

**ПРОГРАМА 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 підчас 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 портьє 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 портьє 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 організуються 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, закусошна, 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 межданців 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, Далекého 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".