Вкажіть найпоширенішу форму організації міжнародних готельних ланцюгів.
13. Сформулюйте правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення. Охарактеризуйте надання готельних послуг.
14. Вкажіть загальні вимоги до основних типів підприємств готельного господарства.
15. Надайте загальну характеристику спеціалізованим туристичним готелям.

16. Сформулюйте основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах світу.
17. Вкажіть основні вимоги до класифікації готелів, розроблені секретаріатом ВТО.
18. Наведіть критерії класифікації готельного господарства України.
19. Вкажіть основне призначення приміщень готельного господарства.
20. Дайте характеристику різним типам номерів у готелі.
21. Сформулюйте основні вимоги до організації номерного фонду.
22. Охарактеризуйте просторову організацію приміщень для побутового обслуговування на поверсі.
23. Наведіть функціональну характеристику основних комунікаційних вузлів на поверсі (коридор, хол, вітальня).
24. Вкажіть основні типи організаційних структур управління підприємств готельного господарства.
25. Наведіть особливості проектування організаційних структур управління готелю.
26. Наведіть функціональну характеристику основних служб готелю.
27. Розкрийте основи автоматизації процесу прийому та розміщення туристів у готелі.
28. Охарактеризуйте роботу служби бронювання та резервування місць у готелях.
29. Розкрийте сутність культури обслуговування та норми поведінки персоналу готелю у процесі спілкування з клієнтами.
30. Охарактеризуйте сучасні системи Інтернет-бронювання на підприємствах готельного господарства.

Завдання з дисципліни

«Технологія продукції ресторанного господарства»

Теоретичні питання

1. Розкрийте сутність і дайте характеристику технологічного процесу виробництва різних видів кулінарної продукції. Наведіть приклади.
2. Охарактеризуйте сутність, цілі та значення механічної кулінарної обробки харчових продуктів, як однієї з початкових стадій технологічного процесу виробництва кулінарної продукції.
3. Охарактеризуйте сутність, цілі та значення теплової обробки харчових продуктів, як однієї із стадій технологічного процесу виробництва кулінарної продукції.
4. Охарактеризуйте значення борошняної продукції в технології виробництва кулінарної продукції та харчуванні людини.
5. Наведіть класифікацію борошняних кулінарних виробів за сукупними ознаками.
6. Охарактеризуйте асортимент універсальної кулінарної продукції закладів ресторанного господарства.
7. Охарактеризуйте технологічні властивості плодоовочевої сировини (хімічний

склад, морфологічну будову, харчова, біологічна та енергетична цінність).

8. Наведіть класифікацію кулінарної продукції з овочів, плодів та грибів за сукупними ознаками.

9. Дайте рекомендації вибору раціонального способу теплової обробки і підбору соусів до страв з овочів, плодів та грибів.

10. Охарактеризуйте вимоги до якості різних видів кулінарної продукції з овочів, плодів та грибів, умови та терміни зберігання і реалізації їх. Фактори, що впливають на якість. Шляхи усунення різних видів дефектів.

11. Охарактеризуйте технологічні властивості круп, бобових і макаронних виробів (хімічний склад, морфологічна будова, харчова, біологічна та енергетична цінність).

12. Наведіть класифікацію кулінарної продукції з круп, бобових і макаронних виробів за сукупними ознаками.

14. Охарактеризуйте вимоги до якості різних видів кулінарної продукції з круп, бобових і макаронних виробів, умови і терміни зберігання і реалізації їх. Фактори, що впливають на якість. Шляхи усунення різних видів дефектів.

15. Охарактеризуйте технологічні властивості м'ясної сировини (хімічний склад, морфологічна будова, харчова, біологічна та енергетична цінність).

16. Наведіть класифікацію кулінарної продукції з м'яса і м'ясопродуктів за сукупними ознаками.

17. Охарактеризуйте вимоги до якості напівфабрикатів з м'яса і м'ясопродуктів, умови та терміни зберігання і реалізації їх. Фактори, що впливають на якість. Шляхи усунення різних видів дефектів.

18. Охарактеризуйте технологічний процес виробництва січеної маси із сільськогосподарської птиці та напівфабрикатів з неї.

19. Охарактеризуйте вимоги до якості кулінарної продукції із сільськогосподарської птиці, пернатої дичини і кролика, умови та терміни зберігання і реалізації їх. Фактори, що впливають на якість. Шляхи усунення різних видів дефектів.

20. Охарактеризуйте технологічні властивості рибної сировини (хімічний склад, морфологічна будова, харчова, біологічна та енергетична цінність).

21. Охарактеризуйте технологічний процес виробництва рибної кнельної маси і напівфабрикатів з неї.

22. Дайте рекомендації вибору раціонального способу теплової обробки, підбору гарнірів і соусів до страв з риби.

23. Охарактеризуйте технологічні властивості яєць та яйцепродуктів (хімічний склад, морфологічна будова, харчова, біологічна та енергетична цінність).

24. Охарактеризуйте вимоги до якості кулінарних виробів і страв з яєць та яйцепродуктів, умови та терміни зберігання і реалізації їх. Фактори, що впливають на якість. Шляхи усунення різних видів дефектів.

25. Охарактеризуйте вимоги до якості кулінарних виробів і страв з сиру кисломолочного, умови та терміни зберігання і реалізації їх. Фактори, що впливають на якість. Шляхи усунення різних видів дефектів.

26. Наведіть класифікацію перших страв за сукупними ознаками.
27. Наведіть класифікацію холодних страв та закусок за сукупними ознаками.
28. Наведіть класифікацію гарячих закусок за сукупними ознаками.
29. Наведіть класифікацію солодких страв за сукупними ознаками.
30. Надайте характеристику технологічного процесу виробництва салатів і вінегретів.

**Завдання з дисципліни
«Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства»**

Теоретичні питання

1. Класифікація механічного устаткування закладів ресторанного господарства.
2. Будова технологічної машини. Характеристика конструктивних вимог до технологічних машин.
3. Класифікація та характеристика передавальних механізмів технологічної машини.
4. Поняття продуктивності та її види. Розрахунок теоретичної продуктивності машин безперервної дії.
5. Охарактеризуйте сортувально-калібрувальний процес. Наведіть класифікацію та принцип роботи просіювачів різної конструкції.
9. Охарактеризуйте способи очищення овочів. Наведіть класифікацію очищувального устаткування закладів ресторанного господарства.
10. Робочі органи очищувального устаткування. Будова та принцип роботи механізму для чищення риби від луски.
11. Характеристика способів миття овочів та посуду в закладах ресторанного господарства. Класифікація мийного устаткування.
12. Характеристика способів миття овочів та посуду в закладах ресторанного господарства. Класифікація, будова та принцип роботи посудомийних машин.
13. Характеристика процесу перемішування. Класифікація машин і механізмів для перемішування продуктів у закладах ресторанного господарства.
14. Характеристика процесу збивання. Класифікація, будова та принцип роботи збивальних машин різної конструкції.
15. Характеристика процесу перемішування та збивання. Робочі органи збивальних машин.
16. Будова універсальних кухонних машин. Переваги та недоліки їх застосування в закладах ресторанного господарства.
17. Режими роботи стравоварильних котлів. Системи безпеки і регулювання котлів.
18. Класифікація стравоварильного устаткування. Будова та принцип роботи електричних котлів з непрямим нагріванням робочої камери.
20. Способи смаження харчових продуктів. Класифікація та принцип роботи фритюрниць.
21. Характеристика основних способів смаження. Класифікація апаратів для

смаження.

22. Характеристика процесу смаження. Класифікація та будова сковорід періодичної та безперервної дії.
23. Класифікація теплового устаткування закладів ресторанного господарства. Характеристика модульних теплових ліній.
24. Способи компоновання модульних теплових ліній в закладах ресторанного господарства. Вибір серії модульного устаткування залежно від місткості закладу.
25. Характеристика способів нагрівання харчових продуктів. Будова жарильних та пекарських шаф.
26. Характеристика способів теплового оброблення та нагрівання харчових продуктів. Будова пароконвекційних шаф. Їх переваги над звичайними печами.
27. Поняття теплоти і холоду. Принцип роботи компресійної холодильної машини.
28. Значення холоду для закладів ресторанного господарства. Температурні режими зберігання сировини і готової продукції в холодильному устаткуванні.
29. Характеристика способів штучного охолодження. Принцип роботи термоелектричних холодильних машини. Їх переваги та недоліки.
30. Характеристика способів штучного охолодження. Особливості льодового охолодження продуктів.

Розрахункові задачі

Задача 1

Мотель категорії 2* має 3 поверхи, які вміщують 30 номерів: одномісний “люкс” – 5 номерів, двомісний “люкс” – 2 номери, одномісні – 10 номерів, двомісні – 10 номерів, трьохмісні – 3 номери.

Власної пральні мотель не має.

Розрахувати кількість комплектів білизни, яка необхідна окремо для номерів категорії „Люкс” та в цілому по мотелю, якщо відомо, що при відсутності у мотелі власної пральні на одне місце необхідно 4 комплекти білизни.

Задача 2

Бізнес-планом ресторану передбачено виробництво продукції, що характеризується наступними даними:

- умовно-постійні витрати – 50 тис. грн.
- змінні витрати на одиницю продукції – 55 грн.
- ціна одиниці продукції 65 грн.

Визначити:

- критичний обсяг продаж;
- обсяг продаж, що забезпечує прибуток від реалізації в розмірі 20 тис. грн.

Задача 3

9.01.13 в туристичну фірму надійшло замовлення на організацію прийому та обслуговування туристичної групи з Росії по туристичному класу, харчування – сніданки, термін перебування з 26.02.13 (9.00) по 06.03.13 (18.00). Кількість

туристів 30 осіб. У складі групи 5 сімейних пар, 8 чоловіків, 2 дітей віком 16 років, 10 жінок.

Складіть текст повідомлення на бронювання місць в готелі.

Назвіть терміни подачі заявок на розміщення груп туристів.

У разі, якщо готель не підготує до зазначено в заявці часу номери для заселення туристів, чи необхідно сплачувати вартість бронювання?

Задача 4

Лінійно-функціональна (комбінована) структура управління готелем створюється із спеціалізованих ланок (змін, бригад) при кожному лінійному керівнику. Ця модель допомагає керівникам готелю вивчати і приймати рішення щодо проблем, які виникають, концентрувати увагу на поточній діяльності.

Комбінований тип управління усуває недоліки лінійного та функціонального типів структур управління. У цій структурі управління функціональні ланки позбавлені права безпосереднього впливу на виконавців, вони готують рішення для лінійного керівника, який здійснює прямий адміністративний вплив на виконавців.

Нарисуйте функціональну організаційну структуру управління готельним підприємством. Які переваги та недоліки такої структури управління?

Задача 5

Ви працюєте адміністратором в готельному комплексі категорії **** зірки:

Назвіть документи, які дають право гостю на поселення в готелі.

Яким чином здійснюється архівація анкет та реєстраційних карток і які терміни їх збереження?

Чи існує відповідна категорія гостей, для якої є обов'язковою процедура реєстрації та заповнення анкет?

Визначте послідовність виконання технологічної операції "Процедура супроводження гостя в номер".

Задача 6

Ви працюєте офіціантом у ресторані. Адміністратор закладу дав Вам доручення сервірувати стіл трьома комплектами столових приборів для обіду.

Опишіть послідовність Ваших дій.

Опишіть порядок розстановки столових приборів на столі.

Задача 7

Ви працюєте в готельному комплексі у відділі бронювання. Туристична фірма подала заявку на розселення групи за 20 днів до її заїзду. Дати прибуття попередньо підтверджених заявок збігаються, що створює ситуацію можливого перевантаження номерного фонду.

Що необхідно запропонувати туристичній фірмі?

Чи потребують підтвердження бронювання заявки, що надійшли від автоматичних систем бронювання?

Опишіть послідовність виконання технологічної операції "Реєстрація заявок".

Задача 8

Ви працюєте офіціантом у ресторані. Вам необхідно подати суп до столу трьом гостям.

Опишіть Ваші дії за умови наявності підсобного стола.

Задача 9

Ви працюєте адміністратором в готельному комплексі. До Вас звернувся іноземний громадянин з проханням поселити його в готелі за безготівковим розрахунком.

Який документ надає право поселення іноземного громадянина в готелі?

Опишіть послідовність виконання технологічних операцій техноциклу “Реєстрація документів”

Опишіть послідовність виконання технологічних операцій “Безготівковий розрахунок”.

Задача 10

У тризірковому готелі ділового призначення всього 100 номерів. З них 55 – двомісних і 45 – одномісних, які розміщені на п’яти поверхах. Але 2 поверх, на якому було 11 двомісних і 9 одномісних номерів, не експлуатується оскільки повністю зданий в оренду.

Розрахуйте кількість комплектів білизни, яка необхідна для функціонування одного з поверхів та готелю в цілому.

Задача 11

Метою бізнес-плану закладу ресторанного господарства є одержання прибутку від реалізації страв на рік в розмірі 180 тис. грн. Визначити обсяг продаж продукції, який забезпечить виконання даної умови, якщо постійні витрати становлять 1344 тис. грн., питомі змінні витрати – 168 грн., ціна реалізації продукції – 350 грн.

Задача 12

Готель введено в експлуатацію рік тому. На кожному поверсі знаходиться 30 номерів, які обслуговує бригада покоївок і чергова по поверху. Бригада складається з 4 покоївок, де перша – прибирає ліжко; друга – кімнату та передпокій; третя – санвузол; четверта – коридор та поверховий хол. При аналізі діяльності готелю було виявлено погіршення якісних показників діяльності підприємства. Більш детальний аналіз показав, що на підприємстві велика плінність кадрів і найбільша доля припадає на посаду покоївок. У результаті анкетування виявлена незадоволеність покоївок роботою в зв’язку з її монотонністю та одноманітністю.

Перепроєктуйте роботу покоївки, використовуючи відомі Вам моделі проектування роботи.

Яка технологія застосовується в даному готелі?

Назвіть складові клінінгових технологічних циклів.

Задача 14

Громадянин Канади прибув до м. Черкаси з діловим візитом. Він придбав туристичний пакет за американським планом на термін з 28. 02.13 по 03.03.13. На термін свого перебування у готелі виказав бажання мати секретаря, а також замовити йому на 3 доби автомобіль марки “Volvo”.

Які послуги входять в вартість придбаного громадянином Канади туристичного пакету?

Опишіть Ваші дії по задоволення потреб гостя.

Назвіть терміни зберігання реєстраційних журналів іноземних громадян.

Задача 15

В організаційному розділі бізнес-плану ресторанного господарства визначити витрати на утримання працівників кондитерського цеху на рік, якщо посадовий оклад зав. кондитерського цеху пропонується на місяць 3000 грн., посадовий оклад кондитерів (2 особи) пропонується щомісячно 2000 грн., відрахування на соціальні заходи – 37,26%.

Задача 16

Громадянин Н. заселився у готель 01.02.13 о 12 годині, сплатив за послуги розміщення по 05.02.13. 03.02.13 о 18-00 він повідомив чергового адміністратора, що терміново виїжджає.

Яка розрахункова година в готелі?

Опишіть послідовність виконання операції “Попередня оплата по прибутті”.

Чи необхідно повернути кошти гостю сплачені за не отримані ще послуги, якщо так, то яким чином це здійснюється?

Задача 17

Ви працюєте черговим адміністратором в готелі категорії ***зірки. Розміщення в цьому готелі надається за європейським планом. У готель прибув гість з дитиною віком 3 роки та звернувся до Вас за роз’ясненням про умови надання йому послуги розміщення.

Які послуги входять в вартість розміщення за європейським планом?

Чи має право готель без згоди споживача надавати йому додаткові послуги, що не включені в договір?

Чи береться оплата з дітей віком до 5 років за умови розміщення їх з батьками в одному номері?

Назвіть випадки, в яких готель несе відповідальність за втрату грошей та інших цінних речей споживачів.

Задача 18

У м. Черкаси відкривається новий готель з кількістю номерів 50. У готелі діє ресторан та бар. Підприємство є товариством з обмеженою відповідальністю.

Спроекувати організаційну структуру управління готельним підприємством.

Обґрунтуйте вибір організаційної структури управління підприємством.

Задача 19

Ви працюєте на поверху ***зіркового готелю покоївкою. Ви отримали завдання на виконання технологічних операцій клінінгового техноциклу поточне щоденне прибирання в номері категорії “люкс”:

Опишіть послідовність виконання технологічних операцій в багатокімнатному номері.

Назвіть терміни заміни білизни та рушників у ***зіркового готелі.

Укомплектуйте візок покоївки для проведення даного виду робіт.

Задача 20

Суть функціональної структури управління полягає у виконанні окремих функцій спеціалізованими органами управління та окремими спеціалістами, які наділені значними управлінськими повноваженнями. В організації управління

готелями найчастіше спеціалісти одного профілю об'єднуються у структурні підрозділи (відділи), наприклад відділ маркетингу, прийому та розміщення, фінансів, комерційний та ін. Таким чином, загальне завдання управління готелем, починаючи від середнього рівня поділяється за функціональним критерієм, звідси і походить назва - функціональна структура управління.

Нарисуйте функціональну організаційну структуру управління готельним підприємством. Які переваги та недоліки такої структури управління?

Задача 21

Ви працюєте на поверху ***зіркового готелю покоївкою. Ви отримали завдання на виконання технологічних операцій клінінгового техноциклу "Проміжне прибирання":

У яких випадках виконується цей техноцикл.

Опишіть послідовність виконання технологічних операцій техноциклу "Проміжне прибирання".

При якому виді клінінгових технологій виконується технологічна операція "Контроль за технічним станом номера" та в чому полягає її сутність.

Задача 22

Лінійний тип організаційної структури управління у готелі відображає лінійні форми зв'язку між ланками управління; весь комплекс функцій управління та вироблення управлінських рішень зосереджений у лінійного менеджера. Лінійний менеджер повністю відповідальний за функціонування всього готелю (невеликого за розмірами) або його структурних підрозділів (великого за розмірами). Кожен підлеглий підрозділу безпосередньо підпорядковується лише одному керівнику через якого надходять всі управлінські рішення.

Нарисуйте лінійну організаційну структуру управління готельним підприємством. Які переваги та недоліки такої структури управління?

Задача 23

Ви працюєте на поверху ****зіркового готелю покоївкою. У готелі надаються послуги по пранню речей гостей. Ви зайшли до номеру, щоб провести поточне щоденне прибирання та побачили, що гість залишив білизну для прання:

Опишіть послідовність Ваших дій та обґрунтуйте їх.

На протязі якого терміну повинне бути виконане замовлення?

Які додаткові послуги надаються в готелі безкоштовно?

Задача 24

Клієнт, що завітав до ресторану з дитиною дошкільного віку, замовив узвар з сухофруктів. При подачі напою клієнт заявив, що узвар призначений для дитини, яка не може його пити, оскільки у стакані наявні сухофрукти. Клієнт попросив офіціанта подати узвар без сухофруктів. Офіціант відмовив клієнту, пояснивши, що це буде порушенням технологічної карти блюда.

Чи правильно вчинив офіціант? Відповідь обґрунтуйте.

Опишіть дії адміністратора ресторану у ситуації, що склалася.

Задача 25

Інженерно-технічна служба у готелях забезпечує необхідні умови для

функціонування будівлі і обладнання згідно зі встановленими стандартами, а також вони створюють умови для функціонування систем кондиціонування, тепlopостачання, санітарно-технічного обладнання, електротехнічних установ, служб ремонту і будівництва, систем телебачення і зв'язку.

Виходячи з цього, розробіть організаційну структуру інженерно-технічної служби великого готелю.

Задача 26

Розглядається можливість інвестування в бізнес-план готельного підприємства, здійснення якого забезпечить надходження грошових потоків в наступні 3 роки відповідно 3000, 4000, 5000 грн. Чи можна затвердити цей проект, якщо ставка дисконту прийнята в розмірі 12%, а інвестиції (теперішня вартість) дорівнюють 8000 грн.

Визначте значення ЧТВ грошових потоків. Прийміть рішення про доцільність здійснення бізнес-плану.

Задача 27

Набір персоналу проводиться через систему зовнішнього і внутрішнього ринку.

Внутрішній пошук персоналу ґрунтується насамперед на системі розвитку кадрів у плані переведення співробітників на вищу посаду у своєму готелі.

До джерел зовнішнього набору належать державні центри зайнятості, регіональні біржі праці; комерційні, в тому числі міжнародні підприємства та організації по працевлаштуванню; система контрактів підприємства з вищими, середньоспеціальними та професійно-технічними навчальними закладами; публікація оголошень у пресі, через радіо, телебачення; ярмарки вакансій, які організуються підприємствами для випускників навчальних закладів всіх рівнів.

Назвіть переваги та недоліки зовнішнього та внутрішнього пошуку персоналу.

Задача 28

У м. Києві відкривається новий готель з кількістю номерів 100. У готелі діє ресторан та бар. Підприємство є товариством з обмеженою відповідальністю.

Спроектувати організаційну структуру управління готельним підприємством.

Обґрунтуйте вибір організаційної структури управління підприємством.

Задача 30

Ви фахівець з готельно-ресторанної справи готелю категорії **** на 140 номерів. До готелю надійшло замовлення на розміщення на обслуговування учасників наукового конгресу у кількості 80 осіб 11.07.2017 р. по 14.07.2017 р. Підготуйте для замовника заходу підтвердження бронювання із розрахунком вартості проживання, зазначенням категорії номерів, умов оплати та анулювання бронювання. Заїзд учасників 11.07.2017 р. о 9.00, виїзд 14.07.2017 об 12.00.

ІСПИТУ

Оцінювання результатів з кожного виду завдань вступного випробування здійснюється за розширеною шкалою:

Шкала оцінювання		
За національною шкалою	Кількість набраних балів	За шкалою ЄКТС
відмінно	90–100	A
добре	82-89	B
	75-81	C
задовільно	67-74	D
	60-66	E
незадовільно	36-59	FX (з можливістю повторного складання)
	1-35	F (з обов'язковим повторним курсом)

З одержаної суми оцінок виводиться середній бал, який є підсумковою оцінкою за вступне випробування, і який враховується для рейтингування кандидатів і здійсненні конкурсного відбору осіб при прийомі на навчання.

Нижче подано критерії оцінювання знань і умінь вступників.

Критерії оцінки теоретичних питань:

Кількість балів	Зміст критеріїв оцінки
30	Абітурієнт правильно, повно відповів на теоретичні питання
0	Абітурієнт не розкрив зміст питання
0–90	Відповіді на тестові завдання вступних випробувань

Критерії оцінки задач:

Кількість балів	Зміст критеріїв оцінки
5	Абітурієнт дає повну, вичерпну відповідь. Вона складається з правильного арифметичного результату або доцільного і логічного теоретичного обґрунтування виконаних дій; правильного посилання (за необхідністю) на відповідні законодавчі та нормативні акти.
4	Абітурієнт розв'язує задачу правильно, але не формулює наприкінці розв'язку висновок за результатами розрахунків і дій, неправильно округлює результати.
3	Абітурієнт розв'язує задачу без теоретичного обґрунтування виконаних розрахунків і дій; або теоретичне обґрунтування зроблене, хід розв'язання правильний, але є арифметична помилка у розрахунках чи розрахунки проведено неохайно.
2	Абітурієнт розв'язує задачу, але у ході розв'язку допускає ряд помилок, неохайно оформлює роботу.
1	Абітурієнт розв'язує задачу без зазначення та аргументування формули, в ході розв'язку є помилки.
0	Абітурієнт розв'язує задачу неправильно.
0–5	Відповіді на тестові завдання вступних випробувань

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ДО ФАХОВОГО ВСТУПНОГО ІСПИТУ

1. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. К.: ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
2. Соколенко А. С. Організація ресторанного господарства : конспект лекцій для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти всіх форм навчання зі спеціальності 242 Туризм; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. 120 с.
3. О. Коркуна, В. Холявка, А. Демічковський, О. Боратинський, О.Кулик, О. Піхур Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання . Львів : Видавництво «Добра справа», 2019 224 с.
4. Агєєва О. А., Акуленок Д. Н., Васильєв Н. М., Васянін Ю. Л., Жукова М. А. Туризм і готельне господарство: Підручник. М.: Екмос, 2004. 400 с.
5. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Учебник. : К.: Дакор: 2009. 368 с.
6. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: Підручник К.: Київ. нац. торг.-екон. ун – т, 2010. 494 с.
7. 4. Волков Ю.Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов. Учебник. Ростов на Дону: Феникс – 2004. – 352 с.
8. 5. Стрельцов А.Н., Шишов В.В. Справочник по холодильному оборудованию предприятий торговли и общественного питания. М.: "Академия", 2006. 400 с.
9. 6. Калинина. В.М. "Техническое оснащения и охрана труда в общественном питании". М.: "Академия", 2004. 432 с.
10. 7. В.Ф. Кашенко, Л.В. Кашенко "Торговое оборудование". М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2010. 398 с.
11. 8. Архіпов В. В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані. К. : Фірма Інкос; Центр навч. літ., 2008. 384 с.
12. 9. Ростовський В. С. , Дібрівська Н. В., Пасенко В. Ф. Збірник рецептур. К. : ЦУЛ, 2010. 324 с.
13. 10. Пересічний М. І., Пересічна С. М., Антонюк І. Ю. Технологія виробництва ресторанної продукції: опорний конспект лекцій з курсу "Технологія продуктів харчування". К : КНТЕУ, 2005. 370 с.
14. 11. Михайлов. В. М., Радченко Л. О., Новікова О. В. та ін. Технологія приготування їжі : Українська кухня: навч. посіб. Х. : Світ книги, 2012. 537 с.
15. 12. Шумило Г.І. Технологія приготування їжі. К. : Кондор, 2013. 504 с.