

Міністерство освіти і науки України
ВСП «Житомирський торговельно–економічний фаховий коледж ДТЕУ»

ЗГІДНО З
ОРИГІНАЛОМ

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор коледж
(підпис існує) Григорій ГУБАРЄВ

«7» 11 2024 року

РОЗГЛЯНУТО ТА СХВАЛЕНО

засіданні циклової комісії технології
і організації ресторанного та туристичного
бізнесу

Протокол № 4 від 06.11.2024р.

Голова циклової комісії (підпис існує)
Людмила ПОДЗЯРЕЙ

Освітньо-професійний ступінь
Назва галузі
Спеціальність
Освітньо-професійна програма

фаховий молодший бакалавр
24 Сфера обслуговування
241 Готельно-ресторанна справа
Готельно-ресторанна справа

Програма кваліфікаційного іспиту

м. Житомир - 2024

Програма кваліфікаційного іспиту
зі спеціальності **241“ Готельно-ресторанна справа ”**
ОПП “Готельно-ресторанна справа”

Укладачі: Кондратенко Л.М. спеціаліст вищої категорії
Лех-Ємець А.В. спеціаліст вищої категорії

Програма призначена для підготовки та проведення кваліфікаційного іспиту. В ній запропоновані правила та порядок проведення атестації здобувачів фахової передвищої освіти, програма кваліфікаційного іспиту, яка розроблена на основі дисциплін, визначених освітньо-професійною програмою, перелік документів і наочних посібників, необхідних для виконання практичних екзаменаційних завдань, визначені критерії оцінювання вихідних знань здобувачів освіти.

ЗМІСТ

1. Вступ.
2. Пояснювальна записка
3. Порядок проведення підсумкової атестації здобувачів освітніх послуг
4. Критерії оцінювання знань.
5. Програма кваліфікаційного іспиту.

ВСТУП

Перехід країни на ринкові умови господарювання призвів до якісно нової перебудови та динаміки готельно-ресторанного господарства.

Суттєво зросла частка закладів з колективною та приватною формою власності, мережа готельно-ресторанних комплексів. Створилися заклади готельно-ресторанного бізнесу, які можуть задовольнити споживачів з високим рівнем доходів і тих, які потребують соціального захисту. Тому поряд з високими технологіями виробництва продукції та обслуговування споживачів використовуються традиційні форми господарювання. За таких умов готельно-ресторанне господарство потребує всебічно розвинених компетентних спеціалістів, які добре володіють професійними знаннями, уміннями і навичками, швидко адаптуються в умовах виробництва, вміють інтегрувати свої знання для вирішення практичних завдань і ситуацій, проявляють самостійність, креативність, ініціативу та відповідальність в роботі.

Тому значно зростають вимоги до підготовки кадрів для сучасного готельно-ресторанного господарства. Особлива роль у формуванні спеціалістів готельно-ресторанного сервісу належить фаховим дисциплінам.

Програма має мету забезпечити ефективну підготовку та проведення кваліфікаційного іспиту із спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» ОПП «Готельно-ресторанна справа».

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Атестація здобувачів фахової передвищої освіти здійснюється на підставі оцінки рівня професійних знань, фахових та загальних компетентностей випускників, передбачених стандартом фахової передвищої освіти зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», галузь знань 24 «Сфера обслуговування». При розробці програми кваліфікаційного іспиту було враховано вимоги до результатів навчання, визначених стандартом фахової передвищої освіти зі спеціальності, зміст затверджених навчальних та робочих програм з практичного і теоретичного курсу фахових дисциплін «Барна справа», «Гігієна та санітарія», «Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства», «Основи менеджменту», «Технологія і організація готельного обслуговування».

Кваліфікаційний іспит складається з двох частин — теоретичної і практичної. Теоретична частина містить тестові завдання, а також питання з дисциплін «Барна справа», «Гігієна та санітарія», «Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства», «Основи менеджменту», «Технологія і організація готельного обслуговування».

У практичну частину входить конкретне ситуаційне завдання, за результатами виконання якого оцінюється вміння студента використовувати здобуті знання для розв'язання фахових завдань. Іспит проводиться за білетами, складеними відповідно до цієї програми. Приймає іспит кваліфікаційна екзаменаційна комісія, склад якої затверджується у встановленому порядку.

До кваліфікаційного іспиту допускаються здобувачі освіти, які завершили вивчення всіх теоретичних дисциплін, склали всі заліки та іспити відповідно до навчального плану і виконали програму практики. Екзамен проводиться на відкритому засіданні кваліфікаційної екзаменаційної комісії у формі тестування та відповідей на питання екзаменаційних білетів.

Результати іспиту визначаються оцінками «відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно» як середня арифметична оцінка після виконання теоретичної і

практичної частини. Остаточне рішення про оцінку приймається на закритому засіданні кваліфікаційної екзаменаційної комісії відкритим голосуванням простою більшістю. Протоколи засідання кваліфікаційної екзаменаційної комісії та індивідуальні навчальні плани студентів підписують голова та члени комісії. Підсумкова атестація випускників навчального закладу завершується видачею диплома фахового молодшого бакалавра встановленого зразка.

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОГО ІСПИТУ

Атестація студентів проводиться на основі аналізу успішності та повного виконання навчального плану.

Наказом директора до складання кваліфікаційного іспиту допускаються всі студенти, які успішно здали семестрові екзамени, заліки та відпрацювали всі види практики.

Кваліфікаційний іспит приймає кваліфікаційна екзаменаційна комісія, до складу якої входять: голова комісії, заступник голови, члени комісії, секретар. Головою комісії призначається досвідчений фахівець готельно-ресторанного господарства. Його кандидатура затверджується наказом директора коледжу. Заступник голови – представник адміністрації коледжу, члени комісії – викладачі фахових дисциплін.

ПЕРША ЧАСТИНА- тестова перевірка знань екзаменаційне завдання першої частини кваліфікаційного іспиту пропонується студентам у тестовій формі, в т.ч. у змішаному форматі. Студенти ознайомлюються з переліком тестових завдань, вибирають правильні варіанти і записують їх на окремому листку-бланку відповідей тестового завдання. У онлайн форматі студент виконує тести за допомогою хмарних технологій через платформу iCloud. На платформі у вкладенці «Тестування» розміщено питання з дисциплін, що виносяться на кваліфікаційний іспит. Генератор варіантів формує завдання з 12 питань.

ДРУГИЙ ЕТАП – виконання практичного завдання, яке є комплексним, максимально наближеним до виробничої діяльності. Воно вимагає від студентів послідовних, взаємопов'язаних дій, аналітичного мислення та творчого підходу до вирішення поставлених задач. На підготовку завдання відводиться до 40хв.

Знання студентів оцінюється за чотирьохбальною системою. Кожному студенту виставляється середня оцінка на основі відповідей із дисциплін, включених до екзаменаційного білету, та за результатами тестування. Оцінка визначається колегіально. Виставлені оцінки заносяться у протокол засідання кваліфікаційної

комісії.

Відповідь студентам слід ілюструвати підбором необхідного посуду, пристосувань, столової білизни за призначенням згідно умови завдання; демонстрацією прийомів використання посуду та подавання страв, виробів, напоїв в них; пропозицією варіантів надання послуг в готелях, враховуючи тип, категорію та спеціалізацію закладів розміщення.

Оцінка оголошується у день складання екзамену після оформлення відповідного протоколу засідання кваліфікаційної екзаменаційної комісії. У протокол заносяться оцінки, отримані на комплексному екзамені, записуються додаткові запитання, задані студентіві, та особливі думки членів комісії щодо його відповіді .

В протоколі останнього засідання кваліфікаційної комісії вказується здобутий освітньо-професійний ступінь, який надано випускнику та диплом, що буде видаватися, - звичайного зразка чи з відзнакою.

Відповідно до “Положення про порядок складання іспитів, заліків і ліквідації академічної заборгованості студентами ВСП «Житомирський торговельно-економічний фаховий коледж ДТЕУ» студенти, які не склали кваліфікаційний іспит, допускається до її повторного складання в термін роботи кваліфікаційної комісії протягом трьох років після закінчення терміну навчання.

КРИТЕРІЇ

оцінювання знань студентів з кваліфікаційного іспиту
зі спеціальності **241 «Готельно-ресторанна справа» ОПП «Готельно-ресторанна
справа»**

Знання студентів оцінюється за чотирьохбальною системою. Студентові виставляється середня оцінка на основі відповідей із дисциплін, складових іспиту та тестування.

Загальна сума кількості балів обчислюється за формулою:

$$X_{\text{заг}} = \frac{P_{\text{теор}} + P_{\text{практ}} + P_{\text{дод}}}{3}$$

де $X_{\text{заг}}$ – загальна оцінка студента;

$P_{\text{теор}}$ – оцінка (результат за теоретичну відповідь – тести);

$P_{\text{практ}}$ – середня оцінка (результат), яка виставляється членами комісії за кожну дисципліну;

$P_{\text{дод}}$ – середня оцінка членів комісії за додаткові питання.

1. Оцінювання теоретичної частини відбувається на основі сітки оцінювання кількості правильних відповідей та критерій оцінювання тестів.
2. Оцінка практичної частини (виробничої ситуації) здійснюється за 5-ти бальною шкалою за кожне завдання.

Загальна кількість балів за практичну частину визначається як середнє арифметичне число за формулою:

$$P_{\text{практ}} = (X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + X_5) : 5$$

де X_1 – оцінка за ситуаційне завдання з дисципліни «Барна справа»;

X_2 – оцінка за ситуаційне завдання з дисципліни «Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства»;

X_3 – оцінка за ситуаційне завдання з дисципліни «Технологія і організація готельного обслуговування»;

X_4 - оцінка за ситуаційне завдання з дисципліни «Санітарія та гігієна»;

X_5 - оцінка за ситуаційне завдання з дисципліни «Основи менеджменту»;

3. Оцінювання відповіді за додаткові запитання здійснюється також за 5-ти бальною шкалою та розраховується як середнє арифметичне від кількості заданих додаткових питань і їх результату за формулою:

4.

$$P_{\text{дод}} = \frac{X_1 + X_2 + X_n}{n}$$

Де n – кількість заданих питань.

Загальний результат кількості балів не може перевищувати 5 балів.

Оцінка “відмінно”

Виставляється за правильну, повну, послідовну переконливу відповідь. Студент показав глибокі знання матеріалу з усіх дисциплін, уміння інтегрувати знання, аналізувати причину, робити висновки, творчо підходити до вирішення поставленої проблеми. Він впевнено оперує сучасною інформацією, вміє використовувати законодавчо-нормативно документацію, володіє навичками та мовою ділового спілкування. Під час тестування дав правильну відповідь на 100-95% питань.

Оцінка “добре”

Виставляється за правильну відповідь з усіх дисциплін. Студент показав добрі знання, уміння комплексно вирішувати ситуацію, виділяти головне, встановлювати логічні зв'язки, робити висновки. Відповідь послідовна, логічна, але недостатньо повна, можливі помилки і неточності. Кількість правильних відповідей під час тестування складає 94-75%.

Оцінка “задовільно”

Студент орієнтується в основних питаннях програмового матеріалу, але відповідь може бути неповною, містить декілька помилок, узагальнення та висновки мають поверхневий характер, може бути відсутня відповідь на одне питання. Опрацьовані тести мають 74-50% правильних відповідей.

Оцінка “незадовільно”

Виставляється за поверхневу відповідь, в якій допущені серйозні помилки з декількох питань, або невірна відповідь на 3-4 питання. Студент не вміє виявляти головне, порівнювати, робити висновки. Правильні відповіді на тести складають менше 50% питань.

Програма
кваліфікаційного іспиту
спеціальності **241 «Готельно-ресторанна справа»**
ОПП «Готельно-ресторанна справа»

Програма іспиту відтворює навчальний матеріал дисциплін, визначених складовою стандарту фахової передвищої освіти України, освітньо-професійною програмою підготовки фахового молодшого бакалавра «Готельно-ресторанна справа». На її основі розроблений пакет тестів для вихідного контролю фахових теоретичних знань та екзаменаційні білети.

Програма кваліфікаційного іспиту забезпечує варіативність тестів, вибір та інтеграцію питань, побудову на їх основі завдань, максимально наближених до практичної діяльності закладів готельно-ресторанного бізнесу. Програмовий матеріал дає можливість комплексно, логічно, творчо аналізувати поставлену задачу.

Освітня компонента «Барна справа»

Змістовний модуль 1. Основи барної справи

Тема-1.1 Класифікація барів, їх загальна характеристика.

Вступ. Зміст та призначення дисципліни. Види барів, вимоги до них. **Реклама в барах.** Зміст та призначення ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. Історія виникнення барів.

Тема-1.2 Характеристика приміщень різних барів.

Види приміщень в барах, їх призначення. Характеристика барів за різними класами. Структура барів. Відмінні особливості барів. Вимоги до оформлення приміщення барів. Музичний супровід барів.

Тема-1.3 Устаткування, посуд, інвентар барів.

Матеріально-технічна база барів. Характеристика основного та допоміжного устаткування барів. Інвентар барів, його характеристика. Види посуду, який використовується в барах, вимоги до нього. Чинники, що впливають на оснащення бару.

Змістовний модуль 2. Особливості роботи барів

Тема-2.1 Характеристика карти напоїв.

Формування карти напоїв, їх асортимент, зміст призначення. Особливості підготовки напоїв. Робота з вином. Характеристика посуду для напоїв.

Тема-2.2 Класифікація коктейлів. Вимоги до їх подавання.

Види змішаних напоїв. Вимоги до подавання змішаних напоїв. Гарніри для змішаних напоїв. Основні компоненти змішаних напоїв. Прикраси до змішаних напоїв.

Тема-2.3 Особливості приготування та подавання змішаних напоїв.

Групи змішаних напоїв. Особливості приготування коктейлів. Особливості роботи з різними винами. Особливості підбору посуду для подавання різних напоїв.

Тема-2.4 Правила подавання напоїв, закусок, десертів у барах.

Загальна характеристика закусок, десертів, які готують та реалізують у барах. Техніка, прийоми приготування та подавання змішаних напоїв. Отримання та підготовка посуду для подавання напоїв.

Змістовний модуль 3. Організація обслуговування в барах

Тема-3.1 Професійні вимоги до бармена.

Склад та структура обслуговуючого персоналу бару. Основні принципи професійної етики працівників бару. Етика бармена. Інструкція прав та обов'язків обслуговуючого персоналу барів. Зміст пам'ятки для бармена. Куточок споживача – зміст, призначення.

Тема-3.2 Особливості підготовки бару до роботи.

Підготовчий період до роботи бару. Вимоги та особливості оформлення вітрини. Підбір посуду, інвентарю, його підготовка. Принципи розташування напоїв у барі. Підготовка міцних та безалкогольних напоїв. Чинники, які впливають на продуктивність праці. Порядок отримання і підготовки столового посуду, приборів до роботи.

Тема-3.3 Організація обслуговування в барах.

Організація праці персоналу. Форми і методи обслуговування в барах. Техніка роботи бармена. Заходи щодо поліпшення організації обслуговування гостей бару. Психофізіологічні вимоги до роботи обслуговуючого персоналу бару. Правила та прийоми обслуговування гостей в барах.

Тема-3.4 Організація робочого місця бармена.

Поняття та правила ергономіки. Особливості розподілу робочого місця бармена на зони. Організація робочих зон бармена. Вимоги до бармена в сучасних умовах. Вимоги до зовнішнього вигляду бармена. Санітарно-гігієнічні вимоги та правила безпеки праці в барах.

Тема-3.5 Правила подавання страв та кулінарних виробів в барах різних типів та класів.

Правила подавання закусок та холодних страв. Правила подавання гарячих страв. Правила обслуговування в концептуальних барах. Правила подавання напоїв різних видів.

Освітня компонента «Гігієна та санітарія»

Змістовий модуль 1. Основи санітарії і гігієни та Державний санітарний нагляд у закладах ресторанного господарства.

Санітарія і гігієна та їх завдання в системі підприємств ресторанного господарства. Правова та майнова відповідальність керівників закладів ресторанного господарства. Особливості санітарно-гігієнічних вимог до якості харчових продуктів та організації виробничого процесу.

Змістовий модуль 2 Санітарно-гігієнічні вимоги до навколишнього середовища та систем забезпечення підприємства.

Санітарно-гігієнічні вимоги до навколишнього середовища та систем забезпечення підприємства. Гігієнічні вимоги до факторів зовнішнього середовища.

Змістовий модуль 3. Санітарно-гігієнічні вимоги до розміщення та об'ємно-планувальних рішень закладів ресторанного господарства.

Санітарно-гігієнічні вимоги до проектування закладів ресторанного господарства. Санітарно-гігієнічні вимоги до розміщення та об'ємно – планувальних рішень приміщень підприємств ресторанного господарства. Особливості проектування окремих груп приміщень закладів ресторанного господарства.

Змістовий модуль 4. Санітарно-гігієнічні вимоги до утримання закладів ресторанного

господарства, устаткування, інвентарю, столового посуду та білизни.

Санітарно-гігієнічні вимоги до утримання підприємств ресторанного господарства. Санітарно-гігієнічні вимоги до технологічного обладнання, інвентарю, посуду, тари та пакувальних матеріалів. Організація дезінфекційних заходів у підприємствах ресторанного господарства. Дезінсекція та дератизація, методи їх проведення. Санітарні вимоги до миття та знезараження посуду, інвентарю, обладнання. Санітарно-гігієнічні вимоги до використання та збереження білизни, механізмів та інвентарю в ресторанному господарстві. Дотримання правил особистої гігієни персоналу.

Змістовий модуль 5. Санітарно-гігієнічні вимоги до кулінарної продукції.

Гігієна харчування. Санітарно-гігієнічні вимоги до кулінарної обробки харчових продуктів. Санітарно-гігієнічні вимоги до зберігання та реалізації кулінарної продукції.

Змістовий модуль 6. Харчові захворювання та їх профілактика. Санітарно-харчове законодавство.

Кишкові інфекційні захворювання та їх профілактика. Харчові отруєння та їх профілактика. Перша медична допомога споживачам закладів ресторанного господарства персоналом до приходу лікаря.

Освітня компонента «Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства»

Модуль I Вступ. Характеристика організації процесу обслуговування та його матеріально-технічного забезпечення.

Змістовний модуль 1. Характеристика та принципи роботи ЗРГ

Тема-1.1 Ресторанне господарство, його стан та перспективи розвитку.

Зміст та призначення дисципліни. Особливості галузі ресторанного господарства, її стан та перспективи розвитку. Нормативно-правова та нормативно-технологічна документація ЗРГ. Зміст та призначення ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація.

Тема-1.2 Класифікація закладів ресторанного господарства.

Характеристика ЗРГ різних типів. Характеристика ЗРГ за різними класами. Характеристика комплексу послуг ЗРГ. Вимоги до ЗРГ. Принципи розміщення ЗРГ.

Тема-1.3 Вимоги до обслуговуючого персоналу ЗРГ

Тарифно-кваліфікаційний довідник ЗРГ, його зміст та призначення. Посади працівників ЗРГ та професійні вимоги до них. Вимоги до зовнішнього вигляду обслуговуючого персоналу ЗРГ. Поняття фірмового одягу обслуговуючого персоналу, вимоги до нього. Розробка зразків фірмового одягу обслуговуючого персоналу ЗРГ.

Тема-1.4 Характеристика приміщень та їх обладнання.

Загальна характеристика матеріально-технічної бази для організації процесу обслуговування. Характеристика приміщень для споживачів. Характеристика обладнання і меблів для торговельних приміщень. Характеристика роздавальні, буфету та підсобних приміщень. Основні та додаткові послуги ресторану.

Змістовний модуль 2. Характеристика предметів сервірування столу, підготовка до обслуговування споживачів

Тема-2.1 Характеристика столового посуду.

Матеріали виготовлення столового посуду та наборів їх оформлення. Характеристика

порцелянового та фаянсового посуду. Характеристика кришталевого та скляного посуду. Сучасні вимоги до столового посуду та наборів. Характеристика керамічного посуду.

Тема-2.2 Характеристика столового посуду та наборів.

Характеристика металевого посуду та наборів. Характеристика дерев'яного посуду та наборів. Столова білизна, вимоги до неї. Характеристика посуду і наборів з полімерних матеріалів, фольги та паперу. Мінімальні норми оснащення основними видами столового посуду та наборів в ЗРГ

Тема-2.3 Меню, як засіб реклами та планування роботи ЗРГ.

Сутність та класифікація меню. Порядок розробки меню. Прейскурант, вимоги його оформлення. Особливості оформлення меню та документації на страви та напої.

Тема-2.4 Карти напоїв, їх види та вимоги до них.

Карти напоїв, їх види, особливості оформлення та змісту. Вимоги до оформлення карт напоїв. Розробка карти напоїв на вибір.

Тема-2.5 Підготовка до обслуговування споживачів у ЗРГ.

Підготування приміщень для обслуговування споживачів. Розміщення меблів у залі, підготування посуду і столової білизни. Підготовка столової білизни до обслуговування. Форми складання серветок. Особливості підготування квітів. Одержання столового посуду, наборів і столової білизни.

Тема-2.6 Попереднє сервірування столу.

Види попереднього сервірування столу. Правила попереднього сервірування столу. Прийоми сервірування столу ПСС. Правила роботи з тацею. Форми складання серветок.

Змістовний модуль 3. Організація обслуговування споживачів у ресторанах

Тема-3.1 Основні елементи обслуговування в ресторанах.

Організація зустрічі і розміщення гостей. Особливості прийому і оформлення замовлення. Порядок розрахунку з відвідувачами. Організація прибирання столів і заміна використаного посуду

Тема-3.2 Правила подавання страв і напоїв.

Послідовність подавання страв і напоїв. Правила подавання холодних страв і закусок. Правила подавання гарячих закусок. Правила подавання I-х страв. Правила подавання II-х гарячих страв. Правила роботи з тацею. Техніка подавання холодних страв і закусок та II-х страв.

Тема-3.3 Правила подавання солодких страв і безалкогольних напоїв.

Правила подавання солодких страв і фруктів. Правила подавання гарячих і холодних напоїв. Особливості подавання тютюнових виробів. Правила етикету і норми поведінки за столом.

Тема-3.4 Організація обслуговування гостей напоями.

Подача продукції сервіс-бару (буфету). Правила підбору вино-горілчаних виробів і страв. Подавання і декантація вин. Професійні вимоги до персоналу, відповідального за обслуговування гостей напоями. Основи еногастрономії.

Модуль II Організація різних методів і форм обслуговування споживачів різних контингентів у ЗРГ.

Змістовний модуль 4. Загальна характеристика методів і форм обслуговування

Тема-4.1 Класифікація методів і форм обслуговування.

Особливості класифікації методів і форм обслуговування. Характеристика форм самообслуговування. Характеристика форм обслуговування офіціантами. Способи подавання страв і закусок (французький, англійський, російський). Обслуговування населення, що споживає продукцію за місцем роботи, навчання, відпочинку, вдома.

Тема-4.2 Організація обслуговування бенкетів і прийомів.

Класифікація бенкетів і прийомів. Підготовка до проведення бенкету.

Порядок прийому і виконання замовлень на обслуговування споживачів у ЗРГ.

Тема–4.3 Методика розрахунків ПСС та обслуговуючого персоналу.

Методика розрахунків предметів нервування столу. Методика розрахунків кількості обслуговуючого персоналу. Методика розрахунку столової білизни.

Тема–4.4 Організація обслуговування бенкетів за столом.

Організація обслуговування бенкетів з частковим обслуговуванням офіціантами. Бенкет за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Організація обслуговування традиційних свят та свят на честь знаменних дат. Організація обслуговування «бенкету-чай» та «бенкет-кава». Обов'язки обслуговуючого персоналу під час обслуговування бенкетів.

Тема-4.5 Організація обслуговування бенкетів по типу «фуршет».

Організація обслуговування бенкету-фуршет. Організація обслуговування бенкету-коктейль. Організація обслуговування бенкету-прийм за типом «шведського столу».

Тема-4.6 Організація обслуговування прийомів за протоколом.

Класифікація та характеристика бенкетів-прийомів. Підготовча робота з влаштування прийому. Особливості сервірування столу на бенкеті-прийомі. Організація обслуговування гостей на бенкетах-прийомах. Основні форми відносин за дипломатичним протоколом та їх характеристика.

Тема-4.7 Організація обслуговування прийомів за протоколом.

Особливості сервірування столу на бенкеті-прийомі. Організація обслуговування гостей на бенкетах-прийомах. Підготовка приміщення з проведення прийому. Складання меню для бенкету-прийому. Розробити меню до бенкету-прийому (за вибором)

Змістовний модуль 5. Організація кейтерингового обслуговування та дозвілля в ЗРГ.

Тема-5.1.1 Організація кейтерингового обслуговування в ЗРГ.

Сутність кейтерингового обслуговування. Класифікація кейтерингового обслуговування. Організація повно сервісного кейтерингового обслуговування. Характеристика кейтерингових послуг.

Тема-5.1.2 Організація кейтерингового обслуговування в ЗРГ.

Організація обслуговування споживачів при наданні кейтерингових послуг. Матеріально-технічне забезпечення кейтерингового обслуговування. Персонал служби кейтерингу. Форми обслуговування та особливості їх застосування під час презентацій і свят.

Тема-5.2 Організація дозвілля в ЗРГ.

Організація музичного обслуговування у ЗРГ. Організація ігор з грошовим вииграшем. Правові аспекти організації дозвілля в ЗРГ. Організація спортивних видів розваг. Організація розважальних шоу-програм.

Змістовний модуль 6. Спеціальні види послуг і форми обслуговування

Тема-6.1.1 Організація обслуговування в ЗРГ при готелях.

Організація сніданку. Організація «шведського столу (лінії)». Характеристика ЗРГ при готелях. «Шведська гірка», особливості організації. Обладнання та устаткування «шведського столу» та «лінії».

Тема-6.1.2 Організація обслуговування в ЗРГ при готелях.

Організація прискорених видів харчування. Особливості організації обслуговування в номерах готелю. Організація інших видів обслуговування.

Тема-6.1.3 Організація обслуговування в ЗРГ при готелях.

Організація служби «Roomservice». Особливості функціонування міні-бару. Вимоги до обслуговуючого персоналу в ЗРГ при готелях.

Тема-6.2.1 Організація обслуговування учасників культурних, громадських та спортивних заходів. Підготовка до обслуговування учасників заходів. Обслуговування за місцем

проведення наради. Обслуговування учасників наради сніданками, обідами, вечереми. Особливості сервірування столу-буфету.

Тема-6.2.2 Організація обслуговування учасників культурних, громадських та спортивних заходів.

Організація обслуговування спортивних змагань. Організація обслуговування глядачів. Різновиди харчування учасників спортивних змагань.

Змістовний модуль 7. Організація обслуговування споживачів різних контингентів.

Тема-7.1 Організація обслуговування іноземних туристів.

Організація харчування іноземних туристів. Організація обслуговування іноземних туристів у ЗРГ. Комплексне обслуговування іноземних туристів з діловими цілями. Організація обслуговування іноземних туристів у дорозі. Розрахунок за харчування.

Тема-7.2 Організація обслуговування пасажирів на транспорті.

Обслуговування пасажирів на водному транспорті. Обслуговування пасажирів на авіатранспорті. Обслуговування пасажирів на водному транспорті. Особливості організації харчування та обслуговування пасажирів на автотранспорті. Класи обслуговування на різних видах транспорту. Розрахунок за харчування.

Тема-7.3 Організація роботи ЕККА.

Призначення ЕККА в ресторанному господарстві, їх типи та основні вузли. Порядок роботи на ЕККА і ведення касової документації. Автоматизовані комп'ютерні системи розрахунку в ресторанному господарстві, особливості їх роботи. Правила техніки безпеки при роботі на ЕККА.

Тема-7.4 Організація харчування та обслуговування на ринках і в торговельних комплексах.

Загальна характеристика ринків. Організація обслуговування споживачів на ринку. Торговельні і торговельно-розважальні комплекси та організація харчування і дозвілля на їх території. Характеристика матеріально-технічної бази ЗРГ на ринках. Підготувати наочності матеріального оснащення.

Тема-7.5 Організація обслуговування за місцем роботи.

Загальні вимоги до організації харчування робітників і службовців. Організація обслуговування зосереджених контингентів. Організація обслуговування розосереджених контингентів. Організація дієтичного харчування.

Тема-7.6 Організація обслуговування споживачів за місцем навчання.

Порядок здійснення обслуговування у загальноосвітніх, професійно-технічних і вищих навчальних закладах. Організація обслуговування учнів ЗОШ. Організація обслуговування учнів у професійно-технічних навч. закладах. 4. Організація обслуговування студентів у ВНЗ. Регулювання організації харчування в підприємствах соціальної сфери. Вимоги до розробки меню.

Змістовний модуль 8. Організація праці обслуговуючого персоналу та її вдосконалення. Рекламне обслуговування в ЗРГ.

Тема-8.1 Організація праці обслуговуючого персоналу.

Розподіл праці. Методи обслуговування. Режим праці і відпочинку. Графіки виходу на роботу. Кваліфікаційні характеристики обслуговуючого персоналу ЗРГ. Кодекс Законів «Про працю».

Тема-8.2 Удосконалення та поліпшення умов праці в ЗРГ.

Фактори умов праці на ЗРГ, їх вплив на якість та ефективність роботи. Методи по поліпшенню організації праці в торговельних залах закладів ресторанного господарства. Управління якістю праці, його особливості в ресторанному господарстві.

Тема-8.3 Попит і реклама в ресторанному господарстві.

Реклама та її роль в ресторанному господарстві. Засоби реклами, їх характеристика. Формування попиту і методи його вивчення.

Освітня компонента «Основи менеджменту»

Модуль 1. Теоретичні основи менеджменту

Змістовий модуль 1. Виникнення та розвиток менеджменту організації, значення та завдання.

Тема 1.1.1. Суть та соціально-економічні основи менеджменту, як різновиду господарського управління.

Вступ. Основні завдання дисципліни. Сутність категорій «менеджмент», «управління». Роль та значення менеджменту. Сучасні теорії менеджменту. Основні складники менеджменту. Підприємець та менеджер, спільне та відмінності.

Тема 1.1.2. Історія виникнення та розвитку менеджменту.

Розвиток управлінської науки в світі. Японська та американська моделі менеджменту, їх характеристика. Сучасні теорії менеджменту. Ролі менеджера за Мінцбергом.

Тема 1.1.3. Організації. Особливості менеджменту в ресторанному господарстві.

Організація як соціальна структура. Види організацій, їх характеристика. Зовнішнє і внутрішнє середовище організації. Значення, цілі та завдання менеджменту в ресторанному господарстві. Життєвий цикл організацій.

Змістовий модуль 1.2. Функції та методи менеджменту.

Тема 1.2.1. Поняття принципів та функцій менеджменту

Основні принципи менеджменту. Функції менеджменту, їх класифікація. «Планування» як функція менеджменту. Види планування. Методи організаційного планування.

Тема 1.2.2. Функція менеджменту «організація взаємодії».

Поняття та значення організаційної функції менеджменту. Рівні управління, їх характеристика. Елементи організації: обов'язки, повноваження, відповідальність.

Тема 1.2.3. Моделювання організаційних структур управління

Сутність та особливості організаційних структур. Принципи побудови організаційних структур. Види ОСУ, їх характеристика. Процес побудови ОСУ.

Тема 1.2.4. «Мотивація» як функція менеджменту

Поняття мотивації, її зміст. Потреби та винагороди. Характеристика основних мотиваційних теорій. Характеристика теорії потреб А. Маслоу. Види стимулювання, їх характеристика.

Тема 1.2.5. Функція менеджменту «контроль». Організація контролю.

Поняття та основні завдання функції «контроль». Види контролю, їх класифікація. Організація та здійснення контролю. Дисципліна праці. Контроль за виконанням дисципліни.

Тема 1.2.6. Методи менеджменту, їх характеристика.

Значення та характеристика методів менеджменту. Економічні методи. Адміністративні методи. Соціально психологічні методи.

Модуль 2 Управлінська праця менеджера

Змістовий модуль 2.1. Менеджер та його місце в організації

Тема 2.1.1. Організація праці менеджера

Зміст організації управлінської праці менеджера. Поділ праці та кооперація. Організація робочого місця та роботи менеджера. Дизайн кабінету, техніка в роботі менеджера. Проведення нарад та прийому. Самоменеджмент, його характеристика. Делегування повноважень в організації.

Тема 2.1.2. Менеджер – ключова фігура ринкової економіки.

Вимоги до особистості менеджера. Основні функції та завдання менеджера. «Гріхи шефа», їх характеристика.

Тема 2.1.3. Інформаційне забезпечення управління.

Роль та значення інформації в менеджменті. Основні джерела інформації. Сутність комунікацій. Характеристика основних видів комунікацій. Організація комунікаційного процесу у підприємстві. Значення у менеджменті невербальних комунікацій. Правила підготовки усного виступу. Шляхи удосконалення комунікацій.

Змістовий модуль 2.2. Кадрова політика підприємства

Тема 2.2.1. Трудовий колектив, як об'єкт управління

Поняття колективу. Види та типи колективів. Кадровий маркетинг, його здійснення. Державна служба зайнятості. Пошук вакансій в Інтернеті. Професійна кар'єра та її планування.

Тема 2.2.2. Формування згуртованого колективу, основні завдання.

Перші кроки на робочому місці. Трудова адаптація в колективі. Етапи формування згуртованого колективу, їх характеристика. Підвищення ефективності діяльності колективу. Організація та проведення атестації персоналу.

Тема 2.2.3. Культура та етика організації.

Роль менеджера у формуванні загально корпоративних цінностей в організації. Культура організації, характеристика основних її складових. Види етики: внутрішня та зовнішня. Соціальна відповідальність у менеджменті. Шляхи підвищення етики у підприємстві.

Модуль 3 Соціально-психологічні аспекти керівництва.

Змістовий модуль 3.1. Керівництво в організації.

Тема 3.1.1. Застосування керівництва в організації.

Сутність керівництва, основні поняття керівництва. Типи менеджерів за менеджерівською решіткою, їх характеристика. Форми влади у менеджменті. Стилі керівництва. Підходи до керівництва українського економіста Валерія Терещенка.

Змістовий модуль 3.2. Рішення у менеджменті.

Тема 3.2.1. Управлінські рішення у менеджменті.

Природа, сутність управлінських рішень. Класифікація управлінських рішень, їх характеристика. Основні умови прийняття рішень.

Тема 3.2.2. Порядок прийняття управлінських рішень.

Технологія розробки управлінських рішень. Способи розробки та ухвалення рішень. Стилі прийняття управлінських рішень. Характеристика факторів, що впливають на прийняття управлінських рішень. Реалізація і контроль виконання рішень.

Змістовий модуль 3.3. Управління конфліктами та стресами

Тема 3.3.1. Виробничі конфлікти та способи їх врегулювання.

Природа та сутність конфлікту. Умови та причини конфлікту. Види конфліктів, їх характеристика. . Методи розв'язання конфліктних ситуацій.

Тема 3.3.2. Стрес та управління стресом.

Стрес: суть, зміст, функції. Профілактика стресових станів. Керування стресом. Профілактика та управління стресами. Спілкування з персоналом. Правила поведінки з «важкими людьми». Управління змінами.

Освітня компонента «Технологія і організація готельного обслуговування»

Змістовий модуль 1. Готельний бізнес: розвиток та класифікація

Тема 1.1. Зміст основних понять готельного господарства

Терміни та визначення понятійного апарату. Зміст основних понять готельного господарства

Тема 1.2. Історія розвитку готельного господарства в світі та Україні.

Розвиток готельного господарства в світі. Історія готельного господарства в Україні. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності.

Тема 1.3. Визначення, зміст та види готельних послуг.

Загальна характеристика готельних послуг. Характеристика основних засобів розміщення та їх послуг.

Тема 1.4. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії.

Нормативно-правова база готельної індустрії. Основи стандартизації готельних послуг. Закони та підзаконні акти, що регулюють діяльність готельних підприємств. Класифікація готелів згідно з Державним Стандартом України.

Тема 1.5. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства.

Основні підходи до класифікації готельних господарств. Класифікація підприємств готельного господарства України.

Змістовий модуль 2. Організація і технологія обслуговування на житлових поверхах готельного підприємства. Архітектура, інтер'єр в готельному господарстві.

Тема 2.1. Організаційна структура готелю.

Характеристика основних видів організаційних структур. Типова організаційна структура готельних підприємств. Функції та структура служби управління номерним фондом. Основні задачі адміністративної служби готелю. Формування посадових інструкцій. Основні критерії визначення професійно-кваліфікаційної структури.

Тема 2.2. Сучасні системи бронювання місць у готелях. Організація роботи служби прийому і розміщення та обслуговування.

Організація бронювання місць у готелях. Міжнародні системи бронювання. Діяльність служби прийому та розміщення туристів.

Тема 2.3. Організація обслуговування туристів у готелях (виїзне заняття – екскурсія на підприємство готельного господарства).

Організація обслуговування на житлових поверхах. Організація і особливості роботи автотранспорту за рахунок туру. Організація і особливості роботи автотранспортних служб при готелях. Санітарно-гігієнічні вимоги до готелів.

Тема 2.4. Робота зі скаргами.

Конфліктні ситуації в готелях. Скарги в готельній справі.

Тема 2.5. Управління персоналом готельного комплексу.

Формування трудового потенціалу готелів. Робочий час працівників підприємства готельного господарства. Методи вивчення робочого часу. Мотивація персоналу готелів

Тема 2.6. Характеристика готельних послуг. Організація надання додаткових послуг.

Характеристика етапів надання послуг. Порядок збереження і повернення забутих мешканцями речей. Організація і технологія надання додаткових послуг у готелі.

Тема 2.7. Принципи функціонування закладів ресторанного господарства у готелі.

Характеристика закладів ресторанного господарства при готелі. Організація сніданку, організація «шведського столу (ліній)». Організація прискорених видів харчування. Особливості обслуговування в номерах готелю.

Тема 2.8. Забезпечення безпеки у готельному комплексі.

Служби безпеки готельних комплексів. Типи системи безпеки готельного комплексу

Тема 2.9. Організація роботи обслуговуючих господарств.

Організація експлуатації матеріально-технічної бази готельного господарства. Матеріально-технічна база готельного господарства, її розвиток та джерела фінансування в сучасних умовах. Порядок проведення планово-упереджувальних ремонтів будівель і споруд готельного господарства. Види ремонту: поточний і капітальний, порядок їх виконання і джерела фінансування. Організація санітарної служби в готельному господарстві. Основні вимоги до санітарного стану приміщень, навколишньої території готельного господарства.

Тема 2.10. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства.

Склад приміщень готельного господарства. Організація приміщень житлової групи. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства. Характеристика приміщень адміністративної та вестибюльної груп.

Тема 2.11. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві.

Архітектурні рішення об'єктів підприємств готельного господарства. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства.

РЕКОМЕНДОВА ЛІТЕРАТУРА
по підготовці до кваліфікаційного іспиту

Законодавчі та нормативні акти

1. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги. - [Чинний від 2004-23-12]. - К. : Держспоживстандарт України, 2004. - (Національний стандарт України).
2. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. - [Чинний від 2004-23-12]. - К. : Держспоживстандарт України, 2004. - (Національний стандарт України).
3. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. - [Чинний від 2006-10-01]. - К. : Держспоживстандарт України, 2004. — 10 с. — (Національний стандарт України).
4. ДСТУ 4281:2004 “Заклади ресторанного господарства” класифікація. Київ, Держспоживстандарт України, 2004.
5. ДСТУ 4161-2003 Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги.
6. Закон України "Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення" від 02.11.04 №2137-IV.
7. Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства (Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 24.07.02.-№219).
8. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг. Наказ Державної туристичної адміністрації України 16.03.2004 № 19.
9. Збірник рецептур національних страв та кулінарних виробів. Для підприємств громадського харчування всіх форм власності. – К.: «А.С.К.», 2000 р.
10. Збірник нормативних документів державного регулювання у сфері ресторанного бізнесу,- Харків.:2003.
11. Збірник нормативних документів Державного регулювання у сфері ресторанного бізнесу / Уклад.: О.І. Черевко, Л.П. Малюк, Г.В. Дейниченко. – Харків: ПКФ “Фавор ЛТД”, 2003.

Базова література

1. Головка О.М. Організація готельного господарства : навч. посіб. / О.М. Головка, Н.С. Кампов, С.С. Махлинець. – К. : Кондор, 2012. – 410 с.
2. Гірняк О.М. Лазановський П.П. Менеджмент. Підручник.-Львів «Магнолія плюс», 2015
3. Доцяк В.С. та ін. Страви, закуски, напої, десерти барів і буфетів. – К.: Вища школа, 1998 р. 519 с.
4. Дуденко Н.В. та ін..Основи фізіології та гігієни харчування: Підручник. - Суми:ВТД «Університетська книга», 2008.-558с.
5. Іванова О.В., Капліна Т.В. Санітарія та гігієна закладів ресторанного господарства, Суми: «Університетська книга», 2011., 399с.

6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. – 2-ге вид., перероб. та доп. – К.: Центр учб. л-ри, 2012. – 472 с.
7. Мальська М. П. Туристичний бізнес: теорія та практика: підручник для ВНЗ/ М. П. Мальська, В. В. Худо; Міністерство освіти і науки України; Львівський національний університет імені Івана Франка. –К.: Центр учбової літератури , 2012. – 365 с.
8. Малюк Л.П. та ін. Організація роботи бармена. - Харків, 2002р.
9. Малюк Л.П., Полстяна Н.В., Давидова О.Ю. Організація ресторанного господарства: підручник.- Х.: Видавництво «Лідер», 2016.-488с.
10. Машир Н.П. Ресторанний сервіс та секрети гостинності:навчальний посібник/Машир Н.П.,Пасюк А.П.,-К.:Кондор-Видавництво,2015.-392с.
11. Мостова Л.М., Новікова О.В., Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Навчальний посібник.- 2-ге вид.- К.: Видавництво Ліра-К,2016.- 388с.
12. Новікова.О.В, Радченко.Л.О, Вініченко К.П, Льовшина.Л.Д, Пивоваров П.П, Чубар Л.І Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства:Навчальний посібник./О.В.Новікова та ін..-Х.:Світ книг,2017.-411с.
13. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства: Підручник. Для ВУЗів / За ред.. проф. Н.О. П'ятницька/ - К.: Київ.нац. торг.-екон. ун-т, 2005. стр. – 632 .,2012-2013р.
14. Радченко Л.О.,Пивоваров П.П.,Новікова О.В.,Льовшина Л.Д.,Ніколаєнко-Ломакіна А.М.Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів:Навчальний посібник.-Х.:Світ книг,2012.-288с.
15. Розметова О.Г. Організація готельного господарства: підручник / О.Г. Розметова, Т.Л. Мостенська, Т.В. Влодарчик. – Кам'янець-Подільський: Абетка, 2014. – 432 с.
16. Ростовський В.С За стійкою бару: Навчальний посібник/Ростовский В.С.-К.:Кондор-Видавництво,2015.-410с.
17. Світлична М.Л., Особливості ресторанного сервісу. Навчальний посібник-практикум. – Житомир: «Полісся»,2009. – 368 с.:іл..
18. Стахів О.Г. Основи менеджменту. Навчальний посібник.- І.Ф.: Лілея-НВ,2015
19. Шкільняк М.М. Менеджмент. Навч. Посібник – Тернопіль, 2017