

Міністерство освіти і науки України
ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет
імені Григорія Сковороди»

Затверджено
Приймальною комісією
Протокол №4 від 24.01.2018 р.
Голова приймальної комісії

В.П.Коцур

Програма
вступного випробування
з основ діяльності підприємств сфери обслуговування
при вступі на навчання для
здобуття ступеня «магістр»
зі спеціальності 015 «Професійна освіта (Сфера обслуговування)»

Переяслав-Хмельницький – 2018

ВСТУП

Мета вступних випробувань на навчання для осіб, які здобули освітній рівень бакалавра – з'ясування рівня їх теоретичних знань та практичних навичок, а також виявлення схильності до ведення науково-дослідницької та пошуково-аналітичної роботи для визначення здатності вступників засвоювати відповідні фахові навчальні програми.

Випробування проходить у формі тестових завдань з фахових дисциплін, та передбачає з'ясування рівня теоретичних знань та відповідності цих знань вимогам освітньої програми зі спеціальності 015 «Професійна освіта (Сфера обслуговування)».

«Основи діяльності підприємств сфери обслуговування» є комплексною дисципліною, яка сформована з сукупності дисциплін навчального плану за спеціальністю «Професійна освіта (сфера обслуговування)» підготовки бакалаврів із професійної освіти. Навчальна дисципліна базується на основі знань, отриманих в процесі вивчення таких предметів, як діяльність підприємств сфери обслуговування, технологія ресторанної справи, технологія готельної справи, організація туристичної діяльності, організація послуг харчування, організація транспортних послуг.

Мета: формування у студентів знань про специфіку діяльності підприємств сфери обслуговування; об'єкти туристичної сфери різних регіонів України, їх потенціал і перспективи реалізації; вмінь обчислювати основні показники потенціалу підприємств сфери обслуговування та на їх основі робити висновки.

Предмет: загальні засади розвитку організаційно-економічних процесів, а також характерні для сфери послуг принципи, механізми і форми організації процесів управління виробництвом та реалізацією послуг, матеріальна база сфери обслуговування; пам'ятки природи та культури, заповідні території, види заповідників; матеріальна база туризму, туристична інфраструктура, туристичні підприємства та їх види; ресторанний і готельний потенціал і організація їх діяльності; види перевезень і їх класифікація.

Зміст комплексної дисципліни Основи діяльності підприємств сфери обслуговування розкривається в темах:

Тема 1. «Діяльність підприємств сфери обслуговування»

1. Економічна сутність та особливості послуг як товару.
2. Класифікація і загальна характеристика основних видів послуг.
3. Ринок послуг України.
4. Конкуренція на ринку послуг.
5. Сутність і особливості менеджменту у сфері послуг.
6. Планування діяльності сучасного підприємства.
7. Стратегічне планування у сфері послуг.
8. Процес організації менеджменту у сфері послуг.
9. Мотивація як функція менеджменту.
10. Управлінський контроль сервісного підприємства
11. Розробка і прийняття управлінських рішень у сфері послуг
12. Організація комунікаційних процесів у сфері обслуговування.
13. Групова динаміка і основи формування колективу сервісного підприємства.
14. Влада і лідерство в управлінні.
15. Культура сервісного підприємства.

Тема 2. «Організація туристичної діяльності»

1. Сутність туризму, фактори його розвитку.
2. Економічний зміст туризму.
3. Поняття та мета туристської статистики.

4. Туристський ринок України і його характеристика.
5. Класифікація засобів розміщення туристів, їх характеристика.
6. Сутність, поняття і функції екскурсії.
7. Класифікація турів і маршрутів.
8. Взаємозв'язок туризму та охорони природи.
9. Транспортне забезпечення туризму.

Тема 3. Технологія ресторанної справи

1. Характеристика методів, видів, форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства
2. Характеристика матеріально-технічної бази для обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства
3. Моделювання процесу підготовки залів закладів ресторанного господарства до обслуговування
4. Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства
5. Організація проведення банкетів і прийомів
6. Організація обслуговування банкетів за столом
7. Організація обслуговування банкетів групи фуршет
8. Організація проведення тематичних заходів в закладах ресторанного господарства
9. Кейтерінг - як складова бізнесу в ресторанному господарстві
10. Автоматизація технологічних процесів ресторанних послуг

Тема 4. Технологія готельної справи

1. Еволюція підприємств системи гостинності
2. Класифікація засобів розміщення
3. Організаційна структура управління на підприємствах готельного господарства
4. Технологія і організація розміщення та обслуговування в готелях
5. Організація роботи поверхових служб готелю
6. Система обліку матеріальних цінностей готелю
7. Правила санітарного утримання та експлуатації готелів
8. Санітарні вимоги до білизняного господарства готелю
9. Характеристика готельних послуг
10. Організація надання додаткових послуг
11. Принципи функціонування підприємств харчування
12. Індустрія розваг як об'єкт вивчення

Тема 5. Організація транспортних послуг

1. Історичні аспекти розвитку індустрії транспортних подорожей.
2. Організація послуг залізничного транспорту.
3. Організація подорожей з використанням автотранспорту.
4. Організація водних подорожей.
5. Організація авіаподорожей.
6. Принципи формування туристських маршрутів з засобами пересування.
7. Принципи формування бізнес-плану туристської фірми з реалізації транспортних подорожей.
8. Основні підходи та принципи забезпечення реклами транспортних подорожей.
9. Принципи формування туристських маршрутів з різними засобами пересування.
10. Методичне забезпечення екскурсії. Турдокументація, бронювання і вартість подорожей.
11. Забезпечення реклами транспортних подорожей.

Тема 6. Організація послуг харчування

1. Особливості організації роботи та типи закладів послуг харчування.
2. Організація допоміжного виробництва закладів послуг харчування.
3. Основи організації виробництва закладів послуг харчування.
4. Основи раціональної організації праці в послуг харчування.
5. Структура організаційно-обслуговуючої системи закладів послуг харчування.
6. Матеріально-технічна база процесу обслуговування в закладах послуг харчування

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Александров В.В. Туризм в системі пріоритетів регіонального розвитку / Александров В.В., Вишневецька О.О., Волкова І.І. та ін. – Х.: Видавництво ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2010. – 268с.
2. Апопій В. В. Організація і технологія надання послуг : [навч. посіб.] / В. В. Апопій, І. І. Олексін, Н. О. Шутовська, Т. В. Футало ; за ред. В. В. Апопія. – К. : ВЦ «Академія», 2006. – 312 с.
3. Бабарицька В.К. Екскурсознавство і музеєзнавство: навч. посібник / В.К. Бабарицька, А.Я. Короткова, О.Ю. Малиновська. – К.: Альтерпрес, 2007. – 462 с.
4. Бейдик О.О. Рекреаційні ресурси України: Навчальний посібник / Бейдик О.О. – К.: Альтерпрес, 2011. – 462 с.
5. Бейдик О.О. Україна: стратегія розвитку національного туризму: Навчальний посібник / О.О. Бейдик. – К.: ВГЛ «Обрії», 2009. – 232 с.
6. Биржаков М.Б. Казаков Н.П. Безопасность в туризме / М.Б. Биржаков – СПб.: Герда, 2005. – 208с.
7. Биржаков М.Б., Никифоров В.И. Индустрия туризма: перевозки / М.Б. Биржаков – СПб.: Герда, 2001. – 400 с.
8. Божук Т.І. Релігійний туризм: термінологічний словник-довідник / [автор-упорядник Т.І. Божук]. – Л.: Український бестселер, 2010. – 152 с.
9. Бутко И.И. Ситников В.А. Транспортное обслуживание туризма: учебное пособие / И.И. Бутко М.: ИКП «МарТ», Ростов н/Д : Издательский центр «МарТ», 2006. – 336 с.
10. В'їзний туризм. Навчальний посібник / Коваль П.Ф., Алешугіна Н.О., Андреева Г.П. та ін. – Ніжин, Видавництво Лук'яненко В.В., 2010. – 304 с.
11. Данилишин Б. М. Сфера та ринок послуг у контексті соціальної модифікації суспільства / Б. М. Данилишин [та ін.] ; Рада по вивченню продуктивних сил України НАН України. – К. : ЗАТ «Нічлава», 2005. – 328 с.
12. Драчов В.В. Основні риси та тенденції розвитку ринку послуг в умовах глобалізації економіки // Зб. наук. праць. Вип. 38 / Відп. ред. В.С. Новицький. – К.: ІСЕМВ НАН України. – 2003. – С. 88–96.
13. Євдокимова І. М. Сфера послуг за сучасних умов: аналіз і прогнозування : [монографія] / І. М. Євдокимова. – К. : Науково-дослідний економічний ін-т, 1995. – 156 с.
14. Завадинська О.Ю. Організація ресторанного господарства за кордоном / О.Ю. Завадинська, Т.Є. Литвиненко. – К.: КНТЕУ, 2003. – 200 с.
15. Зубар Н.М. Логістика у ресторанному господарстві. Навч. посібник. для студ. вищ. навч. закладів / Зубар Н.М., Григорак М.Ю. – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 336 с.
16. Иванов Н. Н. Управление сферой услуг : инфраструктурный подход / Н. Н. Иванов. – СПб. : Изд-во СПб ГУЭФ, 2001 – 142 с.
17. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні / В.Ф. Кифяк. – Чернівці : Зелена Буковина, 2003. – 312 с.

18. Котлер Ф. Основы маркетинга – [5-е европейское издание] - /Ф. Котлер., Г. Армстронг, В. Вонг, Д. Сандерс. – М. : Вильямс, 2014. – 752 с.
19. Кусков А.С. Рекреационная география: Учебно-методический комплекс / А.С. Кусков, В.Л. Голубева, Т.Н. Одинцова. – М.: МПСИ, Флинта, 2005. – 496 с.
20. Ламбен Жан-Жак. Менеджмент, ориентированный на рынок / Жан-Жак Ламбен ; пер. с англ. Под. ред. В. В. Колганова. – С. Пб. : Питер, 2004. – 800 с.
21. Лужанська Т.Ю. Сільський туризм: історія, сьогодення та перспективи : навч. посібник для студентів вищ. навч. закладів / Т.Ю. Лужанська, С.С.Махлинець, Л.І.Тебляшкіна; За ред. І.М.Волошина. – К., 2008.
22. Любимцева О.О. Методика розробки турів/О.О. Любимцев – К.: Альтерпрес, 2003. – 104 с.
23. Любіцева О.О. Туризмознавство: вступ до фаху: підручник / О.О. Любіцева, В.К. Бабарицька. – К.: Видавничо-поліграфічний центр «Київський університет», 2008. – 335 с.
24. Мальська М.П. Міжнародний туризм: сфера послуг : підручник / М.П. Мальська, Н.В. Антонюк, Н.М. Ганич. – К. : Знання, 2008. – 661 с.
25. Мальська М.П. Туристичне краєзнавство. Європа / М.П. Мальська, М.З. Гамкало, О.Ю. Бордун. – К.: ЦУЛ, 2009. – 224.
26. Міценко Н.Г. Економіка підприємства ресторанного господарства / Н.Г. Міценко (уклад.), О.І. Пляш (уклад.). – Л.: Видавництво Львівської комерційної академії, 2006. – 60 с.
27. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг : [навч. посіб.] / О. Б. Моргулець. – К. : Центр навчальної літератури, 2012. – 384 с.
28. Олійник Я.Б. Географія світового господарства (з основами економіки): Навч. посіб. Рекомендовано МОН / Я.Б. Олійник, І.Г. Смирнов. – К., 2011. – 640 с.
29. Осипова О.Я. Транспортное обслуживание туристов/О.Я. Осипов – М.: Академия, 2004. – 368 с.
30. Пересічний М.І. Готельно-ресторанний бізнес: сучасний стан та перспективи розвитку / М.І. Пересічний (відп. ред.). – К., 2005. – 251 с.
31. Ратгайзер В. М. Сфера услуг : новая концепция развития / В.М. Ратгайзер, Т. И. Корягина, Т. И. Арбузова и др. – М. : Экономика, 2008. – 116 с.
32. Сахно Є. Ю. Менеджмент сервісу : теорія та практика : [навч. посіб.] / Є. Ю. Сахно, М. С. Дорош, А. В. Ребенок. – К. : Центр навчальної літератури, 2010. – 328 с.
33. Смаль І.В. Географія туризму та рекреація: словник-довідник. – Тернопіль: Навчальна книга – Богдан, 2009. – 202.
34. Смаль І.В. Туристичні ресурси світу / І.В. Смаль. – Ніжин: Видавництво Ніжинського державного університету імені Миколи Гоголя, 2010. – 336 с.
35. Смирнов І.Г. Логістика туризму: навчальний посібник / І.Г. Смирнов. - К.: Знання, 2009. – 444 с.
36. Туристичне краєзнавство: країни-лідери туризму / Заг. ред. проф. О. О. Любіцевої. – К.: Альтерпрес, 2008. – 436 с.
37. Фастовець О. О. Організація транспортних подорожей і перевезень/О.О. Фастовець – К.: Музична Україна, 2003. – 190 с.
38. Фатхутдинов Р. А. Управление конкурентоспособностью организации : учебное пособие / Р. А. Фатхутдинов. – М. : Эксмо, 2004. – 544 с.
39. Фоменко Н.В. Рекреаційні ресурси та курортологія : навчальний посібник / Н.В. Фоменко. – К. : ЦНЛ, 2007. – 312 с.

5. Варіант тестового завдання

1. До якого сектору сфери послуг відносять: транспорт, зв'язок, передача електрики і тепла?

- А) розподільчо-обмінного
- Б) соціально-управлінського
- В) інфраструктурного
- Г) розподільчо-управлінського

2. Оберіть основні складові елементи сервісного підприємства як системи сфери обслуговування.

- А) обслуговуючий персонал та система надання послуг
- Б) клієнт
- В) фізичне оточення
- Г) всі відповіді вірні

3. Вкажіть стадії економічного розвитку суспільства згідно теорії Д.Белла.

- А) доіндустріальна, індустріальна.
- Б) індустріальна, постіндустріальна.
- В) постіндустріальна, доіндустріальна.
- Г) доіндустріальна, індустріальна, постіндустріальна

4. Що з переліченого не відноситься до системи надання послуг?

- А) обладнання
- Б) організаційна культура
- В) засоби обслуговування
- Г) клієнти

5. Розкрийте сутність поняття «стандарт обслуговування».

- А) прийняті державою стандарти, та регулювання обслуговування
- Б) стандарти покликанні гарантувати встановлений рівень якості всіх технологічних і торговельних операцій
- В) комплекс обов'язкових для виконання правил обслуговування клієнтів
- Г) всі відповіді вірні

6. Як називається характеристика послуг, коли не можливо продемонструвати, побачити, спробувати послуги?

- А) невідчутність
- Б) демонстративність
- В) нематеріальність
- Г) всі відповіді правильні

7. Які причини пояснюють швидкий розвиток сфери послуг?

- А) зростання доходів на душу населення
- Б) розширення міжнародної торгівлі
- В) перетікання працюючих із виробничої сфери в сферу послуг
- Г) всі відповіді вірні

8. У яких сферах, ринок послуг набув найбільшого розвитку ?

- А) громадського харчування, торгівлі
- Б) рекреаційній сфері
- В) побутового харчування
- Г) всі відповіді вірні

9. Які головні функції виконує ринок послуг?

- А) інформаційну, забезпечення структурної пропорційності
- Б) посередницьку, розподілу та обміну
- В) стимулювання
- Г) всі відповіді вірні

10. Яка з галузей сфери обслуговування нині має найнижчі показники рентабельності?

- А) транспортна галузь
- Б) галузь пралень та хімчисток
- В) галузь зв'язку
- Г) рекреаційна галузь

11. Розкрийте сутність поняття «конкурентоспроможність».

- А) здатність об'єкта, що характеризується ступенем реального чи потенційного задоволення ним певної потреби у порівнянні з аналогічними об'єктами, представленими на певному ринку
- Б) економічний механізм взаємодії і боротьби між підприємствами, що функціонують на ринку з метою одержання прибутку через задоволення різноманітних потреб споживачів
- В) позиція в конкурентній боротьбі, своєрідний показник його положення на ринку
- Г) правильна відповідь відсутня

12. Оберіть вірне визначення поняття «конкуренція».

- А) взаємодія різних форм діяльності сфери обслуговування
- Б) економічний механізм взаємодії і боротьби між підприємствами, що функціонують на ринку з метою одержання прибутку через задоволення різноманітних потреб споживачів
- В) фізична боротьба фірм конкурентів
- Г) головна рушійна сила ринку

13. За якими показниками оцінюється ефективність реклами?

- А) коефіцієнт використання матеріалів
- Б) витрати на рекламу в розрахунку на одиницю обсягу збуту продукції
- В) витрати на рекламу в розрахунку на одного покупця
- Г) коефіцієнт оборотності оборотних засобів

14. Формування яких планів передбачає тактичне планування ?

- А) середніх та короткострокових планів
- Б) середньострокових та оперативних планів
- В) короткострокових та поточних планів
- Г) всі відповіді вірні

15. Що не належить до засобів PR?

- А) розміщення сторінки в інтернет
- Б) формування іміджу через друковану продукцію
- В) зв'язок із засобами масової інформації
- Г) реклама через телебачення

16. Розкрийте сутність поняття «структура управління».

- А) види діяльності менеджерів в процесі управління
- Б) об'єднання функцій і структури через певний механізм
- В) склад і підпорядкованість різних елементів, ланок і рівнів управління
- Г) сукупність функцій, важелів, методів, інструментів та стимулів управління, що забезпечують взаємозв'язок його підсистем

17. Розкрийте сутність поняття «туристична індустрія».

- А) сукупність природно-кліматичних, оздоровчих, історико-культурних, пізнавальних та соціально-побутових ресурсів відповідної території, які задовольняють різноманітні потреби туриста
- Б) підприємства, установи, організації незалежно від форм власності, фізичні особи, що зареєстровані в установленому чинним законодавством України порядку й мають ліцензії на здійснення діяльності, пов'язаної з наданням туристичних послуг;
- В) сукупність різних суб'єктів туристичної діяльності (готелі, туристичні комплекси, кемпінги, мотелі, пансіонати, підприємства харчування, транспорту, заклади культури, спорту тощо), які забезпечують прийом, обслуговування та перевезення туристів
- Г) послуги суб'єктів туристичної діяльності щодо розміщення, харчування, транспортного, інформаційно-рекламного обслуговування, а також послуги закладів культури, спорту, побуту, розваг тощо, спрямовані на задоволення потреб туристів; і туристичний продукт —

комплекс туристичних послуг, необхідних для задоволення потреб туриста під час його подорожі

18. Які критерії використовуються для сегментування ринку туристичних послуг?

- А) географічні
- Б) соціо-демографічні
- В) психологічні
- Г) всі відповіді вірні

19. Розкрийте зміст поняття «цільовий ринок».

- А) найвигідніша для підприємства група сегментів ринку куди націлена його діяльність
- Б) ринок реалізації стратегії низьких цін
- В) ринок оптових покупців
- Г) всі відповіді вірні

20. Охарактеризуйте поняття «гранична корисність товару (послуги)».

- А) корисність споживання додаткової одиниці товару
- Б) різниця між ринковою ціною та цінністю товару в уяві покупця
- В) сукупність якісних та вартісних характеристик
- Г) найвища ціна, за якою споживач погоджується купувати товар (послугу).

21. Яка система класифікації готелів є найбільш розповсюдженою?

- А) система букв
- Б) система зірочок
- В) система корон
- Г) система розрядів

22. Розкрийте сутність поняття гостинності в туризмі.

- А) сервіс обслуговування;
- Б) запрошення та прийом гостей подорожі
- В) гармонійне поєднання турпослуг, комфортності і люб'язного поводження персоналу;
- Г) вітання та фешенебельний прийом гостей-туристів

23. Який метод обслуговування застосовують при порівняно невеликому асортименті страв у програмі закладу, для прискорення обслуговування ?

- А) самообслуговування
- Б) обслуговування офіціантами, барменами
- В) комбінований метод
- Г) всі методи обслуговування

24. За якими ознаками класифікують транспортні подорожі?

- А) за способом пересування на маршруті
- Б) за видом використовуваного транспорту; побудовою траси маршруту
- В) за тривалістю траси маршруту; сезонністю
- Г) всі відповіді вірні

25. Які послуги входять до складу побутового обслуговування?

- А) прання і хімчистка
- Б) ремонт і чищення взуття
- В) доставка харчування в номер
- Г) всі відповіді вірні

Форма проведення вступного іспиту – письмове тестування.

Кількість питань у тесті – 25

Тривалість тестування – 1 год

Критерії оцінювання - завдання оцінюється за 100 - бальною шкалою. Правильна відповідь оцінюється у 4 бали, неправильна відповідь – 0 балів. Максимальна кількість балів – 100, мінімальна кількість балів – 52.

Вступники, які набрали менше 52 балів до участі в конкурсі на зарахування не допускаються.

Голова фахової атестаційної комісії,
доц. кафедри професійної освіти

В.В. Різник