

ПВНЗ УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА
Факультет суспільних і прикладних наук
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

ЗАТВЕРДЖУЮ
Проректор з методичної роботи
к.ю.н., доц. Жукевич І.В.

" ____ " _____ 2020 р.

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
ЩОДО ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ПРОВЕДЕННЯ АТЕСТАЦІЙНОГО
ЕКЗАМЕНУ
для студентів IV курсу
факультету суспільних і прикладних наук
першого (бакалаврського) рівня
галузі знань 24 "Сфера обслуговування"
спеціальності 241 "Готельно-ресторанна справа"
освітньої програми "Менеджмент готельно-ресторанного
бізнесу"

Івано-Франківськ - 2020

Методичні рекомендації щодо організації та проведення атестаційного екзамену для студентів IV курсу факультету суспільних і прикладних наук, першого (бакалаврського) рівня, галузі знань 24 "Сфера обслуговування", спеціальності 241 "Готельно-ресторанна справа". Івано-Франківськ: Університет Короля Данила. 2020. 51 с.

Розробники: ст. викл. Мальована О.Г. факультету суспільних і прикладних наук, кафедри туризму та готельно-ресторанної справи.

Рецензенти:

Лояк Л.М. - канд. економ. наук, доц. (Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника);

Ілин Л. М. – канд. істор. наук, доц. (ПВНЗ Університет Короля Данила).

Методичні рекомендації щодо організації та проведення атестаційного екзамену обговорено та рекомендовано до затвердження на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи.

Протокол № 1 від 28 серпня 2020 року.

В.о. завідувача кафедри туризму
та готельно-ресторанної справи _____

(підпис)

Горішевський П.А.

(прізвище та ініціали)

© Університет Короля Данила, 2020 р.

© О.Г.Мальована, 2020 р.

Зміст

Вступ.....	4
1. Загальні правила організації та проведення атестаційного екзамену.....	5
1.1 Організація та порядок проведення атестаційного екзамену.....	5
1.2 Структура екзаменаційного білета	7
2. Зміст програми атестаційного екзамену.....	11
2.1 Організація готельного господарства.....	12
2.2 Організація ресторанного господарства.....	20
3. Питання до атестаційного екзамену	29
4. Критерії оцінювання знань студентів.....	46
5. Зразок екзаменаційного білета.....	50

ВСТУП

Методичні рекомендації розроблено відповідно до вимог освітньої програми підготовки фахівців першого (бакалаврського) рівня, галузі знань 24 "Сфера обслуговування", спеціальності 241 "Готельно-ресторанна справа" та мають на меті допомогти студентам якісно підготуватися до складання атестаційного екзамену.

Атестаційний екзамен є формою атестації здобувачів вищої освіти Університету Короля Данила, які навчаються за спеціальністю 241 "Готельно-ресторанна справа" Він проводиться наприкінці навчального процесу підготовки фахівців першого (бакалаврського) рівня, після завершення виробничої практики.

Атестаційний екзамен є узагальнюючим і підсумковим контролем, що покликаний виявити обсяг знань і практичних умінь, здобутих студентами протягом вивчення дисциплін, що виносяться на атестаційний екзамен.

Атестаційний екзамен має комплексний характер і передбачає перевірку знань студентів із таких навчальних дисциплін:

- організація готельного господарства;
- організація ресторанного господарства.

Зміст атестаційних завдань, що виносяться на атестаційний екзамен, орієнтується на діагностику рівня опанування бакалавром професійних компетенцій, що визначені у освітній програмі за спеціальністю 241 "Готельно-ресторанна справа", а також засобах діагностики якості вищої освіти.

Принципами формування і реалізації системи засобів державної діагностики якості знань бакалавра спеціальності 241 "Готельно-ресторанна справа" є: уніфікація, комплексність,

взаємозамінність та взаємодоповненість, актуальність, інформативність, дієвість, індивідуальність, диференційованість, об'єктивність і відкритість, єдність вимог, предметність, інноваційність, владність, варіативність.

1. ЗАГАЛЬНІ ПРАВИЛА ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ПРОВЕДЕННЯ АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ

1.1 Організація та порядок проведення атестаційного екзамєну

Під час розробки програми атестаційного екзамєну застосовані такі основні методичні підходи:

1. Для перевірки відповідності знань випускників і їх практичної підготовки вимогам кваліфікаційної характеристики фахівця з готельно-ресторанної справи в розділах програми атестаційного екзамєну зазначено основні теоретичні та практичні питання, які мав опанувати студент із навчальних дисциплін, щоб мати можливість працювати за спеціальністю 241 "Готельно-ресторанна справа".

2. Атестаційний екзамєн має комплексний характер, тому його програма складається з узагальнених розділів програм профілюючих дисциплін для оцінки загального рівня кваліфікації випускника.

Атестаційний екзамєн проводиться в усній формі за білетами, складеними відповідно до програми екзамєну. Перед екзамєном провідні викладачі випускної кафедри надають консультації.

Для проведення атестаційного екзамєну створюється

Екзаменаційна комісія (ЕК), яка оцінює відповіді студентів. До складу комісії входять викладачі кафедри та стейкхолдери.

Персональний склад ЕКу затверджується ректором не пізніше, ніж за місяць до початку його роботи.

Робота ЕКу проводиться в терміни, передбачені навчальними планами.

Графік роботи комісії затверджується ректором ЗВО.

До початку екзамену до ЕКу подаються такі документи: наказ ректора про допуск до державних екзаменів, довідка про виконання студентом навчального плану й одержані оцінки.

Для оформлення протоколів з числа членів комісії призначається секретар. До атестаційного екзамену допускаються студенти, які завершили вивчення всіх теоретичних дисциплін, отримали позитивні оцінки з усіх залікових і екзаменаційних предметів.

Атестаційний екзамен проводять у навчальних аудиторіях. Усі студенти групи мають з'явитися до початку екзамену в аудиторію, що вказана в розкладі.

На підготовку відповідей на завдання екзаменаційного білета студенту відводять 30 хвилин.

Під час атестаційного екзамену забороняється:

- використовувати будь-яку літературу, записи та мобільні телефони;
- підказувати, говорити, надавати консультації іншим студентам;
- консультуватися з членами ЕКу;
- виходити з аудиторії з будь-якими робочими аркушами.

На відповіді (включно з додатковими питаннями) відводять 30 хвилин. Порядок відповідей на питання визначає сам студент. Відповідь студента на питання екзаменаційного білета має бути

чіткою, логічною та науково-обґрунтованою. Відповідь варто будувати в єдності теорії та практики з підтвердженням теоретичних положень конкретними фактами.

Члени ЕКу мають право ставити додаткові питання як поглибленого, так і доповнюючого характеру. Однак, вони не можуть виходити за рамки програми атестаційного екзамену.

Екзамен проводиться на відкритому засіданні ЕКу, а рішення про оцінки приймається на закритому засіданні ЕКу відкритим голосуванням простою більшістю голосів. Голова ЕКу після засідання комісії оголошує студентам результати атестаційного екзамену.

Протоколи засідання ЕКу підписують голова та члени комісії.

1.2 Структура екзаменаційного білета

Екзаменаційний білет складається з теоретичної та практичної частин. Теоретична частина містить питання, на які треба дати вичерпну відповідь. У практичну частину входить конкретне ситуаційне завдання, за результатами виконання якого оцінюється вміння студента використовувати здобуті знання для розв'язання фахових завдань. Завдання білету мають міждисциплінарний (інтегрований) характер, що спрямований на виявлення сформованості аналітичних, діагностичних, прогностичних умінь випускника. Білети рівноцінні за складністю і трудомісткістю та забезпечують перевірку готовності випускника до професійної діяльності.

Бакалавр з спеціальності 241 "Готельно-ресторанної справи" повинен *знати*:

- історію становлення та розвиток сфери гостинності;

- основні принципи типології готельних підприємств;
- характеристику засобів розміщення готельного типу;
- класифікацію готельних підприємств у світі та в Україні;
- міжнародну класифікацію номерів у готелях;
- особливості управління готельними підприємствами та формування тарифів на готельні послуги;
- технологічний цикл обслуговування у готелях;
- організацію обслуговування гостей службою бронювання та службою прийому та розміщення;
- організацію обслуговування гостей службою обслуговування приміщень вестибюльної групи;
- організацію обслуговування гостей службою номерного фонду;
- організацію обслуговування гостей службою громадського харчування;
- особливості формування предметно-просторового середовища готелю;
- організацію надання основних та додаткових послуг у готелях;
- особливості організації у закладах ресторанного господарства бенкетів із розміщенням гостей за столом, без розміщення гостей за столом, за межами - бенкет на природі;
- характеристику різних типів закладів ресторанного господарства: ресторан, ресторани за спеціальним замовленням, бар, кафе, закусошна, кафетерії, їдальня, буфет, заклади швидкого обслуговування;
- оснащення закладів ресторанного господарства;
- види меню, принципи складання, оформлення меню;

- технологію обслуговування у закладах ресторанного господарства;
- види попередньої сервіровки столів, сервіровки столів для бенкетів різних видів;
- організацію обслуговування бенкетів та прийомів;
- особливості обслуговування в закладах ресторанного господарства при готельно-туристичних комплексах;
- організацію обслуговування послугою харчування у номерах готелів;

вміти:

- визначати типологію готельних підприємств;
- визначати функції служб та відділів готелів;
- надавати характеристику номерного фонду готельних підприємств;
- у вірному порядку використовувати і заповнювати форми документів на бронювання номерів;
- послідовно заповнювати технологічну документацію служби прийому і розміщення у готелях;
- складати меню для харчування гостей готелю у ресторанах.
- застосовувати різні форми обслуговування під час презентацій, свят;
- виконувати техніку попередньої сервіровки столів;
- виконувати техніку обслуговування споживачів у ресторані;
- виконувати техніку обслуговування гостей у номерах готелю;
- виконувати техніку обслуговування споживачів на бенкетах різних видів;

застосовувати теоретичні знання та практичні навички для:

- управління та координації професійних дій у готельно-ресторанній сфері;
- колективної роботи з метою вирішення соціально-економічних проблем;
- бережливого природокористування з метою нівелювання негативного впливу готельно-ресторанної діяльності на екосистеми;
- внесення посилюючого внеску у гармонізацію людських стосунків;
- маркетингових досліджень ринку готельно-ресторанних послуг з метою виявлення потреб споживачів;

аналізувати:

- тенденції та закономірності розвитку готельно-ресторанної діяльності;
- економічні, соціальні, політичні, культурологічні події для встановлення причинно-наслідкових зв'язків розвитку готельно-ресторанної діяльності;
- економічну та соціальну ефективність готельно-ресторанної діяльності, доходів від готельно-ресторанної діяльності, мультиплікативний вплив готельно-ресторанної діяльності на розвиток економіки;
- обсяги реалізації готельного та ресторанного продукту;
- ризики підприємницької діяльності у готельно-ресторанній сфері;

синтезувати:

- окремі бізнес-процеси з метою створення нового готельного та ресторанного продукту та його реалізації на різних цільових сегментах ринку;

- елементи взаємодії учасників виробництва та реалізації готельних та ресторанних послуг для задоволення потреб споживачів;
- складові бізнес-плану з метою техніко-економічного обґрунтування проєктів розвитку різних готельних та ресторанних продуктів;

оцінювати:

- елементи системи якості обслуговування у готельно-ресторанній сфері;
- результати організаційної, економічної та управлінської діяльності підприємства у готельно-ресторанній сфері;
- базу даних по готельних та ресторанних продуктах, послугах, ділових партнерах та споживачах;
- конкурентне середовище у готельно-ресторанній сфері;
- наслідки претензійної роботи у готельно-ресторанній сфері.

Під час державного екзамену студент повинен продемонструвати знання та виявити вміння, що складають комплекс професійних компетенцій бакалавра з готельно-ресторанної справи, визначених стандартами з цього напрямку підготовки.

2. ЗМІСТ ПРОГРАМИ АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ

У відповідності до навчального плану, освітньо-професійної програми (ОПП), рівня здобутих професійних знань, набутих умінь та навичок, ступеня сформованості системи професійних компетенцій бакалавра, передбачених галузевими стандартами вищої освіти за галузю знань 24 "Сфера обслуговування",

спеціальністю 241 "Готельно-ресторанна справа" на атестаційний екзамен виносяться такі навчальні дисципліни:

- організація готельного господарства;
- організація ресторанного господарства.

2.1 Організація готельного господарства

Історія встановлення та розвитку сфери гостинності. Головні історичні періоди розвитку готельної сфери у світі. Головні чинники становлення та розвитку сфери гостинності. Виникнення перших закладів гостинності (IV тис. до н. е. – V ст. н.е.). Формування спеціалізованих засобів розміщення (VI-XV ст.). Розвиток готельної та ресторанної сфери у XVI – поч. XX ст. Сучасний розвиток світового готельного господарства: функціональні та територіальні особливості.

Історія розвитку готельної сфери в Україні. Перші заклади гостинності на території України. Засоби розміщення Києва. Розвиток гостинності на Галичині. Розвиток гостинності після завершення Другої світової війни.

Основи менеджменту готельного бізнесу. Сутність та особливості готельних послуг. Теоретичні основи готельного господарства. Основні підходи до класифікації закладів розміщення. Принципи управління діяльністю готельних підприємств. Правила надання готельних послуг.

Основні принципи типології готельних підприємств. Поділ на категорії засобів розміщення туристів, згідно типології Всесвітньої туристичної організації. Типологія засобів розміщення. Ознаки, що враховуються у типології сучасних готельних підприємств.

Засоби розміщення готельного типу. Спеціалізовані фешенебельні готельні підприємства. Заклади розміщення готельного типу. Пересувні засоби розміщення.

Суть та основні принципи класифікації готельних підприємств. Класифікація готелів у країнах світу. Суть та основні принципи класифікації готельних підприємств. Особливості класифікації готельних підприємств у світовій туристичній індустрії. Класифікація готелів у країнах світу.

Класифікація готельних підприємств в Україні. Введення нових стандартів, що регулюють діяльність суб'єктів готельного бізнесу. Характеристика вимог, що викладені у національному стандарті. Вимоги до готелів категорії "одна" зірка. Вимоги до готелів категорії "дві" зірки. Вимоги до готелів категорії "три" зірки. Вимоги до готелів категорії "чотири" зірки. Вимоги до готелів категорії "п'ять" зірок.

Міжнародна класифікація номерів у готелях. Класифікація готельних номерів за розміром і складом. Класифікація номерів у готелях по розташуванню. Класифікація номерів у готелі в залежності від виду з вікна. Класифікація номерів у готелі згідно кількості людей, які можуть проживати одночасно. Класифікація номерів у готелі згідно комфорту проживання, місткості, структури приміщення, обладнання.

Підходи до класифікації служб і відділів готелів. Класифікація служб та відділів готелів. Склад і функції готельних служб. Функції та склад служби прийому та обслуговування (СПО). Форми організації прийому і обслуговування гостей у готелі.

Особливості управління готельним підприємством та формування тарифів на готельні послуги. Суть процесу управління готельним підприємством та принципи побудови систем

управління у готелях. Підходи в організації управління готельним підприємством. Поняття і принципи побудови систем управління у готелях. Рівні управління готельним підприємством. Поняття зв'язків як частини організаційної структури управління готельним підприємством.

Форми управління у готельній сфері. Управління за контрактом. Управління згідно договору франчайзинга. Оренда. Корпоративні форми управління.

Структура вартості послуг у готелях та цінова стратегія готельних підприємств. Процес формування тарифів на послуги готельних підприємств. Розробка цінової стратегії готельних підприємств. Характеристика цінових стратегій. Тактика ціноутворення у готельних підприємствах.

Світовий досвід формування спеціальних тарифів на номери у готелях. Формування тарифів на номери. Типи спеціальних тарифів у готелях.

Організація і технологія обслуговування у готелях. Технологічний цикл обслуговування у готелях. Функції адміністративно-управлінської служби у готелях. Технологічний цикл обслуговування клієнта у готелях. Характеристика адміністративно-управлінської служби готелю. Структура адміністративно-управлінської служби готелю.

Організація обслуговування гостей службою бронювання. Характеристика служби бронювання (резервування). Технічні засоби та організаційні форми бронювання. Типи бронювання. Організаційні форми бронювання.

Технологія бронювання номерів (місць) у готелях. Прийняття заявки на бронювання та визначення вільних номерів для бронювання. Реєстрація замовлення з бронювання. Підтвердження бронювання. Зміна заявки негарантованого

бронювання. Відміна бронювання. Звіт із бронювання.

Характеристика служби прийому і розміщення. Функції персоналу служби прийому і розміщення. Характеристика служби прийому і розміщення. Функції персоналу служби прийому і розміщення. Головний адміністратор. Черговий адміністратор служби прийому і розміщення. Порт'є служби прийому і розміщення. Касир служби прийому і розміщення.

Технологія обслуговування гостей службою прийому і розміщення. Етапи процесу реєстрації. Етап передреєстрації. Оформлення реєстрації гостей у готелях. Визначення номера і тарифів. Оплата готельних послуг та видача ключів.

Особливості оплати готельних послуг службою прийому та розміщення. Відкриття рахунку клієнта готелю та внесення авансової оплати. Реєстрація зміни номерів. Оформлення від'їзду і запис оплати клієнта. Робота касира з готівкою. Методи розрахунку у готелях.

Характеристика служби номерного фонду. Функції персоналу служби номерного фонду. Характеристика служби номерного фонду. Менеджер служби номерного фонду. Функції старшої покоївки та покоївки. Функції інших працівників служби номерного фонду.

Технологія прибирання номерів службою номерного фонду. Технологія прибирання номерів. Матеріальна база і стандарти обслуговування у номерах. Використання електронних замкових систем у готелях.

Організація і технологія функціонування служби обслуговування приміщень вестибюльної групи. Характеристика служби обслуговування приміщень вестибюльної групи. Структура служби обслуговування приміщень вестибюльної

групи. Функції персоналу служби обслуговування приміщень вестибюльної групи.

Організація та функції фінансово-комерційної служби у готелях. Характеристика фінансово-комерційної служби. Бухгалтерія та планово-комерційний відділ. Персонал фінансово-комерційної служби.

Організація обслуговування гостей службою громадського харчування. Підприємства громадського харчування при готелях. Характеристика служби громадського харчування. Функції керівників і персоналу служби громадського харчування.

Організація і технологія надання послуг з харчування у номерах готелю. Характеристика послуги з харчування у номерах готелю. Технологічний процес приймання і виконання замовлення послуги з харчування у номерах готелю. Вимоги до персоналу по наданню послуг з харчування у номерах готелю.

Основні фонди готельного господарства та формування предметно-просторового середовища готелю. Архітектурні форми будівлі готелю, їх розташування у структурі міста. Розвиток архітектурних форм будівлі готелю. Сучасні архітектурні концепції готельних будівель. Особливості вибору майданчиків для будівництва готельних комплексів. Тенденція розташування готельних комплексів у структурі міста.

Матеріально-технічна база та основні фонди готельного господарства. Поняття основних фондів як частини матеріально-технічної бази готельного господарства. Класифікація основних фондів готельного господарства. Структури основних фондів. Види зносу. Показники оцінки руху і стану основних фондів готельного господарства.

Організація прилеглої території навколо готельних будівель та приміщень вестибюльної групи. Організація прилеглої території

навколо готельних будівель. Блок приймально-допоміжних приміщень із вестибюлем. Характеристика основних елементів вестибюлю.

Особливості організації житлових приміщень та блоку приміщень харчування. Блок приміщень житлової групи. Характеристика готельного номеру як основного елементу блоку приміщень житлової групи. Блок приміщень громадського харчування.

Організація адміністративних приміщень, приміщень господарського та складського призначення, приміщень ділового та рекреаційного призначення. Організація адміністративних приміщень. Організація приміщень господарського і складського призначення. Організація приміщень ділового і рекреаційного призначення.

Формування комфорту внутрішнього простору готелів та особливості меблювання готельних приміщень. Складові комфорту внутрішнього простору готелів. Характеристика меблів для готельних приміщень. Особливості меблювання готельних приміщень.

Естетична організація середовища готелю. Завдання естетичної організації середовища готелю. Види стилів. Колірне вирішення приміщень готельних підприємств. Світло й освітлення як елемент інтер'єру готельних підприємств. Озеленення в інтер'єрі готельних підприємств.

Організація надання основних і додаткових послуг у готелях та якість обслуговування у готельній сфері. Особливості процесу надання основних і додаткових послуг у готелях. Особливості процесу надання основних послуг у готелях. Групи додаткових послуг. Поділ додаткових послуг за способом їх надання.

Якість обслуговування туристів у готелях. Поняття якості послуг. Чинники формування якості обслуговування. Фактори впливу на якість обслуговування у готельних комплексах. Стандартизація якості та сертифікація готельних послуг.

Список рекомендованих джерел

1. Круль Г.Я. Основи готельної справи : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2017, 368 с.
2. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства : навч. посіб. Вид. 2-ге, переробл. і допов. Київ : Центр учбової літератури, 2012, 280 с.
3. П'ятницька Н.О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : підручник. Вид. 2-ге, переробл. і допов. Київ : Центр учбової літератури, 2011, 584 с.
4. Мостова Л. М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства : навч. посіб. Вид. 2-ге. Київ : Ліра-К, 2011, 388 с.
5. Литвиненко Т.К. Новітні технології обслуговування у сфері ресторанного бізнесу : навч. посіб. Київ : КНТЕУ, 2011, 215 с.
6. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник. Київ : Альтерпрес, 2009, 447 с.
7. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2017, 472 с.

8. Байлик С.І., Писаревський І.М. Організація готельного господарства: навч. посіб. Харків : ХНУМГ ім.О.М.Бекетова, 2015, 329 с.
9. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства : підручник. Київ : нац. торг.-екон. ун-т, 2006, 448 с.
10. Нечаюк Л.І., Телеш Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч.посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2003, 348 с.
11. Мальська М.П., Гаталюк Н.М., Ганич Н.М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) : підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2013, 304 с.
12. Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В. Організація готельного господарства : навч. посіб. Київ : Кондор, 2011, 410 с.
13. Мунін Г. Б., Карягін Ю. О., Роглев Х. Й., Руденко. С. І. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу : навч. посіб. Київ : Кондор, 2008, 460 с.
14. Лук'янова Л.Г., Федорченко В. К., Дорошенко Т. Т., Мініч І. М. Уніфіковані технології готельних послуг : навч. посіб. Київ : Вища школа, 2001, 237 с.
15. Збірник нормативних документів державного регулювання у сфері ресторанного бізнесу : уклад. Маляк Л.П., Черевко О.І., Дейниченко Г.В. Харків : ХДУХТ, 2003, 488 с.
16. Збірник рецептур національних страв та кулінарних виробів для підприємств громадського харчування всіх форм власності : уклад. Шалимінов О.В., Дятченко Т.П., Кравченко Л.О. та ін. Київ : А.С.К. Арій, 2000, 848 с.

17. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення. [Чинний від 2006-02-28]. Київ, 2006. 24 с. (Національний стандарт України).
18. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. [Чинний від 2003-12-23]. Київ, 2003. 13 с. (Національний стандарт України).
19. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги. [Чинний від 2003-12-23]. Київ, 2004. 10 с. (Національний стандарт України).
20. ДСТУ 3862:99. Ресторанне господарство. Терміни і визначення. [Чинний від 2003-12-01]. Київ, 2003. № 185. (Національний стандарт України).

2.2 Організація ресторанного господарства

Особливості організації різних форм обслуговування у закладах ресторанного господарства. Форми обслуговування та особливості їх застосування під час презентацій, свят. Поняття основних видів обслуговування в закладах ресторанного господарства. Поняття методів обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства. Види сервісу у закладах ресторанного господарства. Поняття форм обслуговування споживачів як організаційний прийом.

Організація кейтерингового обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Повносервісне кейтерингове обслуговування. Поняття послуги кейтеринг. Види кейтерингу. Види кейтерингових послуг при виїзному ресторанному обслуговуванні. Підготовка до повно сервісного кейтерингового обслуговування.

Кейтерингове обслуговування готовою продукцією харчування. Роз'їзний кейтеринг. Поняття кейтерингового обслуговування готовою продукцією харчування. Характеристика термоустаткування для доставки обідів, напівфабрикатів при роз'їзному кейтерингу. Характеристика матеріально-технічного забезпечення кейтерингового обслуговування. Вимоги до персоналу служби кейтерингу.

Характеристика типів закладів ресторанного господарства, їх оснащення та інформаційне забезпечення процесу обслуговування. Класифікація закладів ресторанного господарства. Поняття закладу ресторанного господарства як організаційно-структурної одиниці у сфері ресторанного господарства. Класифікація підприємств ресторанного господарства залежно від характеру виробництва, асортименту продукції, що випускається, об'єму і видів послуг, що надаються. Типи підприємств громадського харчування за характером торгово-виробничої діяльності. Характеристика ресторану як закладу ресторанного господарства. Особливості різновиду ресторану - ресторан-бару. Характеристика ресторану за спеціальним замовленням. Характеристика кафе та його різновидів: кав'ярня, кафе-бар, кафе-пекарня, таверна, чайний салон. Характеристика бару, кафетерію, закусочної, буфету, їдалень, закладу швидкого обслуговування. Особливості призначення фабрики-заготівельні, фабрики-кухні, домашньої кухні. Матеріально-технічне постачання у закладах ресторанного господарства. Фактори, що впливають на кількість матеріальних засобів у закладах ресторанного господарства. Призначення норм витрат та норм оснащення у закладах ресторанного господарства. Послуги закладів ресторанного господарства та вимоги до них. Послуги, які можуть надаватись відвідувачам у закладах ресторанного господарства різних типів і

класів. Додаткові послуги, які можуть надаватись відвідувачам, у закладах ресторанного господарства різних типів і класів.

Характеристика торговельних приміщень для обслуговування відвідувачів закладів ресторанного господарства. Види торгівельних приміщень. Взаємозв'язок торгівельних залів, виробничих та підсобних приміщень. Поняття інтер'єру торговельних приміщень закладів ресторанного господарства. Характеристика роздавальні, буфету та підсобних приміщень. Характеристика обладнання і меблів для торгових приміщень.

Характеристика та призначення порцелянового, фаянсового, керамічного, металевого посуду та наборів основної і допоміжної груп. Основні види столового посуду і наборів. Характеристика порцелянового та фаянсового посуду. Характеристика керамічного та металевого посуду. Характеристика наборів основної і допоміжної груп. Вимоги до миття столового посуду та наборів.

Характеристика та призначення скляного, кришталевого посуду, дерев'яного і пластикового посуду, столової білизни. Норми оснащення, зберігання та облік столового посуду, столової білизни у закладах ресторанного господарства.

Підготовка торгових приміщень у закладах ресторанного господарства. Сервіровка столів. Загальні правила сервірування столу. Попереднє сервірування столів. Бенкетне сервірування столу. Сервірування столу серветками.

Види меню. Складання меню для різних типів закладів ресторанного господарства. Призначення та класифікація меню. Електронне меню (Е-menu). Порядок складання меню. Фірмові страви, порядок їх розробки.

Вимоги до створення та оформлення меню у закладах ресторанного господарства різних типів і класів. Технологічна документація.

Характеристика процесу обслуговування у закладах ресторанного господарства. Технологічний процес обслуговування в закладах ресторанного господарства. Основні елементи обслуговування в ресторанах під час зустрічі і розміщення гостей, прийому і оформлення замовлення. Технологічний процес обслуговування гостей в ресторанах після прийняття замовлення. Порядок розрахунку з відвідувачами. Підготовка персоналу до обслуговування споживачів.

Особливості подачі страв і напоїв у закладах ресторанного господарства. Особливості подачі закусок. Особливості подачі перших страв. Особливості подачі других гарячих страв. Особливості подачі солодких страв. Особливості подачі гарячих напоїв.

Карта вин. Техніка обслуговування гостей вином. Професійні вимоги до персоналу, який обслуговує гостей напоями. Техніка обслуговування гостей вином. Оформлення карти вин. Основи еногастрономії.

Рекомендації щодо вживання вин, алкогольних напоїв, пива, безалкогольних напоїв. Подавання аперитивів. Рекомендації щодо вживання вин. Рекомендації щодо вживання міцних алкогольних напоїв. Рекомендації щодо споживання пива, безалкогольних напоїв.

Організація обслуговування бенкетів та прийомів. Класифікація бенкетів і прийомів. Організація бенкету з повним обслуговуванням офіціантами. Порядок прийому замовлення на обслуговування свят. Характеристика бенкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Меню бенкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами.

Організація бенкету з частковим обслуговуванням офіціантами, бенкету за типом шведського столу. Характеристика

бенкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами. Меню бенкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами. Характеристика бенкету за типом шведського столу.

Організація бенкету-фуршету та його різновидів, бенкету-коктейлю. Характеристика бенкету-фуршету. Характеристика бенкет-фуршет-десерту. Характеристика бенкет-коктейль-фуршету. Характеристика бенкет-коктейлю.

Організація бенкету-чаю, тематичних бенкетів, дитячих бенкетів. Характеристика бенкет-чаю. Особливості обслуговування тематичних бенкетів. Особливості обслуговування дитячих бенкетів.

Особливості обслуговування прийомів за протоколом. Основні форми відносин за дипломатичним протоколом та їх характеристика. Класифікація бенкетів-прийомів. Особливості організації бенкетів-прийомів.

Особливості обслуговування в закладах ресторанного господарства при готельно-туристичних комплексах. Характеристика закладів ресторанного господарства при готелях. Організація обслуговування послугою харчування у номерах. Додаткові послуги закладів ресторанного господарства при готелі.

Організація харчування туристів у закладах ресторанного господарства. Види сніданків. Характеристика послуг харчування, що надаються туристам. Організація харчування іноземних туристів. Вимоги до сніданку туристів із різних країн. Типи (системи) харчування туристів при готельних комплексах.

Організація обслуговування груп та індивідуальних туристів. Організація обслуговування груп туристів. Організація обслуговування індивідуальних туристів у ресторанах. Обслуговування іноземних туристів враховуючи їх кулінарні вподобання.

Особливості обслуговування певних контингентів споживачів у закладах ресторанного господарства різних типів. Сучасні концепції організації обслуговування споживачів у ресторанах. Класифікація ресторанів за різними ознаками. Концептуальний ресторан. Етнічний ресторан. Препатійний ресторан.

Організація обслуговування у барах. Класифікація барів. Характеристика приміщень бару, оснащення. Барна карта. Подавання напоїв у барі.

Організація обслуговування у кав'ярні. Характеристика кафе як заклад ресторанного господарства. Оснащення кав'ярень. Організація робочого місця бариста. Приготування і подавання кави та кавових напоїв.

Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства із чайною концепцією. Характеристика закладів з чайною концепцією. Чайний посуд та обладнання для приготування чаю у етнічних закладах ресторанного господарства. Сорти чаю. Чайна карта.

Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства для дітей. Характеристика закладів ресторанного господарства для дітей. Меню дитячих закладів ресторанного господарства. Організація обслуговування дітей в закладах ресторанного господарства. Організація дитячого дозвілля.

Організація обслуговування учасників ділових, культурних, громадських та спортивних заходів. Класифікація та вимоги до організації обслуговування учасників ділових, культурних, громадських і спортивних заходів. Обслуговування за місцем проведення ділових, культурних, громадських заходів. Організація триразового харчування для учасників з'їздів, форумів, нарад, що мешкають у готелі, у перервах між засіданнями та по завершенню

ділових заходів. Організація харчування на виставках та ярмарках. Організація харчування у фітнес-центрах та спортивних заходах.

Особливості обслуговування туристів. Характеристика послуг харчування. Організація обслуговування туристів. Обслуговування іноземних туристів з діловими цілями.

Організація обслуговування пасажирів на транспорті. Обслуговування пасажирів на залізничному транспорті. Обслуговування пасажирів на авіатранспорті. Особливості організації харчування та обслуговування пасажирів на автотранспорті. Організація харчування пасажирів на водному транспорті.

Організація обслуговування за місцем роботи. Загальні вимоги до організації харчування робітників і службовців. Організація обслуговування зосереджених контингентів споживачів. Організація обслуговування розосереджених контингентів споживачів.

Обслуговування споживачів за місцем навчання. Порядок і регулювання надання послуг з організації харчування у навчальних закладах. Організація обслуговування учнів у загальноосвітніх навчальних закладах. Організація обслуговування учнів у професійно-технічних навчальних закладах. Організація обслуговування студентів у вищих навчальних закладах.

Організація дієтичного харчування у закладах ресторанного господарства. Організація дієтичного харчування у їдальнях при промислових підприємствах, при навчальних закладах, у відкритій міській мережі. Медичне керівництво в дієтичних їдальнях. Характеристика дієт у системі ресторанного господарства.

Прискорені форми обслуговування. Призначення форми обслуговування за типом "шведський стіл". Організація

обслуговування експрес-обідами, за столами-експрес у закладах ресторанного господарства. Організація обслуговування бізнес-ланчу, недільного-бранчу, кави-брейк.

Організація обслуговування тютюновими виробами в закладах ресторанного господарства. Обслуговування гостей сигарам. Характеристика сигар та аксесуарів до них. Характеристика кальянів. Обслуговування гостей у кальянних кімнатах.

Список рекомендованих джерел

1. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. Вид. 3-є. переробл. і допов. Київ : Центр учбової літератури, 2020, 344 с.
2. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства : навч. посіб. Вид. 2-ге, переробл. і допов. Київ : Центр учбової літератури, 2012, 280 с.
3. П'ятницька Н.О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : підручник. Вид. 2-ге, переробл. і допов. Київ : Центр учбової літератури, 2011, 584 с.
4. Мостова Л. М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства : навч. посіб. Вид. 2-ге. Київ : Ліра-К, 2011, 388 с.
5. Литвиненко Т.К. Новітні технології обслуговування у сфері ресторанного бізнесу : навч. посіб. Київ : КНТЕУ, 2011, 215 с.
6. Сало Я. М. Організація роботи барів : довідник бармена. Львів : Афіна, 2010, 315 с.

7. Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах ресторанного сервісу. Ресторанна справа : довідник офіціанта. Львів : Афіша, 2009, 304 с.
8. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник. Київ : Альтерпрес, 2009, 447 с.
9. Малюк Л. П. Організація роботи бармена : навч. посіб. Харків : ХДАТОГХ, 2002, 214 с.
10. Архіпов В. В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Одеса, 2000, 311 с.
11. П'ятницька Г.Т., П'ятницька. Н.О. Інноваційні ресторани технології: основи теорії : навч. посіб. Київ : Кондор, 2013, 250 с.
12. Мостова Л.М., Новікова О.В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства : навч. посіб. Київ : Ліра- К, 2010, 388 с.
13. Архіпов В. В., Русавська В.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2009, 342 с.
14. Гайдук С.М., Юрчук К.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2006, 342 с.
15. Нечаюк Л.І., Телеш Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч.посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2003, 348 с.
16. Мальська М.П., Гаталюк Н.М., Ганич Н.М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) : підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2013, 304 с.

17. Збірник нормативних документів державного регулювання у сфері ресторанного бізнесу : уклад. Малюк Л.П., Черевко О.І., Дейниченко Г.В. Харків : ХДУХТ, 2003, 488 с.
18. Збірник рецептур національних страв та кулінарних виробів для підприємств громадського харчування всіх форм власності : уклад. Шалимінов О.В., Дятченко Т.П., Кравченко Л.О. та ін. Київ : А.С.К. Арій, 2000, 848 с.
19. ДСТУ 3862-99. Ресторанне господарство. Терміни і визначення. [Чинний від 2003-12-01]. Київ, 2003. № 185. (Національний стандарт України).
20. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. [Чинний від 2004-07-01]. Київ, 2004, (Національний стандарт України).

3. ПИТАННЯ ДО АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ галузі знань 24 "Сфера обслуговування" спеціальності 241 "Готельно-ресторанна справа" першого (бакалаврського) рівня

Організація готельного господарства

Основи менеджменту готельного бізнесу:

1. Охарактеризувати комплексний критерій - рівень комфорту, що враховується при визначенні категорії закладу розміщення.
2. Вказати найбільш типові системи класифікації закладів розміщення.
3. Визначити категорії вітчизняних готелів.
4. Охарактеризувати колективні та приватні засоби розміщення згідно типології Всесвітньої туристичної організації (ВТО): готелі; аналогічні засоби розміщення; комерційні і соціальні засоби

розміщення; спеціалізовані засоби розміщення; приватні засоби розміщення.

5. Охарактеризувати ознаки, які враховуються у типології сучасних готельних підприємств: розташування; місткість номерного фонду; рівень цін; режим роботи.

6. Охарактеризувати ознаки, які враховуються у типології сучасних

готельних підприємств: мета перебування клієнтів; надання послуг харчування; форма власності; архітектурно-планувальні особливості.

7. Вказати назви категорій засобів розміщення відповідно до типології Всесвітньої туристичної організації (ВТО) та їх охарактеризувати.

8. Охарактеризувати категорії житлових номерів у готелі залежно від рівня комфортності і ступені обладнаності: президентський апартамент (presidential apartment); дуплекс (duplex); напівлюкс, студіо (junior suite, studio); друга категорія (second category); четверта категорія (fourth category).

9. Вказати характеристику готельному номеру категорія "апартамент".

10. Вказати характеристику готельному номеру категорія "люкс".

11. Вказати характеристику готельному номеру категорії "напівлюкс".

12. Вказати характеристику готельному номеру категорії "дуплекс".

13. Вказати характеристику готельному номеру першої категорії.

14. Вказати класифікацію номерів у готелях залежно від виду з вікна.

15. Охарактеризувати категорії житлових номерів у готелі залежно від рівня комфортності і ступені обладнаності: апартамент

(apartment); люкс (suite); перша категорія (first category); третя категорія (third category); п'ята категорія (fifth category).

16. Охарактеризувати готельний номер для гостя готелю, який виявив бажання отримати номер з однією кімнатою великих розмірів та обладнаний повним санвузлом.

17. Охарактеризувати готельний номер для гостей готелю, які виявили бажання отримати номер з однією житловою кімнатою та умивальником.

18. Охарактеризувати готельний номер для посла іноземної делегації, який прибув із діловим візитом, з можливим проведенням нарад у номері.

19. Охарактеризувати готельний номер для гостя готелю, який виявив бажання отримати номер, що складається з двох і більше житлових кімнат та обладнаний повним санвузлом.

20. Вказати особливості спеціалізації, розташування, місткість, обсяг додаткових послуг у готельних підприємствах: готелі-люкс (suite); готелі для ділових туристів (business-hotel); готелі біля аеропортів, вокзалів та важливих транспортних комунікацій (transit-hotel); готелі-казино (casino-hotel).

21. Вказати особливості спеціалізації, розташування, місткість, обсяг послуг у готельних підприємствах: конференц-готелі (conference-hotel); готелі-апартаменти, апарт-готелі (apartment-hotel); курортні готелі (spa-hotel); туристичні готелі (tourist-hotel).

22. Вказати та охарактеризувати засоби розміщення та мобільні транспортні засоби.

23. Вказати особливості спеціалізації, розташування, місткість, обсяг послуг у закладах розміщення готельного типу: молодіжний готель, хостел (youth hostel); агроготель (agrohôtel); мотель (motel); ботель (botel); флайтелі (flytel).

Особливості управління готельним підприємством та формування тарифів на готельні послуги:

24. Технологічний процес розрахунку вартості проживання в готелі залежно від дати і часу заїзду і виїзду.

Організація і технологія обслуговування у готелях:

25. Вказати поняття процесу бронювання, основне завдання працівників служби бронювання та їх професійні характеристики.

26. Вказати особливості організації типів бронювання, що застосовуються у готелях: гарантоване і негарантоване бронювання.

27. Технологічний процес складання заявки на бронювання номера.

28. Вказати особливості структури відділу (служби) бронювання номерів (місць), режим роботи та повний перелік функцій.

29. Вказати та охарактеризувати технічні засоби, що використовуються для резервування номерів (місць) у готелях.

30. Порядок оформлення Журналу реєстрації заявок на бронювання номерів згідно технології бронювання.

31. Охарактеризувати етапи процесу бронювання: заявки на бронювання; визначення вільних номерів для бронювання; реєстрація замовлення; підтвердження бронювання; складання звіту із бронювання.

32. Особливості складання листа-підтвердження на бронювання номерів у відповідно до заявки на бронювання.

33. Вказати функції служби прийому і розміщення готелю. Вимоги до служби прийому і розміщення (рецепції).

34. Вказати функціональні обов'язки головного адміністратора служби прийому і розміщення готелю.

35. Послідовність процесу заповнення технологічної документації під час оформлення реєстрації гостей у готелях для громадян

України з передреєстраційним статусом та без реєстраційного статусу.

36. Охарактеризувати дії працівників служби прийому і розміщення при прибутті гостей у готель та під час етапів реєстрації.

37. Вказати вимоги та функції, які виконує черговий адміністратор служби прийому і розміщення готелю.

38. Послідовність процесу заповнення технологічної документації під час оформлення реєстрації гостей у готелях для іноземних громадян та осіб без громадянства з передреєстраційним статусом та без реєстраційного статусу.

39. Охарактеризувати дії працівників служби прийому і розміщення при прибутті гостей у готель та вказати на які етапи можна поділити процес реєстрації.

40. Вказати вимоги та функціональні обов'язки порт'є служби прийому і розміщення готелю.

41. Особливості заповнення реєстраційних документів для оформлення реєстрації гостей без реєстраційного статусу, громадян України: анкета проживаючого; журнал обліку громадян, які проживають у готелі.

42. Охарактеризувати професійну діяльність порт'є під час етапів процесу реєстрації гостей у готелі: передреєстраційний, оформлення реєстраційного запису, визначення номера та тарифів, внесення клієнтом авансової плати, реєстрація змін у рахунку клієнта, видача ключів.

43. Особливості заповнення реєстраційних документів для оформлення реєстрації іноземних громадян, осіб без громадянства: реєстраційна картка, журнал обліку іноземців, які проживають у готелі.

44. Охарактеризувати посаду касира та вимоги до нього у службі прийому і розміщення.
45. Вказати посадові обов'язки касира під час відкриття рахунку клієнта, внесення клієнтом авансової оплати, реєстрації зміни рахунків клієнтів, оформлення від'їзду і запису оплати клієнта, роботи з готівкою.
46. Особливості заповнення реєстраційного документу, що застосовується службою прийому і розміщення при оплаті готельних послуг: рахунок.
47. Охарактеризувати службу номерного фонду як одну із основних у готелі. Вказати функції та чисельність працівників даної служби.
48. Вказати вимоги та функціональні обов'язки менеджера служби номерного фонду.
49. Вказати організаційно-функціональну структуру служби номерного фонду у готелях значної місткості та вказати їх посадові функції працівників.
50. Вказати послідовність прибирання номерів у готелі. Охарактеризувати технологію щоденного поточного та щоденного проміжного прибирання номерів. Процес оформлення білизни, що залишив гість для прання.
51. Вказати вимоги та функціональні обов'язки старшої покоївки служби номерного фонду.
52. Вказати послідовність процесу прибирання номеру, який складається з декількох кімнат у готелі. Охарактеризувати технологію прибирання номерів при від'їзді гостей та під час генерального прибирання.
53. Вказати вимоги та функціональні обов'язки покоївки служби номерного фонду.

54. Вказати етапи прибирання номеру згідно загальноприйнятих стандартів у готельному господарстві.
55. Охарактеризувати службу обслуговування приміщень вестибюльної групи як одну з основних у готелі. Вказати функції даної служби.
56. Вказати функціональні обов'язки менеджера служби обслуговування приміщень вестибюльної групи.
57. Вказати організаційно-функціональну структуру служби обслуговування приміщень вестибюльної групи у готелях значної місткості.
58. Вказати професійно-кваліфікаційні вимоги, що стосуються персоналу служби обслуговування приміщень вестибюльної групи у готелі.
59. Охарактеризувати основні обов'язки коридорного, посада якого входить до організаційно-функціональної структури служби обслуговування приміщень вестибюльної групи.
60. Вказати категорію посад із обслуговуючого персоналу служби обслуговування приміщень вестибюльної групи, яка характерна для фешенебельних, високо категорійних готелів та вказати їх посадові функції:
61. Охарактеризувати службу громадського харчування як одну з основних у готелі. Вказати функції даної служби.
62. Охарактеризувати основні професійно-кваліфікаційні вимоги до керівника служби громадського харчування у готелі.
63. Вказати характеристику типам харчування, що організовуються службою громадського харчування у готелях.
64. Вказати умови створення посади заступника директора (менеджера) з виробництва і постачання служби громадського харчування та персонал, який йому підпорядковується.

65. Охарактеризувати основні функціональні обов'язки заступника директора (менеджера) з виробництва і постачання служби громадського харчування.

66. Характеристика меню континентального розширеного сніданку для харчування мешканців готелю.

67. Вказати умови створення посади заступника директора з обслуговування служби громадського харчування та персонал, який йому підпорядковується.

68. Охарактеризувати основні функціональні обов'язки заступника директора з обслуговування служби громадського харчування.

69. Вказати характеристику видам сервісу, що використовуються у закладах ресторанного господарства.

70. Вказати організацію і технологію надання послуг з харчування у номерах готелю: приймання замовлення; передача замовлення на виконання; укомплектування і доставка замовлення; обслуговування безпосередньо у номері; прибирання посуду.

71. Вказати місця розміщення предметів сервірування, замовлених страв та напоїв на офіціантському столику.

Основні фонди готельного господарства та формування предметно-просторового середовища готелю:

72. Вказати значення та особливості організації блоку приміщень житлової групи у готелях.

73. Вимоги до коридорів, житлових готельних номерів, службових та допоміжних приміщень.

74. Вказати на які функціональні зони ділиться простір житлового готельного номеру та їх охарактеризувати.

75. Вказати у відсотковому співвідношенні поділ на функціональні зони однокімнатного житлового номеру.

76. Вказати особливості організації блоку групи приміщень громадського харчування у готельних комплексах: наявність

різних типів закладів ресторанного господарства із врахуванням категорійності готелів; групи приміщень закладів ресторанного господарства; місця розташування ресторанів при готельних комплексах; зв'язок між готелем та рестораном при ньому; архітектурно-просторова організація та інтер'єр ресторанів.

77. Вказати призначення та особливості організації приміщень вестибюльної групи у готелях: послуги, що надаються у приміщеннях вестибюльної групи; призначення функціональної організації приміщень вестибюльної групи; вимоги до входів у будівлю готелю; вимоги до установки ліфтів у готелі; призначення та вимоги до стійки оформлення (рецепції); вимоги до камери схову, сейфів; вимоги до гардеробу та санвузла; вимоги до спеціальних приміщень для швейцарів, носіїв багажу, сортування і тимчасового зберігання багажу клієнтів.

78. Визначити призначення основних зон вестибюлю готелю.

79. Охарактеризувати структуру номерного фонду у готелях категорії "одна", "дві", "три", "чотири" та "п'ять" зірок.

Організація надання основних і додаткових послуг у готелях та якість обслуговування у готельній сфері:

80. Вказати вимоги до обслуговуючого персоналу, які надають послуги у готелях категорії "одна", "дві", "три", "чотири" та "п'ять" зірок.

81. Визначити обов'язкові послуги, які надаються у готелях категорії "одна", "дві", "три", "чотири" та "п'ять" зірок.

Організація ресторанного господарства

Особливості організації різних форм обслуговування у закладах ресторанного господарства:

1. Охарактеризувати діяльність ресторану зі спеціальним замовленням (кейтерингову компанію).

2. Дати характеристику видам кейтеринговому обслуговуванню.
3. Охарактеризувати повносервісне кейтерингове обслуговування по формі бенкету – фуршету.
4. Підібрати асортимент страв та напоїв для організації кейтерингового обслуговування - кави-брейк.
5. Скласти перелік необхідного посуду, наборів для організації кейтерингового обслуговування - кави-брейк.
6. Вказати малогабаритне устаткування, яке необхідно застосувати на місці обслуговування для організації кейтерингового обслуговування - кави-брейк.
7. Вказати обов'язки офіціантів під час обслуговування кави-брейку як одну із форм кейтерингового обслуговування.

Характеристика типів закладів ресторанного господарства, їх оснащення та інформаційне забезпечення процесу обслуговування:

8. Охарактеризувати типи закладів ресторанного господарства: ресторан, бар, кафе, кафетерій, буфет, закусочна, їдальня.
9. Охарактеризувати складові ресторанного комплексу: ресторан-бар, нічний клуб.
10. Зазначити особливості ресторану класу "люкс".
11. Вказати основні та додаткові послуги для ресторанів класу "люкс", "вищий", "перший".
12. Вказати можливі форми реалізації кулінарної продукції у їдальнях за допомогою ліній роздач.
13. Вказати метод обслуговування у їдальні закритого типу.
14. Охарактеризувати асортимент страв і напоїв, що реалізуються у закладі ресторанного господарства - їдальня.
15. Вказати особливості комплектування ліній роздач, що застосовуються у закладах ресторанного господарства.
16. Охарактеризувати кафе-пекарню як заклад ресторанного господарства.

17. Вказати необхідне механічне, теплове та холодильне обладнання для кафе-пекарні.
18. Внести пропозиції щодо асортименту виробів та напоїв у кафе-пекарні. Вказати посуд для їх подачі.
19. Вказати можливі методи обслуговування у кафе-пекарні.
20. Охарактеризувати Норми оснащення посудом для закладів ресторанного господарства.
21. Види матеріальної відповідальності у закладах ресторанного господарства.
22. Дати характеристику порцелянового, фаянсового посуду.
23. Охарактеризувати процес складання Акту на бій, лом на втрату посуду у закладах ресторанного господарства.
24. Охарактеризувати процес складання Звіту про рух товарів і напоїв за зміну у закладах ресторанного господарства.
25. Охарактеризувати меню з вільним вибором страв.
26. Особливості складання меню комплексного обіду.
27. Охарактеризувати меню денного раціону харчування.
28. Охарактеризувати меню континентального сніданку, континентального розширеного сніданку.
29. Вказати особливості обслуговування по меню "а-ля карт", "а-парт", "табльдот".
30. Вказати попередню сервіровку столу до сніданку, обіду, вечері.
31. Вказати повну сервіровку столу до бенкету із розміщенням за столом.
32. Вказати часткову сервіровку столу до бенкету із розміщенням за столом.

Характеристика процесу обслуговування у закладах ресторанного господарства:

33. Вказати технологічний процес зустрічі, прийняття замовлення, обслуговування та розрахунку із відвідувачами у закладах ресторанного господарства.
 34. Вказати схему послідовності дій офіціантів при подачі відвідувачам страв з використанням англійського сервісу.
 35. Вказати схему послідовності дій офіціантів при подачі відвідувачам страв з використанням французького сервісу.
 36. Вказати схему послідовності дій офіціантів при подачі відвідувачам страв з використанням російського сервісу.
 37. Вказати схему послідовності дій офіціантів при подачі відвідувачам страв з використанням європейського сервісу.
 38. Особливості розробки сценарію підготовчого етапу (акції, тематичні афіші, брошури з рецептами, оформлення залу тощо) щодо організації презентації фірмових десертів у кафе.
 39. Охарактеризувати асортимент десертів та відповідний посуд для їх подачі.
 40. Охарактеризувати техніку подавання солодких страв - фламбе.
 41. Запропонувати асортимент гарячих напоїв та відповідний посуд для їх подачі.
 42. Охарактеризуйте посадові обов'язки сомельє.
 43. Вкажіть технологічний процес обслуговування гостей винами.
 44. Вказати основні принципи підбору вин до страв.
 45. Охарактеризуйте скляний посуд для подачі вин.
- Організація обслуговування бенкетів та прийомів:*
46. Охарактеризувати витяг з Книги обліку замовлень для проведення бенкетів.
 47. Охарактеризувати рахунок-замовлення для організації бенкетів.
 48. Охарактеризувати бенкет-коктейль-фуршет. Норми розрахунків по площі приміщень.

49. Порядок розрахунку кількості фуршетних столів, скатертин, предметів сервіровки.
50. Вказати порядок сервіровки фуршетних столів.
51. Охарактеризувати асортимент напоїв та закусок для бенкету-коктейлю-фуршету. Запропонувати варіанти подачі.
52. Вказати особливості організації бенкет-коктейлю.
53. Охарактеризувати асортимент закусок та напоїв для бенкету – коктейлю.
54. Вказати обов'язки офіціантів під час бенкету – коктейлю.
55. Охарактеризувати особливості проведення бенкет-фуршету.
56. Вказати порядок розрахунку площі приміщень для проведення бенкет-фуршету.
57. Вказати порядок розрахунку довжини і кількості фуршетних столів, для них скатертин, предметів сервіровки.
58. Охарактеризувати меню до бенкету – фуршету. Запропонувати варіанти подачі.
59. Вказати порядок сервіровки фуршетних столів.
60. Порядок розрахунку необхідної кількості офіціантів для обслуговування бенкету – фуршету.
61. Охарактеризувати особливості проведення бенкету з нагоди дня народження.
62. Вказати порядок розрахунку довжини і кількості бенкетних столів, скатертин, предметів сервіровки для проведення бенкету з нагоди дня народження.
63. Вказати відповідну сервіровку столів для проведення бенкету з нагоди дня народження.
64. Вказати і охарактеризувати відповідний вид сервісу для проведення бенкету з нагоди дня народження.
65. Охарактеризувати особливості проведення даного бенкету-весілля.

66. Вказати порядок розрахунку довжини і кількості бенкетних столів, скатертин, предметів сервіровки для бенкету-весілля.
67. Вказати порядок сервіровки для бенкету-весілля.
68. Вказати порядок розрахунку кількості офіціантів та вказати їх обов'язки під час обслуговування гостей на бенкеті-весіллі.
69. Охарактеризувати особливості проведення бенкету з повним обслуговуванням офіціантами офіційного характеру.
70. Вказати порядок розрахунку площі зали, довжини і кількості бенкетних столів, скатертин, предметів сервіровки для проведення бенкету з повним обслуговуванням офіціантами офіційного характеру.
71. Вказати порядок сервіровки для проведення бенкету з повним обслуговуванням офіціантами офіційного характеру.
72. Вказати порядок розрахунку кількості офіціантів та вказати їх обов'язки під час обслуговування гостей на бенкеті з повним обслуговуванням офіціантами офіційного характеру.
73. Охарактеризувати особливості проведення бенкету з повним обслуговуванням офіціантами неофіційного характеру.
74. Вказати порядок розрахунку площі зали, довжину і кількість бенкетних столів, скатертин, предметів сервіровки та кількість офіціантів для проведення бенкету з повним обслуговуванням офіціантами неофіційного характеру.
75. Вказати вид сервіровки для бенкету з повним обслуговуванням офіціантами неофіційного характеру.
76. Вказати особливості оформлення та призначення таких елементів сервіровки як особове меню та кувертна картка.
77. Охарактеризувати особливості проведення бенкет-чаю.
78. Підібрати відповідний асортимент страв та напоїв для бенкет-чаю.

79. Вказати порядок розрахунку кількості бенкетних столів, скатертин, предметів сервіровки для організації бенкет-чаю.
80. Вказати вид сервіровки для бенкет-чаю.
81. Охарактеризувати особливості проведення бенкету з нагоди дня народження.
82. Охарактеризувати меню для бенкету з нагоди дня народження.
83. Вказати порядок розрахунку необхідної площі зали, довжини столів, скатертин, чисельність офіціантів, необхідних для обслуговування бенкету з нагоди дня народження.
84. Вказати порядок розрахунку необхідної кількості посуду та приборів для сервірування столу до бенкету з нагоди дня народження.
85. Вказати повну сервіровку бенкетного столу до бенкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами.
86. Охарактеризувати вечірній прийом "Раут".
87. Вказати особливості проведення інструктажу з обслуговуючим персоналом щодо організації вечірнього прийому "Раут".
88. Охарактеризувати меню для вечірнього прийому "Раут".
89. Охарактеризувати вечірній прийом "Жур-фікс".
90. Порядок проведення інструктажу з обслуговуючим персоналом щодо організації вечірньому прийому "Жур-фікс".
91. Охарактеризувати меню для вечірнього прийому "Жур-фікс".
92. Охарактеризувати техніку подавання гарячих напоїв на вечірньому прийомі "Жур-фікс".
93. Охарактеризувати обслуговування по формі буфет-фуршету.
94. Охарактеризувати меню для буфет-фуршету.
95. Координування роботи обслуговуючого персоналу щодо організації підготовчих робіт для обслуговування буфет-фуршету.
96. Особливості обслуговування прийомів за протоколом.
97. Охарактеризувати меню для прийом-обіду.

98. Вказати сервіровку столу для прийом-обіду.
99. Вказати процес підготовки та обслуговування офіціантами під час прийом-обіду.
100. Вказати характеристику прийом-вечері.
101. Охарактеризувати меню для прийом-вечері.
102. Вказати сервіровку столу для прийом-вечері.
- Особливості обслуговування в закладах ресторанного господарства при готельно-туристичних комплексах:*
103. Вказати особливості харчування індивідуальних іноземних туристів.
102. Вказати асортимент страв, напоїв та організацію сніданку для харчування туристів у готельних комплексах по типу "шведського столу".
103. Охарактеризувати устаткування, яке застосовується при організації харчуванні межканців готелю по типу "шведського столу".
104. Охарактеризувати види меню по яких обслуговують індивідуальних туристів у обідній та вечірній час.
105. Вказати характеристику документам, які оформляються під час співпраці між рестораном і туристичними фірмами.
106. Вказати особливості харчування групи іноземних туристів.
107. Вказати види сніданків, які можуть пропонуватися для туристів.
108. Вказати особливості харчування іноземних туристів.
109. Особливості підбору асортименту страв та напоїв до меню денного раціону для групи туристів із різних країн Європи, Близького сходу, Азії, Далекого Сходу, Америки, Африки, Австралії.
110. Вказати особу та її функції, яка відповідає за харчування групи туристів у закладах ресторанного господарства при готелі

Особливості обслуговування певних контингентів споживачів у закладах ресторанного господарства різних типів:

111. Охарактеризувати концепцію спеціалізованого ресторану "Морський бриз". Асортимент страв та напоїв.
112. Охарактеризувати подачу страв, застосовуючи англійський спосіб, у спеціалізованому ресторані "Морський бриз".
113. Охарактеризувати план заходів щодо відкриття спеціалізованого ресторану "вищого" класу "М'ясний рай".
114. Охарактеризувати асортимент гарячих закусок та страв, характерних для спеціалізованого ресторану "вищого" класу "М'ясний рай".
115. Охарактеризувати теплове обладнання, яке необхідне для приготування гарячих закусок і страв у спеціалізованому ресторані "вищого" класу "М'ясний рай".
116. Охарактеризувати посуд для подавання гарячих закусок і страв у спеціалізованому ресторані "вищого" класу "М'ясний рай".
117. Охарактеризувати концептуальний ресторан "Мисливець".
118. Вказати особливості меню для концептуального ресторану "Мисливець".
119. Вказати рекомендації щодо структури та оформлення карти вин для концептуального ресторану "Мисливець".
120. Охарактеризувати устаткування, яке необхідне для приготування м'ясних страв та закусок у концептуальному ресторані "Мисливець".
121. Охарактеризувати заклад ресторанного господарства - дитяче кафе.
122. Вказати вимоги до меблів та посуду у дитячому кафе.
123. Охарактеризувати меню дитячого кафе, враховуючи фізіологічні особливості споживачів.
124. Вказати можливі методи обслуговування у дитячому кафе.

125. Вказати можливі форми обслуговування під час перерв з'їздів, нарад, конференцій та після їх завершення.

126. Охарактеризувати прискорену форму обслуговування за типом "шведської лінії".

127. Вказати асортимент страв та напоїв для прискореної форми обслуговування за типом "шведської лінії".

128. Підібрати устаткування для реалізації страв для прискореної форми обслуговування за типом "шведської лінії".

4. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАТЬ СТУДЕНТІВ

Підсумкова оцінка атестаційного екзамену є середньозваженою оцінок за кожен складову екзаменаційного завдання.

Критерії оцінювання

За шкалою ECTS	За шкалою ВНЗ	За раціональною шкалою	Коментар
A	90-100	відмінно	Результати співбесіди: студент показав високий рівень теоретичних знань, ґрунтовна аргументація відповіді, творчий підхід до засвоєного матеріалу, вміння застосовувати найбільш оптимальні принципи й методи в конкретних ситуаціях; глибокий аналіз

			фактів і подій, спроможність прогнозування результатів від прийнятих рішень; чітке, послідовне викладення відповіді; вміння пов'язати теорію і практику.
В	83-89	дуже добре	Результати співбесіди: студент показав високий рівень, аргументація відповіді, глибокий аналіз фактів і подій, спроможність прогнозування результатів від прийнятих рішень; чітке, послідовне викладення відповіді; вміння пов'язати теорію і практику, переважання логічних підходів перед творчими у відповіді на питання.
С	76-82	добре	Результати співбесіди: студент показав високий рівень, часткова аргументація відповіді, аналіз фактів і подій, спроможність прогнозування результатів від прийнятих рішень; послідовне викладення відповіді; вміння пов'язати теорію і практику, переважання логічних підходів перед творчими у відповіді на питання; за

			наявності деяких непринципових помилок несуттєвого характеру у викладі відповіді, не завжди правильне прогнозування подій від прийнятих рішень.
D	68-75	задовільно	Результати співбесіди: студент показав достатній рівень, не повна аргументація відповіді; наявність неточностей у викладі матеріалу; нечітке викладення матеріалу, порушення логічної послідовності при цьому, труднощі при практичному втіленні прийнятих рішень.
E	60-67	достатньо	Результати співбесіди: студент показав достатній рівень, недостатня повнота викладення матеріалу, поверхове знання основного матеріалу, наявність великої кількості неточностей у викладі матеріалу; нечітке викладення матеріалу, порушення логічної послідовності в відповіді, труднощі при практичному втіленні прийнятих рішень.
			Результати співбесіди: студент

FX	35-59	Незадовільно	показав низький рівень підготовки, відсутність знань з більшої частини матеріалу, недостатнє засвоєння принципів положень курсу; відсутність аргументації.
F	1-34	Неприйнятно	Результати співбесіди: студент показав низький рівень підготовки, відсутність відповіді.

Рішення щодо оцінки знань студента приймається Екзаменаційною комісією (ЕК) на закритому засіданні відкритим голосуванням простою більшістю голосів членів комісії, які брали участь у засіданні. За умов рівності кількості голосів вирішальним є голос голови. Результати атестаційного екзамену визначаються оцінками "відмінно", "добре", "задовільно", "незадовільно" за 100-бальною шкалою, що використовується за системою ECTS.

Результати атестаційного екзамену оголошуються студентам у день його проведення після оформлення протоколів Екзаменаційної комісії (ЕК). При цьому проводиться загальна оцінка відповідей студентів, відзначаються найкращі з них, характеризується рівень фахової підготовки студентів.

Оцінки, одержані при складанні атестаційного екзамену, апеляції не підлягають. У цьому випадку всі спірні питання вирішуються Екзаменаційною комісією (ЕК). Студентам, які не склали атестаційний екзамен з поважних причин (підтверджених документально), за наказом ректора ЗВО може бути продовжений строк навчання до наступного терміну роботи Екзаменаційної

комісії (ЕК) зі складання атестаційного екзамену, але не більше ніж на один рік.

5. ЗРАЗОК ЕКЗАМЕНАЦІЙНОГО БІЛЕТА

ПВНЗ УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА ФАКУЛЬТЕТ СУСПІЛЬНИХ І ПРИКЛАДНИХ НАУК КАФЕДРА ТУРИЗМУ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор з навчальної роботи
к.ю.н., доц. Косьмій М.М.

_____ 2020 р.

Галузь знань 24 "Сфера обслуговування"

Напрямок підготовки 241 "Готельно-ресторанна справа"

Атестаційний екзамен з дисциплін "Організація готельного господарства", "Організація ресторанного господарства"

Експериментальний білет №1

Вирішити ситуаційні завдання.

Завдання 1.

Надійшло замовлення для проведення бенкету-коктейль-фуршету на 75 чоловік у ресторанний комплекс "Україна", до складу якого входять: ресторан на 150 місць, бар на 20 місць і кафе на 50 місць відвідувачів.

Вам необхідно:

1. Охарактеризувати складові ресторанного комплексу.

2. Охарактеризувати бенкет-коктейль-фуршет. Запропонувати приміщення для його проведення, враховуючи розрахунки по площі приміщень.
3. Розрахувати кількість фуршетних столів, скатертин, предметів сервіровки. Вказати порядок сервіровки.
4. Підібрати напої та закуски для бенкету-коктейлю-фуршету. Запропонувати варіанти подачі.

Завдання 2.

1. Розрахувати вартість проживання в готелі залежно від дати і часу заїзду і виїзду відповідно до наступних даних:

у номер "напівлюкс" вартістю 570 грн. заселилася молода жінка з дитиною (2 роки). У номер клієнтка замовила колиску вартістю 25 грн./доба. Проживання дітям до 3-х років безкоштовне.

Заїзд: 10.05 в 18.00

Виїзд: 17.05 в 17.00

2. Вказати характеристику готельним номерам:

- категорія "люкс",
- категорія "напівлюкс".

Затверджено на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

Протокол № 8 від "10" березня 2020 р.

В.о. завідувача кафедри _____ Горішевський П.А.

