

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 освітнього рівня «бакалавр» на базі освітньо-кваліфікаційного рівня «молодший спеціаліст»

## Пояснювальна записка

Програма вступних випробувань розроблена на основі Типових навчальних програм підготовки фахівців освітнього рівня «молодший спеціаліст» і спрямована на виявлення професійної компетентності вступників у відповідності до Державних стандартів вищої освіти.

Вступні випробування проходять відповідно до Правил прийому та «Положення про організацію та проведення вступних випробувань у формі письмового тестування в ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди».

### Програма вступного випробування

«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., Вишнеvsька 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 І.І. Ситников В.А. Транспортное обслуживание туризма: учебное пособие/І.І.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.С. 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.Тєбляшкіна; 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. – 60с.
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. – 444с.
36. Туристичне країнознавство: країни-лідери туризму / Заг. ред. проф. О. О. Любіцевої. – К.: Альтерпрес, 2008. – 436с.
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.

## Варіанти тестового завдання

### 1. 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) це комплекс обов'язкових для виконання правил обслуговування клієнтів
- Г) всі відповіді вірні

### 2. Оберіть вірне визначення поняття «сфера послуг».

- А) базова ознака формування нового типу економіки
- Б) сукупність галузей, підгалузей і видів діяльності, функціональне призначення яких у системі суспільного виробництва виражається у виробництві й реалізації послуг і духовних благ для населення
- В) сукупність експортно-імпортних операцій
- Г) діяльність, спрямована на створення додаткових благ

### 3. Як називається характеристика послуг, коли неможливо продемонструвати, побачити, спробувати послуги?

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

### 4. Яка з функцій відноситься до економічних функцій сфери послуг?

- А) обслуговування процесу виробництва матеріальних благ
- Б) реалізація вільного часу
- В) забезпечення зниження витрат і поліпшення умов праці в домашніх господарствах
- Г) задоволення потреб населення в різних видах обслуговування

### 5. Яке з тверджень не належить до основних правил обслуговування клієнтів згідно основних стандартів?

- А) максимальна увага до клієнтів.
- Б) висока якість комплексу послуг.
- В) постійне підвищення освітнього і кваліфікаційного рівня спеціалістів .
- Г) збільшення робочого складу кваліфікаційних робітників

### 6. Які виокремлюють головні особливості послуг?

- А) невідчутність, невіддільність виробництва і споживання.
- Б) мінливість
- В) нездатність до зберігання .
- Г) всі відповіді вірні

### 7. Основними причинами швидкого розвитку сфери послуг є:

- А) перетікання працюючих із виробничої сфери в сферу послуг
- Б) автоматизація сільського господарства, що сприяє вивільненню робочої сили для сектора послуг.
- В) розширення спектру послуг, що супроводжують виробництво.
- Г) всі відповіді вірні

### 8. Класифікація послуг – це:

- А) систематизація послуг
- Б) розподіл послуг за видами між клієнтами
- В) процес розподілу видів та різновидів послуг на окремі класи і категорії
- Г) вірна відповідь відсутня

### 9. Хто зустрічає гостей які приїжджають у готель?

- А) покоївка
- Б) швейцар

- В) повар
- Г) секретар

**10. Хто відповідає за якість прибирання у номерах?**

- А) швейцар
- Б) порт'є
- В) покоївка
- Г) повар

**11. 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

**12. Який сервіс повинен надаватися в номері «люкс»?**

- А) доступ до Інтернет,
- Б) міні – сейф, міні бар
- В) кондиціонер, телефон
- Г) всі відповіді вірні

**13. Скільки разів на тиждень міняється постільна білизна у п'ятизірковому готелі?**

- А) 1 раз в два дні
- Б) 1 раз в тиждень
- В) щодня
- Г) два рази в тиждень

**14. Що відносять до набору санітарно – гігієнічних засобів у готельному сервісі?**

- А) всі предмети індивідуального користування особистої гігієни
- Б) засоби дезінфекції, паперові серветки, лосьйон для тіла
- В) порошки, набір швейного приладдя
- Г) мило, шампуні, рушники

**15. Систему громадського харчування утворюють:**

- А) ресторани різного класу
- Б) бари, кафе
- В) їдальні, пункти швидкого приготування їжі та самообслуговування
- Г) всі відповіді вірні

**16. До якої категорії належать підприємства, що надають засоби розміщення, харчування, перевезення ?**

- А) туроператорів
- Б) турагенств
- В) посередницьких організацій
- Г) постачальників послуг

**17. Назвіть фірми по виробництву та реалізації туристичного продукту.**

- А) туроператори
- Б) готелі
- В) фабрики з виробництва сувенірів
- Г) громадські туристичні об'єднання

**18. Наведіть специфічні риси туристичних послуг ?**

- А) невідчутності
- Б) мінливості
- В) невіддільності від джерела формування
- Г) усі відповіді правильні

**19. Хто є покупцями туристичного продукту**

- А) юридичні особи
- Б) фізичні особи
- В) юридичні та фізичні особи

Г) виконавці туристичних послуг

**20. Хто є продавцями туристичних послуг?**

А) туроператори

Б) виконавці туристичних послуг

В) турагенти

Г) споживачі туристичного продукту

**21. Що входить до складових особистої гігієни персоналу?**

А) гігієна харчування

Б) правильний режим праці, відпочинку і сну

В) фізкультура та загартування

Г) всі відповіді вірні

**22. Що таке ринкова ніша?**

А) найвигідніша для підприємства група сегментів ринку куди націлена його діяльність, обмежена за масштабами, з чітко визначеною кількістю споживачів;

Б) сфера діяльності, яка дозволяє підприємству виявити переваги перед конкурентами;

В) створення іміджу підприємства, що піклується про потреби конкретних клієнтів;

Г) вірна відповідь відсутня

**23. Що таке ринкова ціна товару?**

А) Ціна пропозиції й та реалізації товару;

Б) Ціна реалізації товару;

В) Ціна пропозиції й попиту;

Г) Ціна пропозиції й ціна попиту, утворюючи певну ціну реалізації товару.

**24. Розкрийте зміст поняття «пансіон».**

А) дворазове харчування, передбачає сніданок і обід або вечерю

Б) триразове харчування

В) чотириразове харчування

Г) немає вірної відповіді

**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