

**ГАЛИЦЬКИЙ КОЛЕДЖ ІМЕНІ В'ЯЧЕСЛАВА ЧОРНОВОЛА**

**«ЗАТВЕРДЖУЮ»**

Голова приймальної комісії  
Галицького коледжу  
імені В'ячеслава Чорновола  
М.П. Баб'юк

2020 р.



**ПРОГРАМА**

**фахового вступного випробування**

при прийомі на навчання  
за освітнім ступенем бакалавра

зі спеціальності

**241 «Готельно-ресторанна справа»**

для абітурієнтів на базі освітньо-кваліфікаційного рівня  
«молодший спеціаліст» (зі скороченим строком навчання)

**Тернопіль, 2020**

**Укладач:** Голова циклової комісії дисциплін ресторанного та туристичного обслуговування Паршин Л.А.

Програму обговорено на засіданні циклової комісії готельно-ресторанної справи та туризму, протокол № 7 від 10 лютого 2020р.

## ЗМІСТ

1.	Загальні положення.....	4
2.	Зміст програми .....	5
3.	Основні напрями підготовки .....	6
4.	Критерії оцінювання знань абітурієнтів.....	12
5.	Список рекомендованих джерел .....	13

## ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Програма фахового вступного випробування для абітурієнтів, які вступають на навчання для здобуття ступеня бакалавра на основі освітньої-кваліфікаційного рівня «молодший спеціаліст».

Організація та проведення додаткових фахових вступних випробувань відбувається у порядку визначеному у Положенні про Приймальну комісію Галицького коледжу імені В'ячеслава Чорновола.

**Мета вступного випробування** - відбір претендентів на навчання за освітнім ступенем бакалавра.

**Форма фахового вступного випробування:** вступне випробування проводиться у формі тестування, усно у вигляді співбесіди або письмово.

**Тривалість фахового вступного випробування** - на виконання відведено 80 хвилин.

**Результат фахового вступного випробування** оцінюється за шкалою від 100 до 200 балів, з переведенням в 5-бальну.

Фахове вступне випробування має на меті визначення рівня базової теоретичної підготовки вступника для здобуття ступеня бакалавра. У випадку, якщо абітурієнт не склав вступне випробування, він втрачає право брати участь у конкурсному відборі за цією спеціальністю (напрямом підготовки).

Під час проведення вступного випробування не допускається користування електронними приладами, підручниками, навчальними посібниками та іншими матеріалами, якщо це не передбачено рішенням Приймальної комісії. У разі використання вступником під час вступного випробування сторонніх джерел інформації (у тому числі підказки) він відсторонюється від участі у випробуваннях, про що складається акт. На екзаменаційній роботі такого вступника член фахової атестаційної комісії вказує причину відсторонення та час. При перевірці така робота дешифрується і за неї виставляється оцінка менше мінімальної кількості балів, визначеної Приймальною комісією та Правилами прийому, для допуску до участі в конкурсі або зарахування на навчання поза конкурсом, незважаючи на обсяг і зміст написаного.

Вступники, які не з'явилися на фахове вступне випробування без поважних причин у зазначений за розкладом час, до участі у подальших іспитах і конкурсі не допускаються.

## ЗМІСТ ПРОГРАМИ

### Пояснювальна записка

Основним завданням фахового вступного випробування для здобуття освітнього ступеня «бакалавр» галузі знань 41 Сфера обслуговування, спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа на основі освітньої-кваліфікаційного рівня «молодший спеціаліст» є перевірка підготовки у абітурієнтів загальнотеоретичних знань у галузі сфери обслуговування та навичок їх застосування на практиці.

Програма вступного фахового випробування включає в себе:

- основні вимоги до знань та умінь абітурієнта;
- визначає основні напрямки підготовки до вступної співбесіди;
- встановлює критерії визнання студента «рекомендованим» або «не рекомендованим» до навчання за результатами співбесіди;

### Вимоги до рівня загальноосвітньої підготовки абітурієнтів

У ході конкурсних вступних випробувань абітурієнти повинні продемонструвати **вміння**:

- визначити тип підприємства ресторанного господарства за комплексом ознак;
- охарактеризувати матеріально-технічне оснащення закладу ресторанного господарства відповідно до типу;
- розмежувати обов'язки обслуговуючого персоналу;
- організувати харчування туристів в закладі розміщення;
- визначити, які послуги харчування будуть оптимальними для різних видів туристів;
- визначити послідовність обслуговування залежно від виду;
- скласти меню відповідно до виду обслуговування, часу і періоду дня;
- організувати створення комфортної атмосфери в закладі харчування;
- складати сценарії обслуговування;
- володіти теоретичними знаннями з основ менеджменту;
- організовувати управління на підприємствах;
- виконувати функції планування, організації, мотивації, контролю праці робітників для досягнення певних цілей організації;
- володіти основними інструментами комунікаційної політики підприємства та прийняття управлінських рішень;
- відобразити модель сучасного менеджера, вимоги до його особистих, ділових якостей і професійної підготовки, критерії ефективності його діяльності;
- застосовувати практичні способи і прийоми управління до обслуговуючого персоналу.

# ОСНОВНІ НАПРЯМКИ ПІДГОТОВКИ ДО ВСТУПНОГО ВИПРОБУВАННЯ

## ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Поняття ресторанного господарства та його місце в індустрії гостинності. Історія розвитку ресторанної справи в Україні. Основні типи підприємств ресторанного господарства. Класи закладів харчування.

Удосконалення обслуговування в підприємствах харчування в світі сучасності.

Послуги закладів ресторанного господарства, класифікація їх. Поняття якості послуг харчування на підприємствах.

Класифікація закладів ресторанного господарства, раціональне розміщення мережі. Характеристика закладів швидкого харчування.

Характеристика матеріально-технічної бази для організації процесу обслуговування в закладах харчування. Загальна характеристика планувальної структури підприємств. Приміщення торгівельної групи, вимоги до них.

Виробництво, цехова, безцехова структура.

Характеристика меблів торгової групи. Характеристика обладнання торгівельних залів: пересувних візків, вітрин-холодильників, мармітів.

Норми оснащення підприємств ресторанного господарства посудом. Види столового посуду, його асортимент і кількість в залежності від типу підприємства. Вимоги до столового посуду. Характеристика столового посуду із порцеляни, скла, металу.

Столове приладдя: види, призначення, характеристика. Основне і допоміжне, столове приладдя.

Характеристика столового посуду із металу, кераміки, дерева, полімерних матеріалів, паперу. Види та призначення асортимент.

Характеристика та призначення столової білизни. Правила складання скатертини, серветок, та їх зберігання.

Визначення меню, види та характеристика. Функції меню. Порядок розробки, електронне меню. Принципи складання меню з урахуванням вимог.

Прейскурант, наповнення, вимоги до оформлення. Послідовність запису вино-горілчаних виробів у преїскуранті. Спеціальні карти: карта вина, коктейльна карта, карта пива, карта кави та ін. Особливості складання та оформлення. Кулінарна характеристика страв та закусок.

Послідовність запису в меню закусок, страв та напоїв. Вимоги до оформлення меню преїскурантів та спеціальних карт.

Санітарно-гігієнічна підготовка приміщень торгівельної групи. Технологія розташування меблів у торгівельній залі. Технологія підготовки столового посуду, приладдя, білизни до обслуговування. Види сервірування. Технологія сервірування обідніх столів.

Сервірування обідніх столів до сніданку, обіду, вечері при груповому та індивідуальному обслуговуванні.

Сервірування обідніх столів згідно відомого меню.

Класифікація умов обслуговування та методів. Види сервісу. Фактори, які визначають культуру обслуговування. Зустріч гостей та розміщення їх за

столами. Подача меню та прийом замовлень. Технологія виконання замовлення. Особливості подачі закусок, страв та напоїв.

Подача гарячих закусок та перших страв. Технологія подачі других гарячих страв. Підготовка столу до подачі солодких страв. Подача солодких страв та гарячих напоїв.

Кулінарна характеристика страв та закусок. Отримання та подача буфетної продукції. Подача та наливання вино-горілчаних виробів. Технологія подачі холодних страв та закусок.

Правила розрахунку за обслуговування. Збір та заміна використаного посуду.

Особливості проведення бенкетів та прийомів, класифікація. Порядок приймання замовлення і його оформлення. Організація підготовки до обслуговування бенкетів. Організація безпосереднього обслуговування гостей під час бенкету.

Організація та проведення бенкету з повним обслуговуванням офіціантами. Характеристика та особливості проведення бенкету з частковим обслуговуванням офіціантами, бенкету-чай.

Організація та проведення бенкету-фуршету, бенкету-коктейлю, комбінованого бенкету. Організація роботи офіціантів, обов'язки офіціанта під час проведення бенкетів.

Особливості організації прийомів за протоколом. Організація та проведення «келих шампанського», «келих вина», «діловий коктейль».

Організація обслуговування в закладах харчування в готелях: «шведський стіл», обслуговування в номерах.

Порядок отримання продукції на виробництві для організації «шведського столу», «шведської лінії».

Організація обслуговування в залізничних ресторанах, у вагонах-ресторанах, в аеропортах, на борту літака, на теплоходах.

Організація обслуговування тематичних столів, святкових вечорів. Організація харчування учасників конференцій, з'їздів, нарад, форумів. Складання переліку продукції.

Прощальні обслуговування. Чайний стіл, стіл саморозрахунку.

Загальна характеристика організації послуг харчування туристів. Класи туристичних документів на послуги харчування.

Організація харчування та обслуговування туристів в готелях і туристичних комплексах.

Типи організації харчування туристів. Обслуговування індивідуальних та груп туристів в закладах ресторанного господарства. Організація сніданків, обідів та вечерів. Організація обслуговування в номерах.

Спеціальні форми обслуговування туристів. Обслуговування за типом «шведський стіл». Організація прогресивних форм обслуговування: зал-експрес.

Прогресивні форми обслуговування туристів - кейтеринг. Сутність кейтерингового обслуговування, види, класифікація. Організація повносервісного кейтерингового обслуговування. Персонал служби кейтерингу.

Організація харчування туристів у транспортних подорожах. Організація харчування та обслуговування пасажирів на авіатранспорті. Організація харчування туристів на залізниці.

Організація харчування туристів з діловими цілями. Організація харчування туристів з оздоровчою метою, харчування під час релігійного туризму. Організація харчування учасників форумів, семінарів, з'їздів.

Особливості обслуговування різних категорій туристів. Функціонування міні-бару. Види сніданків в готелях. Особливості організації харчування за типом «все включено». Організація харчування іноземних туристів. Організація харчування та обслуговування туристів на автотранспорті. Організація харчування туристів під час круїзних подорожей. Організація харчування в спортивному і зеленому туризмі.

## **ОСНОВИ МЕНЕДЖМЕНТУ**

Менеджмент як навчальна дисципліна. Організація як відкрита система. Організація, цілі її діяльності та критерії успіху. Внутрішнє та зовнішнє середовище організації. Поділ праці в організації та необхідність управління.

Менеджмент: наука і мистецтво. Еволюція поглядів на сутність менеджменту та еволюція підходів до його вивчення. Функції менеджменту. Цикл менеджменту. Менеджмент як наука. Менеджмент як мистецтво. Сучасне поняття менеджменту. Менеджмент як вид діяльності. Сутність управлінської праці й ознаки діяльності менеджера. Ролі керівника.

Сфери та рівні менеджменту. Горизонтальний поділ управлінської праці та сфери діяльності менеджерів. Вертикальний поділ управлінської праці та рівні менеджменту.

Ранні теорії менеджменту. Передумови виникнення науки управління. Напрямки еволюції управлінської думки. Класична теорія менеджменту: школа наукового управління (Ф. Тейлор, Френк та Ліліан Гілбрейти, Г. Гантт); адміністративна школа управління (А. Файоль, М. Вебер). Неокласична теорія менеджменту: школа поведінки та школа людських відносин (Хотторнські експерименти Е. Мейо, М. П. Фоллет, Д. Мак-Грегор). Кількісна теорія менеджменту: школа науки управління.

Інтегровані підходи до управління. Процесний підхід до управління (функції управління, сполучні процеси). Системний підхід до управління (система, підсистема, синергія, ентропія). Ситуаційний підхід до управління (ситуаційні змінні).

Прийняття рішень у процесі управління. Розширене та вузьке поняття прийняття рішень. Моделі теорії прийняття рішень: класична, поведінкова, ірраціональна.

Процес прийняття рішень. Інтуїтивна та раціональна технології прийняття рішень. Основні етапи раціональної технології прийняття рішень. Людський та організаційний фактори в процесі прийняття рішень. Індивідуальне та групове прийняття рішень. Методи творчого пошуку альтернативних варіантів.

Методи обґрунтування управлінських рішень. Класифікація методів обґрунтування управлінських рішень. Кількісні та якісні методи прийняття рішень. Можливості та сфери використання аналітичних, статистичних,



теоретико-ігрових методів та методів математичного програмування. Інструменти обґрунтування управлінських рішень: платіжна матриця; дерево рішень, ігри з природою; теорія ігор. Переваги та недоліки використання кількісних методів. Експертні методи прийняття рішень.

Поняття та цілі управлінського планування. Поняття планування як функції управління. Основні стани процесу планування, визначення цілей діяльності організації. Розробка стратегії і надання стратегії конкретної форми. Поняття «мета» в управлінні. Класифікація цілей: за рівнями абстракції, за об'єктами спрямованості, за організаційними рівнями, за часовими інтервалами. Фактори, що впливають на результативність установалення цілей. Управління за цілями (МВО). Типи планів в організації.

Сутність стратегічного планування. Суть поняття «стратегія». Значення стратегії та необхідність її розробки. Елементи стратегії. Рівні стратегії. Формулювання стратегії. Логіка процесу формулювання стратегії. Визначення місії фірми. Зовнішній аналіз: сприятливі можливості та загрози. Внутрішній аналіз: сильні та слабкі сторони організації. SWOT-аналіз. Оцінка стратегічних альтернатив та вибір стратегії.

Методи вибору стратегії. Методи вибору загально-корпоративної стратегії. Стратегії бізнесу: стратегія контролю над витратами, стратегія диференціації, стратегія фокусування. Загальна характеристика функціональних стратегій.

Надання стратегії конкретної форми. Тактичні плани, програми, проекти, політика, стандартні операційні процедури, правила. Фактори, що впливають на ефективність планування в організації.

Інструменти процесу планування. Кількісні методи прогнозування: аналіз часових рядів; причинно-наслідкове моделювання (регресійні моделі, економетричні моделі). Якісні методи прогнозування. Метод оцінки та перегляду планів (PERT).

Сутність функції організації та її місце в системі управління. Поняття організаційної діяльності. Складові організаційної діяльності. Організаційна структура як результат організаційної діяльності: ступінь складності, ступінь формалізації, ступінь централізації.

Класична теорія організації: принципи організації А. Файоля. Характеристики "ідеальної бюрократії". Сильні і слабкі сторони бюрократичної моделі організації. Проектування робіт в організації: аналіз виробничих операцій, проектування робіт. Методи перепроєктування робіт ( ротація робіт; розширення роботи; збагачення роботи). Делегування повноважень. Елементи процесу делегування. Типи повноважень: лінійні, штабні, функціональні. Діапазон контролю. Фактори, які визначають діапазон контролю. Висока та плоска структури управління. Механізми координації.

Вертикальна координація: прямий контроль, стандартизація.

Горизонтальна координація: взаємні комунікації; тимчасові робочі групи; комісії. Нетрадиційні засоби координації.

Лінійна, функціональна, лінійно-функціональна, дивізійна, матрична організаційні структури. Фактори формування організаційної структури управління. Переваги й недоліки різних типів організаційних структур. Методи вибору типу організаційної структури.

Людський фактор в управлінні. Людина в процесі управління. Унікальність особистості працівника. Індивідуальні характеристики працівника; здібності та вміння, сприйняття, ставлення до роботи та до мотиваційних чинників. Суть поняття «мотивація». Взаємозв'язок потреб, спонукань, дій та цілей у моделюванні процесу мотивації.

Змістові теорії мотивації. Сутність змістового підходу до мотивації. Теорія «ієрархії потреб людини» А. Маслоу. Теорія «мотиваційної гігієни» Ф. Герцберга. Теорія потреб Д. Мак-Клеланда. її порівняльна характеристика змістових теорій мотивації.

Процесні теорії мотивації. Сутність процесного підходу до мотивації. Теорія підкріплення Б. Скіннера. Теорія сподівань В. Врума. Теорія справедливості С. Адамса. Модель Портера-Лоулера.

Поняття контролю та його місце у системі управління. Етапи процесу контролю: вимірювання процесів; порівняння фактичного виконання зі стандартами; оцінка та реакція. Модель процесу контролю. Види управлінського контролю: випереджувальний контроль; поточний контроль; заключний контроль. Основні характеристики ефективної системи контролю: точність; своєчасність; економічність; гнучкість; обґрунтованість критеріїв; стратегічна спрямованість; множинність критеріїв. Дисфункціональний ефект системи контролю.

Модель процесу контролю поведінки працівників. Методи оцінки виконання. Прямий управлінський контроль: мотивація, дисципліна, винагорода. Зміни прямого управлінського контролю: селекція кадрів, формалізація, організаційна культура.

Природа керування та лідирування. Вертикальний поділ праці в організації та необхідність керування. Суть понять «повноваження» та «влада». Форми влади та впливу. Ілюзія влади. Суть поняття «лідирування». Класифікація підходів до розуміння лідирування. Лідирування як сукупність певних рис характеру керівника.

Підхід до лідирування з погляду манери поведінки керівника. Поняття «стиль керування» та «континуум стилів керування». Теорія Х та теорія У Д.Мак-Грегора. Авторитарно-демократичний континуум стилів керування Танненбаума-Шмідта; Ліберальний стиль керування. Континуум стилів керування Р. Лайкера. Двовимірне трактування стилів керування вченими університету штату Огайо. Таблиця керування Р. Блейка та Дж. Моутон.

Ситуаційний підхід до лідирування. Сутність ситуаційного підходу до лідирування. Ситуаційна модель керування Ф. Фідлера. Модель «шлях — мета» Т. Мітчела та Р. Хауса. Теорія життєвого циклу П. Херсі та К. Бланшара. Модель В. Врума та Ф. Йеттона прийняття рішень керівником.

Поняття конфлікту та природа конфлікту. Функціональні та дисфункціональні конфлікти. Відкриті та скриті конфлікти. Типи конфліктів: внутріособистий, міжособовий, конфлікт між особистістю та групою, міжгруповий конфлікт.

Причини конфліктів: обмеженість ресурсів, взаємозалежність завдань, відмінності мети, відмінності цінностей та уявлень, відмінності у манері поведінки та життєвому досвіді, недоліки комунікацій.

Конфлікт як процес. Модель конфлікту. Управління конфліктною ситуацією. Структурні та міжособові способи управління конфліктною ситуацією. Прямі та непрямі методи впливу.

Поняття та природа стресу. Причини стресів. Необхідність нейтралізації стресів.

Відповідальність та етика у менеджменті. Види відповідальності: юридична, соціальна, інформаційна, корпоративна та фінансово-економічна. Моральні цінності, принципи, культура організації. Стосунки на засадах етики. Організаційні зміни, організаційний розвиток і ефективність менеджменту. Управління організаційними змінами є конкретною функцією менеджменту. Опір змінам, спричинений: невизначеністю ситуації, що склалась; ймовірністю виникнення конфліктних ситуацій; можливістю особистих втрат; упевненістю, що зміни не принесуть нічого доброго; очікуванням негативних наслідків тощо.

Подолання опору змінам. Організаційні зміни та організаційний розвиток передбачають підвищення ефективності систем менеджменту. Ефективність менеджменту. Види ефективностей: економічна, організаційна та соціальна.

**КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ АБІТУРІЄНТІВ**  
**під час проведення фахового вступного випробування для здобуття**  
**освітнього ступеня «бакалавра» зі скороченим строком навчання**  
**галузь знань 24 «Сфера обслуговування»**  
**спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»**

*Абітурієнт отримує білет, у якому визначено п'ять теоретичних питань.*  
*Після підготовки відбувається*  
*усна бесіда абітурієнта з членами фахової комісії.*

**Члени комісії оцінюють відповідь абітурієнта за 200-бальною шкалою. Максимальна кількість балів за кожне з питань – 200, підсумкова оцінка виставляється шляхом вирахування середнього бала за всі поставлені у білеті питання.**

**ОЦІНКА «ВІДМІННО» (176-200 БАЛІВ)** - абітурієнт глибоко і всебічно розкриває зміст визначених у білеті питань, логічно мислить і будує відповідь, вільно оперує чинним законодавством і набутими теоретичними знаннями при аналізі практичного матеріалу, висловлює своє ставлення до тих або інших проблем, демонструє високий рівень засвоєння практичних навичок.

**ОЦІНКА «ДОБРЕ» (136-175 БАЛІВ)** - абітурієнт засвоїв теоретичний матеріал, розкриває основні аспекти порушеної у питаннях білету проблематики, аргументовано викладає їх, володіє практичними навичками, висловлює свої міркування з приводу тих або інших актуальних проблем, але при цьому припускає певних неточностей у логіці викладу теоретичного змісту або при аналізі практичного матеріалу.

**ОЦІНКА «ЗАДОВІЛЬНО» (100 - 135 БАЛІВ)** - абітурієнт в основному опанував теоретичні знання, орієнтується у першоджерелах, проте демонструє фрагментарну обізнаність із визначених у білеті питань, не переконливо відповідає, плутає поняття і категорії, відповідаючи на запитання практичного характеру виявляє неточність у набутих знаннях, уточнюючі запитання викликають невпевненість, не вміє оцінювати факти, пов'язувати їх з майбутньою діяльністю.

**ОЦІНКА «НЕЗАДОВІЛЬНО» (0 - 99 БАЛІВ)** - абітурієнт отримує за відсутність знань із програмного матеріалу, про що свідчить невміння аналізувати конкретні теоретичні питання, незнання понятійно-категоріального апарату фахових предметів, відсутність логічного мислення і сформованих практичних навичок, нездатність самостійно виконати елементарних завдань, або ж абітурієнт взагалі відмовився відповідати на питання, визначені у білеті.

## СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Виханський О.С. Менеджмент. Учебник. - 3-е изд. М.: Гардарики, 2015. 528 с.
2. Гірняк О.М., Лазановський П.П. Менеджмент: підручник для студентів вищих закладів освіти. Львів: «Магнолія 2006», 2015. 352 с.
3. Гірняк О. М. Менеджмент. Теоретичні основи і практикум: навчальний посібник для студентів вищих закладів освіти. - К. : Магнолія плюс, Львів : Новий світ, 2013. 336 с.
4. Кузьмін О.Є. Основи менеджменту. Підручник. К.: Академ-видав. 2013. 416 с.
5. Кузнецова Т.О., Янковська Л.А., Савіна Н.Б., Семчук Ж.В. Менеджмент. Теорія та практика. Навчальний посібник., 2017 - 293 с.
6. Мальська М.П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія і практика). К.: «Центр учбової літератури», 2013. 304 с.
7. Рудь В.А., Гуткевич С. О. Менеджмент: навчальний посібник. К.: ЦУЛ, 2011. 312 с.
8. Менеджмент організації: навчальний посібник / І. А. Маркіна, Р. І. Біловол, В. А. Власенко; Міністерство освіти і науки, молоді та спорту України, Вищий навчальний заклад Укоопспілки "Полтавський університет економіки і торгівлі". К.: ЦУЛ, 2013. 248 с.
9. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: Підручник для ВУЗів. Видання 2-ге перероб і доп. // За заг. ред. проф. Н.А. П'ятницької. К.: Кондор-Видавництво, 2012. 557 с.
10. Осовська Г.В. Основи менеджменту: Підручник. Видання 3-є, перероблене і доповнене. К.: «Кондор», 2014. 664 с.
11. Пилипенко С.М. Менеджмент: навчальний посібник. Харків: Вид. ХДЕУ. 2013. 608 с.
12. Сало М.Я. Організація обслуговування населення на підприємствах ресторанного сервісу. Ресторанна справа: Навчальний посібник. Львів: Афіша, 2011. 404 с.