

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ**  
**УКРАЇНИ УКРАЇНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ МИХАЙЛА**  
**ДРАГОМАНОВА**

**Факультет технологій та дизайну**

**«Затверджено»**

на засіданні Приймальної комісії  
УДУ імені М. Драгоманова  
протокол № 3 від «28» квітня 2023 р.  
Голова Приймальної комісії  
\_\_\_\_\_ Андрущенко В.П.

**«Рекомендовано»**

Вченою радою Інженерно-  
педагогічного факультету  
протокол №3 від «10» квітня 2023 р.  
Голова Вченої ради  
\_\_\_\_\_ Чернова Т.Ю.

**ПРОГРАМА ВСТУПНОГО ФАХОВОГО ВИПРОБУВАННЯ**

**з Туризму та готельно-ресторанної справи**

для громадян України, іноземних громадян та осіб без громадянства,  
при вступі на навчання для здобуття освітнього рівня **«магістр»**  
на базі здобутого освітньо-кваліфікаційного рівня

**«бакалавр»**

*галузь знань*  
*спеціальність*  
ОПП

**01 Освіта**  
**015 Професійна освіта**  
**Професійна освіта. Туризм та готельно-ресторанна**  
**справа**

Київ – 2023 р.

## 1. ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА ВСТУПНОГО ФАХОВОГО ВИПРОБУВАННЯ

Завдання для фахового вступного випробування охоплюють наступні блоки підготовки бакалавра згідно з діючими навчальними програмами: «Технологія та організація готельних послуг», «Технологія та організація ресторанних послуг» та «Організація туристської та екскурсійної діяльності».

Питання складені таким чином, що потребують для свого розв'язання інтегрованих знань з дисциплін згідно начального плану підготовки бакалавра в сфері туризму, вмінь використовувати теоретичний матеріал на практиці.

За змістом та складністю завдання можна вважати рівнозначними.

Програма фахового вступного випробування має професійне спрямування, зорієнтована на подальше вивчення спеціальних дисциплін і потребує для свого виконання творчого підходу.

На вступних випробуваннях (співбесіді) абітурієнт повинен продемонструвати рівень своїх теоретичних знань та вміння їх використовувати при розв'язанні практичних завдань.

Вступне випробування (співбесіда) має на меті:

1. Перевірити відповідність знань, умінь, навичок вступників вимогам програми.
2. Оцінити ступінь підготовки абітурієнтів для подальшого навчання у вищому навчальному закладі та здобуття освітнього рівня «магістр» галузі знань 01 Освіта/Педагогіка за спеціальністю 015 «Професійна освіта спеціалізацією 015.00 «Професійна освіта. Туризм та готельно-ресторанна справа».

## 2. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ АБІТУРІЄНТА НА ВСТУПНОМУ ФАХОВОМУ ВИПРОБУВАННІ

Оцінювання відповіді абітурієнта на фаховому вступному випробуванні здійснюється за заздалегідь розробленими критеріями оцінювання.

**Критерії оцінювання** – це система якостей, яка дозволяє реалізувати принцип єдності вимог до змісту і форми контролю рівня засвоєння знань і вмінь та їх об'єктивного оцінювання.

<i>За шкалою університету</i>	<i>Визначення</i>	<i>Характеристика відповідей абітурієнта</i>	
		<i>на питання теоретичного змісту</i>	<i>на питання практичного змісту</i>
<b>100-123 бали</b>	<b>Низький</b>	Абітурієнт не усвідомлює змісту питання білету, тому його відповідь не має	Обсяг розв'язаних задач < 50%. Абітурієнт відтворює незначну

		безпосереднього відношення до поставленого питання. Наявна повна відсутність уміння міркувати.	частину навчального матеріалу, має нечіткі уявлення про об'єкт вивчення
<b>124-149 балів</b>	<b>Задовільний</b>	Відповіді на питання білету носять фрагментарний характер, характеризуються відтворенням знань на рівні запам'ятовування. Абітурієнт поверхово володіє умінням міркувати, його відповіді супроводжуються другорядними міркуваннями, які інколи не мають безпосереднього відношення до змісту запитання.	Обсяг розв'язаних задач у межах 50-75%. Абітурієнт виявляє знання й розуміння основних положень навчального матеріалу. Відповідь правильна, але недостатньо осмислена. Вміє застосовувати знання при виконанні завдань за зразком.
<b>150-174 балів</b>	<b>Достатній</b>	У відповідях на питання білету допускаються деякі неточності або помилки не принципового характеру. Абітурієнт демонструє розуміння навчального матеріалу на рівні аналізу властивостей. Помітне прагнення абітурієнта логічне розмірковувати при відповіді на питання білета.	Обсяг правильно розв'язаних задач >75%. Абітурієнт добре володіє вивченим матеріалом, застосовує знання в стандартних ситуаціях, уміє аналізувати й систематизувати інформацію, використовує загальновідомі докази із самостійною і правильною аргументацією
<b>175-200 балів</b>	<b>Високий</b>	Абітурієнт дає повну і розгорнуту відповідь на питання білету. Його	Обсяг правильно розв'язаних задач =100%. Абітурієнт має

		<p>відповіді свідчать про розуміння навчального матеріалу на рівні аналізу закономірностей, характеризуються логічністю і послідовністю суджень, без включення випадкових і випадання істотних з них.</p>	<p>системні глибокі знання в обсязі та в межах вимог навчальних програм, усвідомлено використовує їх у стандартних та нестандартних ситуаціях. Уміє самостійно аналізувати, оцінювати, узагальнювати опанований матеріал, самостійно користуватися джерелами інформації, приймати рішення</p>
--	--	---	---

Якщо абітурієнт під час вступного випробування з конкурсного предмету набрав від 0-99 балів, то дана кількість балів вважається не достатньою для допуску в участі у конкурсному відборі до УДУ імені М. Драгоманова.

Оцінювання рівня знань абітурієнтів проводиться кожним із членів предметної комісії окремо, відповідно до критеріїв оцінювання. Загальний бал оцінювання рівня знань абітурієнта виводиться за результатами обговорення членами комісії особистих оцінок відповідей абітурієнтів. Бали (оцінки) вступного фахового випробування виголошуються головою предметної комісії усім абітурієнтам, хто приймав участь у випробуванні після закінчення іспиту.

### **3. ЗМІСТ ПРОГРАМИ ФАХОВОГО ВИПРОБУВАННЯ**

#### ***«Організація туристської та екскурсійної діяльності»***

Туристична галузь. Специфіка галузі туризму. Поняття про туристичний продукт (турпродукт). Основні типи підприємств галузі: туроператори, турагенції, їх види.

Діяльність туристичного підприємства. Основні напрямки діяльності. Форми організації та розподіл функцій. Сутність туроперейтингу. Ділова документація. Ваучер (путівка) - основний документ в туризмі.

Проектування турів. Класифікація маршрутів та турів. Загальні положення та принципи методики розробки турів.

Основи екскурсознавства та музеєзнавства. Класифікація екскурсій та їх специфічні риси. Основи методики проведення екскурсій. Музей як об'єкт туризму і складова турпродукту.

Кадрова політика в туризмі. Системи підготовки кадрів для туризму: європейська, американська. Структура та рівні підготовки кадрів. Стандартизація освіти в туризмі. Університетська освіта в системі підготовки кадрів для туризму. Вітчизняний досвід підготовки кадрів для туризму. Види навчальних закладів України, які готують кадри для туризму.

Сучасні тенденції розвитку міжнародного туризму. Динаміка туристичного процесу. Макрорегіональні відміни в розвитку туризму. Країни-лідери в туризмі. Країни-генератори туристичних потоків. Країни-рецепієнти. Найпопулярніші центри міжнародного туризму. Диверсифікація туристичного ринку: інноваційні види та форми туризму, їх характеристика.

Стан туризму в Україні. Розвиток туризму за часи Незалежності, його етапи, динаміка. Особливості діяльності індустрії туризму: сфера гостинності, транспорту, туристична галузь. Галузеві диспропорції. Регіональні відміни в розвитку туризму України. Проблема туристсько-рекреаційного районування. Територіальна структура вітчизняного туризму, її особливості.

### ***«Технологія та організація готельних послуг»***

**Визначення, зміст та види готельних послуг.** Сутність поняття "послуги", "сфера послуг", "процес обслуговування" та "готельна послуга". Види послуг, що надаються готельним господарством. Фактори, що впливають на типізацію готельних господарств: місцезнаходження, основне призначення, строк перебування, рівень обслуговування, обслуговуючий персонал, місткість, мета подорожі. Основні вимоги до готелів: умови для ночівлі, організації харчування та побутового обслуговування. Форми засобів розміщення: тільки розміщення або розміщення та додаткові послуги. Види засобів розміщення: колективні, індивідуальні, приватні. Типи засобів розміщення: готель, мотель, ботель, флотель, кемпінги, туристські бази, хатини, шале, бунгало.

Сутність поняття "гостинність". Складові елементи моделі гостинності. Комфорт як якісна характеристика обслуговування. Класифікація номерів залежно від рівня комфорту та виду з вікна. Види розміщення в номерах.

Категорійність номерного фонду. Характеристика основних вимог до категорій номера: вища, перша, друга, третя, четверта.

**Організація роботи служби прийому і розміщення та обслуговування.** Діяльність служби прийому та розміщення туристів. Порядок реєстрації туристів при поселенні в готелі. Заповнення анкети прибулого в готель та картки гостя. Порядок оформлення плати за помешкання. Організація роботи щодо прийому та відправлення багажу.

Порядок оформлення виїзду гостя. Автоматизація процесу прийому і розміщення туристів у готелі.

Організація бронювання місць у готелях. Значення відділу бронювання та резервування у готелях.

**Організація обслуговування туристів у готелях.** Порядок прийняття замовлень від мешканців готелю. Організація роботи служби обслуговування. Основні обов'язки служби обслуговування, асортимент послуг, що надаються в готелях. Основні послуги, що надаються безкоштовно: виклик швидкої допомоги та лікаря, користування медичною аптечкою першої допомоги, доставка особистої кореспонденції, збереження ручного багажу, цінностей та грошей, що здаються за описом. Додаткові платні послуги: прання, прасування, дрібного ремонту одягу та речей мешканців готелів.

Порядок користування предметами культурно-побутового і господарчого призначення в готельних господарствах. Організація транспортного обслуговування.

**Організація обслуговування на житлових поверхах.** Організація та підготовка поверхів до поселення мешканців. Оснащення приміщень житлового фонду. Види послуг, що надає персонал мешканцям на поверсі, і технологія їх надання. Організація виїзду із номерів. Прийом номера персоналом у мешканця.

**Технологія прибиральних робіт у приміщеннях готелів.** Вимоги до рівня комфорту і належного санітарного-гігієнічного стану номерного фонду, інших приміщень на поверсі, служб експлуатації номерного фонду. Складові технологічних циклів прибиральних робіт: поточне щоденне та проміжне прибирання, прибирання номерів після виїзду гостей, генеральне прибирання. Прибиральні роботи в місцях загального користування, коридорах, холах, вітальнях, службових приміщеннях. Послідовність прибиральних робіт у номерах готельного господарства. Проведення генерального прибирання. Забезпечення білизною готельного господарства, вимоги до білизни. Нормативи зміни білизни.

**Вимоги до персоналу при проведенні прибиральних робіт.** Помітки, що використовують на поверхах при проведенні прибирання. Розрахунок обсягу робіт для покоївок. Характеристика основних вимог до поведінки обслуговуючого персоналу при проведенні прибиральних робіт. Контроль якості прибирання і утримання житлового фонду готельного господарства.

### ***«Технологія та організація ресторанних послуг»***

Основні ознаки класифікації закладів ресторанного господарства (ДСТУ 4281: 2004). Класифікація послуг харчування, вимоги до послуг (ГОСТ 30523-97). Головні фактори, що впливають на підвищення культури обслуговування в закладах ресторанного господарства.

Характеристика матеріально-технічного забезпечення надання ресторанних послуг.

Інформаційно-нормативні, матеріально-технічні та кадрово-професійні передумови для складання різних видів меню і карти напоїв. Види меню: аля карта, циклічне, табльдот, бізнес-ланчу, континентального сніданку, бенкетів, спеціальних видів обслуговування, меню-карта для пізньої вечері, карта для "VIP" персон, карта десертів, комбінована карта меню тощо.

Санітарно-гігієнічна підготовка торгової зали до обслуговування гостей. Стадії технологічного процесу підготовки торговельної зали до обслуговування.

Технологічний процес сервіровки столу, їх види, правила та послідовність виконання.

Фактори, які визначають культуру праці обслуговуючого персоналу. Етично-психологічна та функціональна методологія зустрічей гостей.

Головні елементи обслуговування гостей та послідовність їх виконання.

Способи та правила обслуговування гостей слов'янським, французьким, англійським, американським та комбінованими способами - їх характеристика та застосування.

Правила подачі гарячих та холодних страв при груповому та індивідуальному обслуговуванні. Технологічний процес роботи перед гостем: "VIP" обслуговування. Приготування "Фломбе", "Фондю".

Сучасний застольний етикет і норми поведінки за столом. Організація обслуговування гостей ресторану згідно з українськими та європейськими стандартами.

Організація обслуговування у ресторанах і кафе готельного комплексу – типу: повний пансіон, напівпансіон, пансіон.

Характеристика різних видів сніданку: континентального, розширеного, англійського, американського, сніданку з шампанським та пізнього сніданку. Організація обслуговування по типу «шведського столу» та сирного возика. Характеристика меню «шведського столу» для сніданку та обіду.

Організація обслуговування в номерах готелів та поверхових буфетах. Організація сучасних форм обслуговування в готелях: «кава-брейк», «бокал шампанського», «бокал вина», додаткових послуг: дегустація національних страв та напоїв.

Обслуговування учасників з'їздів, форумів, конгресів, симпозіумів та інших заходів за місцем проживання.

Класифікація видів бенкетного обслуговування та їх характеристика.

Бенкет за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Особливості організації та проведення його. Синхронне чи індивідуальне обслуговування.

Бенкет за столом з частковим обслуговуванням. Особливості його організації, оформлення.

Комбінований бенкет «за столом». Особливості його меню, сервіровка столу, форми обслуговування.

Бенкет по типу «Фуршет». Особливості і привілеї цього бенкету. Технологія обслуговування учасників бенкету та способи подавання напоїв та закусок для учасників бенкету, що знаходяться біля столу та «поза столом».

Бенкет «Шведський стіл» його характеристика, особливості меню, організація обслуговування в залежності від кількості гостей.

Організація бенкетів по формі «Кейтерінг».

Основні принципи прийняття та організація обслуговування іноземних туристів. Основні фактори, що впливають на національні смаки та режим харчування народів світу. Національні смаки, традиції та режим харчування народів світу.

Суть і форми реклами. Завдання реклами та їх роль у підвищенні культури обслуговування. Фірмовий одяг, меню, посуд, білизна, сервіровка столів, музичне обслуговування як засоби реклами ресторанів.

Для пільгових категорій осіб, яким надано право складати вступні випробування (особи, що потребують особливих умов складання випробувань) в УДУ імені М. Драгоманова за рішенням Приймальної комісії створюються особливі умови для проходження вступних випробувань.



## 4. СТРУКТУРА БІЛЕТУ ВСТУПНОГО ФАХОВОГО ВИПРОБУВАННЯ

### Український державний університет імені Михайла Драгоманова Факультет технологій та дизайну

*Освітній ступінь – «магістр»*

*Галузь знань: 01 Освіта*

*Спеціальність: 015 Професійна освіта.*

*Спеціалізація 015.00: Туризм та готельно-ресторанна справа*

*Освітньо-професійна програма: Професійна освіта. Туризм та готельно-ресторанна справа*

*На базі ОР - бакалавр*

### Екзаменаційний білет

1. Наведіть класифікацію туризму за різними ознаками, дайте стислу характеристику класифікаційних груп.
2. Організація обслуговування туристів у готелях.
3. Характеристика матеріально-технічного забезпечення надання ресторанних послуг.

Затверджено на засіданні Приймальної комісії УДУ імені М. Драгоманова  
Протокол № 3 від «28» квітня 2023 року

Голова фахової комісії \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
Підпис Прізвище, ім'я, по-батькові

## 5. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про туризм: Закон України від 25.09.1995 р. в поточній редакції [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр>.
2. Про порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання): Постанова Кабінету Міністрів України від 29.07.2009 р. в поточній редакції [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-п>.
3. Про порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання): Постанова Кабінету Міністрів України від 15.03.2006 р. в поточній редакції [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/297-2006-п>.
4. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: Наказ Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 р. в поточній редакції [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04>.
5. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги : ДСТУ 4268:2003.  
– [Чинний від 2004-07-01]. – К. : Держспоживстандарт України, 2004. – 14 с. –(Національний стандарт України).
6. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення : ДСТУ 4527:2006. – [Чинний від 2006-10-01]. – К. : Держспоживстандарт України, 2006. – 28 с. – (Національний стандарт України).
7. Послуги туристичні. Класифікація готелів : ДСТУ 4269:2003. – [Чинний від 2004-07-01]. – К. Держспоживстандарт України, 2004. 18 с.
8. Галасюк С. С. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. Одеса: ОНЕУ, 2019. 203 с.

9. Гласюк С.С. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. Київ : Центр учбової літератури, 2017. 176с.
10. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: підруч. Харків : Вид-во Іванченка І. С., 2018. 487 с.
11. Доценко А. Географія туризму. Навчальний підручник. К.: Університет «Україна», 2020. 177 с.
12. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник. Вид. 3-ге, перероб. та допов. Київ : Центр учбової літератури, 2017. 472 с.
13. Пазенок В.С., Федорченко В.К. Туризмологія: концептуальні засади теорії туризму: монографія. Київ : Академія, 2019. – 368 с.