

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
КОЛЕДЖ ПЗВО «МІЖНАРОДНИЙ КЛАСИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ПИЛИПА ОРЛИКА»

**СХВАЛЕНО**

Педагогічною радою

Протокол № \_\_\_\_\_

“25” січня 2019 р.

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Директор

В. А. Навроцький

\_\_\_\_\_ 2019 р.



**ПРОГРАМА ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ТА СКЛАДАННЯ  
ПІДСУМКОВОЇ АТЕСТАЦІЇ**

здобувачів початкового рівня вищої освіти  
«Молодший спеціаліст»  
галузі знань 24 «Сфера обслуговування»  
спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

## **ЗМІСТ**

<b>I. ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА .....</b>	
<b>II. ВИМОГИ ЩОДО РІВНЯ СФОРМОВАНOSTІ ЗНАНЬ, УМІНЬ ТА НАВИЧОК ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ .....</b>	
<b>III. КРИТЕРІЇ ОЦІНКИ ЗНАНЬ ТА ВМІНЬ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ НА ПІДСУМКОВІЙ АТЕСТАЦІЇ .....</b>	
<b>IV. ЗМІСТ ПІДСУМКОВОЇ АТЕСТАЦІЇ .....</b>	
<b>V. ПОРАДИ ПСИХОЛОГА .....</b>	

## I. ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа» спрямована на набуття знань, умінь та розуміння явищ, які належать до області готельно-ресторанної справи здобувачів початкового рівня вищої освіти «Молодший спеціаліст», що надасть їм можливість розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми в професійній діяльності та в процесі навчання із застосуванням положень і методів природничих, гуманітарних та економічних наук, менеджменту, маркетингу, права за невизначеності умов і необхідності врахування всього комплексу професійних та етичних вимог до фахівців у сфері готельно-ресторанної справи.

Останнім етапом підготовки молодших спеціалістів – є складання підсумкової атестації. Підсумкова атестація проводиться, як перевірка знань і умінь здобувачів вищої освіти зі спеціальних дисциплін, передбачених навчальним планом.

Підсумкова атестація у Коледжі ПЗВО «Міжнародний класичний університет імені Пилипа Орлика» здійснюється згідно з Законом України "Про освіту", "Про загальну середню освіту", "Про професійно-технічну освіту", "Про вищу освіту", освітньо-професійної програми та навчального плану спеціальності.

Підсумкова атестація здійснюється екзаменаційною комісією після виконання здобувачами вищої освіти всіх форм теоретичних та практичних занять, передбачених навчальним планом.

Підсумкова атестація є засобом діагностики рівня сформованості умінь і знань з професійної підготовки здобувачів вищої освіти. Формою підсумкової атестації є комплексний іспит з дисциплін: готельно – ресторанна справа.

Екзаменаційні білети відповідають ОПП відповідного рівня підготовки здобувачів вищої освіти, а також робочим програмам відповідних навчальних дисциплін, що виносяться на атестаційний іспит (Організація та технологія обслуговування в готельно-ресторанних закладах; Менеджмент; Барна справа; Управління якістю продукції та послуг (за професійним спрямуванням); Гігієна та санітарія (за професійним спрямуванням); Охорона праці (за професійним спрямуванням) і містять по три питання з вищезазначених дисциплін).

Методичні матеріали для підготовки та складання комплексного підсумкового іспиту включають: перелік запитань, список підручників, навчальних посібників, вимоги до знань і умінь здобувачів вищої освіти, критерії оцінки знань і умінь здобувачів вищої освіти на комплексному підсумковому іспиті)

Екзаменаційна комісія перевіряє професійну підготовку здобувачів вищої освіти, дає оцінку рівня їх професійних знань та практичних умінь з метою встановлення фактичної відповідності рівня освітньої (кваліфікаційної) підготовки вимогам та присвоєння їм кваліфікації молодшого спеціаліста з готельно-ресторанної справи та видачі диплома державного зразка.

## II. ВИМОГИ ЩОДО РІВНЯ СФОРМОВАНOSTІ ЗНАНЬ, УМІНЬ ТА НАВИЧОК ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

При підготовці відповідей на екзаменаційні завдання відповідно до вимог освітньо-професійної програми спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» з вищезазначених дисциплін студент повинен мати певні знання та вміння.

**З дисципліни «Організація та технологія обслуговування в готельно-ресторанних закладах» студент має *знати*:**

- класифікацію готелів за різними ознаками;
- історію виникнення готельних закладів;
- основні етапи створення готелю, процеси ліцензування, сертифікації послуг та категоризації;
- організаційні структури та служби готелів, їх призначення та функції;
- професійні обов'язки персоналу готелю;
- інженерно-технічне устаткування готельних комплексів.
- класифікацію ресторанів за різними ознаками;
- історію виникнення закладів ресторанного господарства;
- основні етапи створення ресторану, процеси ліцензування, сертифікації послуг та категоризації;
- організаційні структури та служби ресторанів, їх призначення та функції;
- професійні обов'язки персоналу ресторану;
- інженерно-технічне устаткування ресторанних комплексів.

***Вміти використовувати:***

- теоретичні основи організації готельного господарства;
- особливості управління готельним господарством;
- системи заходів щодо забезпечення якості послуг;
- методи контролю якості послуг гостинності;
- інноваційні форми організації праці та надання послуг гостинності;
- склад основних елементів та механізм формування корпоративної культури готельного підприємства.
- теоретичні основи організації готельного господарства;
- особливості управління готельним господарством;
- системи заходів щодо забезпечення якості послуг;
- методи контролю якості послуг гостинності;
- інноваційні форми організації праці та надання послуг гостинності;
- склад основних елементів та механізм формування корпоративної культури готельного підприємства.

**З дисципліни «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» студент має *знати*:**

- принципи і методи перспективного, поточного та оперативного планування діяльності підприємства в сфері готельно-ресторанної справи;
- принципи і методи раціональної організації та контролю за функціонуванням організації, в тому числі операційної її системи;
- інструменти і методи мотивації та стимулювання персоналу;
- нормативно-правове регулювання туристичної діяльності та готельно-ресторанного господарства.

***уміти:***

- формулювати місію і цілі організації та знаходити шляхи їх реалізації;
- здійснювати менеджмент операційної системи, яка є однією з найважливіших складових будь-якого підприємства в сфері готельно-ресторанної справи;
- розробляти систему мотивації персоналу до високо ефективної роботи та якісного виконання завдань, передбачених посадовими інструкціями;
- обґрунтовувати рішення на різних ієрархічних рівнях управління;
- здійснювати інноваційну та цінову політику, знаходити шляхи підвищення конкурентоспроможності продукції та послуг підприємств готельного та ресторанного господарства;
- самостійно з застосуванням сучасних комп'ютерних технологій аналізувати, узагальнювати, систематизувати.

**З дисципліни «Барна справа» студент має**

***знати:***

- Призначення, тенденції розвитку і класифікацію барів;
- Характеристику торгових приміщень барів;
- Вимоги до обслуговуючого персоналу;
- Основні поняття, терміни і визначення в області приготування змішаних напоїв і коктейлів;
- Характеристику використовуваних компонентів;
- Види устаткування, посуду, інвентарю; барних аксесуарів ;
- Загальні методи побудови змішаних напоїв і коктейлів;
- Правила складання і оформлення меню, карти вин і коктейлів бару;
- Правила подачі вина і напоїв, порядок проведення дегустації, декантації вин
- прийоми проведення експертизи вин;
- Класифікацію, рецептури, технологію приготування, прийоми оформлення і подачі змішаних напоїв і коктейлів;
- Вимоги до якості коктейлів.

***вміти:***

- Підбирати устаткування бару і раціонально розміщувати його за барної стійкою;
- Розробляти асортимент бару;
- Складати меню для різних видів барів;

- Складати карту вин і коктейлів бару;
- Складати технологічні карти коктейлів, розраховувати їх фортецю;
- Організовувати обслуговування відвідувачів у барах.

**З дисципліни «Управління якістю продукції та послуг (за професійним спрямуванням)» студент має знати:**

- суть і завдання менеджменту якості у взаємозв'язку і взаємозалежності із загальним і виробничим менеджментом;
- історичний досвід розвитку систем якості;
- філософію якості;
- визначення основних понять, що характеризують споживчі властивості продукції і критерії якості виробів і процесів;
- види, методи і особливості контролю якості продукції;
- основи стандартизації продукції і процесів;
- основні принципи управління якістю продукції і послуг;
- сучасні вимоги до систем управління якістю;
- необхідні і достатні умови встановлення СМК;
- системи процесів СМК і документування СМК;

**Уміти:**

- аналізувати системи управління якістю продукції (послуг) з точки зору їх відповідності сучасним вимогам;
- аналізувати стан і ефективність системи стандартизації продукції;
- аналізувати стан і ефективність системи підтвердження відповідності продукції і процесів;
- використати кваліметрические способи управління якістю;
- визначати сферу застосування і організаційну структуру СМК;
- розраховувати витрати на якість.

**З дисципліни «Гігієна та санітарія (за професійним спрямуванням)» студент має знати:**

- нормативно-правові аспекти санітарного контролю в закладах;
- основні складові державного санітарного нагляду України;
- структуру санітарної документації в закладах та організацію санітарної підготовки персоналу;
- санітарно-гігієнічні вимоги закладів до навколишнього та внутрішнього середовища;
- епідеміологічне значення та санітарні вимоги до утримання закладів ;
- особливості особистої гігієни персоналу, медичні огляди та обстеження;
- санітарно-гігієнічні вимоги до технологічного процесу
- основи профілактики захворювань мікробної та немікробної природи.

**уміти:**

- давати гігієнічну оцінку факторів навколишнього середовища;
- оцінити санітарний стан закладу

- оцінити якість продукції;
- використовувати базові знання з питань організації державного санітарного нагляду за діяльністю закладів;
- працювати зі спеціальною та довідниковою літературою.

З дисципліни «Охорона праці (за професійним спрямуванням)» студенти мають бути здатними вирішувати професійні завдання з урахуванням вимог охорони праці та володіти основними професійними компетенціями з охорони праці:

*у технологічній діяльності:*

- обґрунтування і розробка безпечних технологій (в галузі діяльності);
- участь у проведенні розслідування нещасних випадків, аварій та професійних захворювань;
- розробка та проведення заходів щодо усунення причин нещасних випадків, з ліквідації наслідків аварій на виробництві.

*в організаційно-управлінській діяльності:*

- впровадження організаційних і технічних заходів з метою поліпшення безпеки праці;
- здатність та готовність до врахування положень законодавчих та нормативно-правових актів з охорони праці при виконанні виробничих та управлінських функцій;
- здатність до організації діяльності виробничого колективу з обов'язковим урахуванням вимог охорони праці;
- управління діями щодо запобігання виникненню нещасних випадків, професійних захворювань та аварій на виробництві;
- впровадження ефективного розподілу функцій, обов'язків і повноважень з охорони праці у виробничому колективі.

*у консультаційній діяльності:*

- надання допомоги та консультації працівників з практичних питань безпеки праці;
- готовність контролювати виконання вимог охорони праці в організації.

### III. КРИТЕРІЇ ОЦІНКИ ЗНАНЬ ТА ВМІНЬ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ НА ПІДСУМКОВІЙ АТЕСТАЦІЇ

#### Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка а ECTS	Оцінка за національною шкалою
		Загальні критерії якими оцінюються навчальні досягнення здобувачів вищої освіти

90 – 100	<b>A</b>	відмінно	<i>ВІДМІННО</i> – виставляється здобувачу вищої освіти, який показав всебічні та глибокі знання передбаченого програмою матеріалу, законодавства, додаткової літератури, рекомендованої програмами курсів, що проявив творчі здібності в розумінні, викладенні та використанні програмного матеріалу.
82-89	<b>B</b>	добре	<i>ДУЖЕ ДОБРЕ</i> – виставляється здобувачу вищої освіти, який показав повне знання передбаченого програмою матеріалу, засвоїв основну літературу, рекомендовану програмами курсів, виявив стабільний характер знань і здібності до їх самостійного доповнення та оновлення в ході практичної діяльності. <i>ДОБРЕ</i> – виставляється здобувачу вищої освіти, який показав знання передбаченого програмою матеріалу, виявив доволі стабільний характер знань і здібності до їх самостійного доповнення та оновлення в ході практичної діяльності, припустився незначних помилок.
70-79	<b>C</b>		
60-69	<b>D</b>	задовільно	<i>ЗАДОВІЛЬНО</i> – виставляється здобувачу вищої освіти, який показав знання основного матеріалу в обсязі учбової програми, необхідному для майбутньої роботи, знайомому з основною літературою, рекомендованою програмами курсів, який проте припустився неточностей у відповіді на іспиті, зокрема, неточність формулювань окремих понять, або який показав поверхневе знання одного з питань екзаменаційного білета. <i>ДОСТАТНЬО</i> – виставляється здобувачу вищої освіти, який показав знання основного матеріалу в обсязі, необхідному для майбутньої роботи, знайомому з основною літературою, рекомендованою програмами курсів, який проте припустився багатьох неточностей у відповіді на іспиті або який показав поверхневе знання одного з питань екзаменаційного білета. Ця оцінка виставляється і у разі недостатньо аргументованого викладення матеріалу, недостатньо чіткої та послідовної відповіді.
50-59	<b>E</b>		
30-49	<b>FX</b>	незадовіль	<i>НЕЗАДОВІЛЬНО</i> – виставляється здобувачу



		ьно	вищої освіти, який виявив істотні прогалини у знанні основного програмного матеріалу, що виражається у незнанні основних понять та положень навчальних курсів, винесених на підсумкову атестацію, в невмінні пов'язати теоретичний матеріал з практикою, що свідчить про невідповідність здобувача вищої освіти до професійної діяльності за спеціальністю.
0-29	<b>F</b>	незадовільно	<i>НЕЗАДОВІЛЬНО</i> – виставляється здобувачу вищої освіти, у якого відсутні знання основного програмного матеріалу.

Підсумкова атестація приймається екзаменаційною комісією в усній формі відповідно до змісту білету. Питання, які включені до екзаменаційних білетів, можуть об'єднувати питання, що за змістом відносяться до однієї теми та входять до загального списку контрольних питань. Всі питання, які включені до екзаменаційних білетів, повністю охоплюються робочою програмою навчальною дисципліною.

Перед відповіддю на питання екзаменаційного білету здобувачу вищої освіти надається час для підготовки (не менше 40 хвилин).

Рішення екзаменаційної комісії про оцінку знань здобувачів вищої освіти при складанні іспиту ухвалюється на закритому засіданні комісії відкритим голосуванням більшістю голосів присутніх членів комісії. При однаковій кількості голосів «за» та «проти» голос голови комісії є вирішальним.

Результати підсумкової атестації оголошуються здобувачам вищої освіти в день його проведення після оформлення протоколу екзаменаційної комісії.

Повторне складання підсумкової атестації з метою підвищення оцінки не дозволяється.

Здобувач вищої освіти, який не склав підсумкову атестацію, допускається до повторного складання іспиту протягом трьох років після закінчення освітнього закладу.

#### **IV. ЗМІСТ ПІДСУМКОВОЇ АТЕСТАЦІЇ**

### **ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ТЕХНОЛОГІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ЗАКЛАДАХ**

#### **1. Історія розвитку та сучасний стан індустрії гостинності**

Вступ у дисципліну «Організація та технологія обслуговування в готелях». Передумови розвитку готельної справи в різні історичні періоди. Глобалізація системи гостинності. Сучасні тенденції розвитку системи гостинності. Міжнародні готельні ланцюги. Розвиток мережі малих готелів. Впровадження нових комп'ютерних технологій. Розвиток готельної справи в Україні.

## **2. Нормативно-правове регулювання діяльності готелів в Україні**

Загальнодержавне регулювання готельного господарства в Україні. Основні положення національних стандартів ДСТУ. Галузеве законодавство готельного господарства.

## **3. Організаційна структура управління на підприємствах готельного господарства**

Фактори, що обумовлюють вибір організаційної структури управління готельних підприємств. Типи організаційних структур. Форми управління. Форми об'єднань готельно-ресторанних закладів. Методи управління.

## **4. Якість обслуговування у готельній сфері**

Поняття та особливості якості готельних послуг. Підходи до оцінки якості готельних послуг. Механізм управління якістю послуг у готелях.

## **5. Контроль якості послуг розміщення**

Управління якістю послуг у готельних підприємствах: зовнішній та внутрішній контроль. Нормативно-правові та нормативно-експлуатаційні основи державного регулювання якості послуг у готельній сфері України.

## **6. Організація забезпечення якості послуг харчування**

Поняття, значення та фактори забезпечення якості послуг харчування. Показники якості та методи їх оцінки (ГОСТ –30523-97, ГОСТ 30390-95). Нормативно-правове регулювання з питань контролю якості ресторанних послуг.

## **7. Стандартизація та сертифікація послуг розміщення**

Стандартизація якості готельних послуг. Сертифікація готельних послуг. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг. Нова стратегія в організації керування якістю готельних послуг.

## **8. Організація і технологія обслуговування гостей службою бронювання**

Посадові та професійні обов'язки персоналу відділу бронювання. Способи, форми та типи бронювання. GDS. IDS. Технологія бронювання готельних номерів.

## **9. Організація і технологія обслуговування гостей службою прийому та розміщення**

СПіР: роль, основні функції та задачі робітників. Операційний цикл обслуговування. Організаційна структура СПіР та взаємодія з іншими службами готелю. Посадові та професійні обов'язки персоналу СПіР. Порядок реєстрації та розміщення гостей. Технологія роботи адміністратора та касира. Проведення готівкового й безготівкового розрахунку з клієнтами. Облікова документація. Цінова політика. Технологія надання інформаційних послуг.

#### **10. Організація і технологія обслуговування гостей службою номерного фонду**

Склад зміни служби експлуатації номерного фонду й обов'язки персоналу, який входить до складу служби. Оснащення житлових номерів. Перевірка наявності та придатності меблів, устаткування, інвентаря. Види прибиральних робіт внутрішніх приміщень готелю: вестибюльні групи, жилих номерів, коридорів, холів, сходів, місць загального користування, адміністративних приміщень. Види прибиральних робіт у жилих приміщеннях (номерах). Послідовність прибиральних робіт у жилих приміщеннях. Організація робочого місця покоївки.

#### **11. Система обліку матеріальних цінностей готелю**

Визначення матеріально відповідальних осіб у готелі. Договір про матеріальну відповідальність. Особливості обліку основних і оборотних засобів готельного підприємства. Термін та порядок проведення інвентаризації. Види інвентаризації. Порядок регулювання різниць, виявлених інвентаризацією. Випадки пошкодження майна готелю. Складання акту про псування майна.

#### **12. Правила санітарного утримання та експлуатації засобів розміщення**

Вимоги до персоналу щодо дотримання норм особистої гігієни. Обов'язки та організація роботи санітарної служби по дотриманню персоналом норм особистої гігієни та своєчасному проходженню профілактичного медичного огляду. Вимоги санітарно-епідеміологічної станції та інструкції щодо санітарного утримання приміщень готельних і туристських підприємств. Санітарні вимоги по дотриманню кімнат відпочинку покоївки. Санітарні вимоги до білизняного господарства. Визначення оптимальної кількості комплектів постільної білизни на 1 ліжко-місце в готелі.

#### **13. Організація роботи фінансово-комерційної служби в готелях**

Посадові та професійні обов'язки персоналу фінансово-комерційної служби в готелях. Організаційно-функціональна схема управління фінансовою службою.

#### **14. Організація надання додаткових послуг**

Перелік додаткових послуг, що надається в сезонному та цілорічно діючому готельному підприємстві. Організація додаткових послуг, які сприяють згладжуванню сезонності попиту на розміщення в готельних підприємствах. Взаємозв'язок функціонального призначення готельного підприємства зі спектром послуг, які в ньому надаються.

#### **15. Надання платних і безкоштовних додаткових послуг.**

Характеристика спортивно-оздоровчого підрозділу, ресторанного господарства, побутових та туристсько-екскурсійних підрозділів готелю.

#### **16. Організація обслуговування гостей службою харчування**

Типи харчування в готельних комплексах. Організаційно-правове забезпечення процесу надання ресторанних послуг. Правила надання ресторанних послуг в закладах ресторанного господарства. Кваліфікаційні характеристики метрдотеля, адміністратора.

#### **17. Організація обслуговування службою безпеки та її особливості в малих готелях**

Особливості роботи служби безпеки готельних комплексів. Структура та склад співробітників служби безпеки. Посадові та професійні обов'язки персоналу СПіР.

#### **18. Основи організації готельних послуг**

Тенденції, стратегія та концепції розвитку готельного господарства. Заклад готельного господарства як виробнича система із підсистемами: культура, структура, ресурси.

#### **19. Організація торгово-виробничої діяльності закладів готельного господарства**

Закони і принципи організації торгово-виробничих процесів закладів готельного господарства. Організаційні форми торгово-виробничої діяльності закладів готельного господарства. Фактори, що визначають науково – технічний рівень виробництва (Держстандарт України ДСТУ ISO 9004-2-96). Побудова раціональної структури закладів готельного господарства.

#### **20. Організація праці в закладах готельного господарства**

Організаційні форми розподілу праці в закладах готельного господарства. Нормування праці працівників готельного господарства. Графіки виходу на роботу, види, характеристика. Кваліфікаційні вимоги до персоналу закладів готельного господарства.

### **21. Організація надання готельних послуг туристам**

Організація готельних послуг у мобільних засобах розміщення. Організація надання готельних послуг учасникам спеціалізованих заходів.

### **22. Організація процесу, що забезпечує готельні послуги**

Організація матеріально-технічного забезпечення закладів готельного господарства. Організація роботи складського господарства.

### **23. Організація виробничих процесів готельних послуг**

Правила роботи закладів готельного господарства щодо організації обслуговування мешканців. Проектування процесів виробництва у закладах готельного господарства. Планування виробничої програми закладів готельного господарства.

### **24. Організація виробництва допоміжних цехів готелю**

Організація технологічного процесу прального цеху, електрозабезпечення, водопостачання, теплозабезпечення за замкнутою та розімкнутою технологією. Документальне забезпечення щодо виконання виробничої програми. Кваліфікаційна характеристика завідуючих виробництвом.

### **25. Організація процесу надання готельних послуг**

Організаційно-правове забезпечення процесу надання готельних послуг. Правила надання готельних послуг в закладах готельного господарства. Кваліфікаційні характеристики штатних робітників готелю.

### **26. Організація технологічного процесу сервісного обслуговування**

Особливості проектування умов надання готельних послуг. Моделювання процесу надання готельних послуг. Підготовка персоналу до технологічного процесу сервісного обслуговування. Організаційні дії менеджера щодо надання готельних послуг.

**27. Організаційна структура управління на підприємствах ресторанного господарства**

Фактори, що обумовлюють вибір організаційної структури управління ресторанних підприємств. Типи організаційних структур. Форми управління. Форми об'єднань ресторанних закладів. Методи управління.

### **28. Якість обслуговування у ресторанній сфері**

Поняття та особливості якості ресторанних послуг. Підходи до оцінки якості ресторанних послуг. Механізм управління якістю послуг у ресторанах.

### **29. Контроль якості послуг харчування**

Управління якістю послуг у ресторанних підприємствах: зовнішній та внутрішній контроль. Нормативно-правові та нормативно-експлуатаційні основи державного регулювання якості послуг у ресторанній сфері України.

### **30. Організація забезпечення якості послуг харчування**

Поняття, значення та фактори забезпечення якості ресторанних послуг. Показники якості та методи їх оцінки (ГОСТ –30523-97, ГОСТ 30390-95). Нормативно-правове регулювання з питань контролю якості ресторанних послуг

### **31. Стандартизація та сертифікація послуг харчування**

Стандартизація якості ресторанних послуг. Сертифікація ресторанних послуг. Стандартизація та сертифікація послуг харчування. Правила обов'язкової сертифікації послуг харчування. Нова стратегія в організації керування якістю послуг харчування

### **32. Основи організації ресторанних послуг**

Тенденції, стратегія та концепції розвитку ресторанного господарства. Заклад ресторанного господарства як виробнича система із підсистемами: культура, структура, ресурси.

### **33. Організація торгово-виробничої діяльності закладів ресторанного господарства**

Закони і принципи організації торгово-виробничих процесів закладів ресторанного господарства. Організаційні форми торгово-виробничої діяльності закладів ресторанного господарства. Фактори, що визначають науково – технічний рівень виробництва (Держстандарт України ДСТУ ISO 9004-2-96). Побудова раціональної структури закладів ресторанного господарства.

#### **34. Організація праці в закладах ресторанного господарства**

Організаційні форми розподілу праці в закладах ресторанного господарства. Нормування праці працівників ресторанного господарства. Графіки виходу на роботу, види, характеристика. Кваліфікаційні вимоги до персоналу закладів ресторанного господарства.

#### **35. Організація надання ресторанних послуг туристам**

Організація ресторанних послуг у мобільних засобах розміщення. Організація надання ресторанних послуг учасникам конгресних заходів. Організація ресторанних послуг за типом „Кейтерінг”.

#### **36. Організація забезпечуючого процесу ресторанних послуг**

Організація постачання закладів ресторанного господарства продовольчими товарами. Організація матеріально-технічного забезпечення закладів ресторанного господарства. Організація роботи складського господарства.

#### **37. Організація виробничих процесів ресторанних послуг**

Правила роботи закладів ресторанного господарства щодо організації виробництва кулінарної продукції. Проектування продукції та процесів при їх виробництві у закладах ресторанного господарства. Планування виробничої програми закладів ресторанного господарства.

#### **38. Організація виробництва кулінарної продукції**

Організація технологічного процесу виробництва кулінарної продукції за замкнутою та розімкнутою технологією. Документальне забезпечення щодо виконання виробничої програми. Кваліфікаційна характеристика завідуючого виробництвом, шеф-кухаря.

#### **39. Організація процесу надання ресторанних послуг**

Організаційно-правове забезпечення процесу надання ресторанних послуг. Правила надання ресторанних послуг в закладах ресторанного господарства. Кваліфікаційні характеристики метрдотеля, адміністратора.

#### **40. Організація технологічного процесу сервісного обслуговування**

Особливості проектування умов надання ресторанних послуг. Моделювання процесу надання ресторанних послуг. Підготовка персоналу до технологічного процесу сервісного обслуговування. Організаційні дії менеджера щодо надання ресторанних послуг.

#### **41. Організація надання ресторанних послуг туристам**

Організація ресторанних послуг у мобільних засобах розміщення. Організація надання ресторанних послуг учасникам конгресних заходів. Організація ресторанних послуг за типом „Кейтерінг”.

#### **42. Організація виробництва кулінарної продукції**

Організація технологічного процесу виробництва кулінарної продукції за замкнутою та розімкнутою технологією. Документальне забезпечення щодо виконання виробничої програми. Кваліфікаційна характеристика завідуючого виробництвом, шеф-кухаря.

#### **43. Організація технологічного процесу сервісного обслуговування**

Особливості проектування умов надання ресторанних послуг. Моделювання процесу надання ресторанних послуг. Підготовка персоналу до технологічного процесу сервісного обслуговування. Організаційні дії менеджера щодо надання ресторанних послуг.

### **МЕНЕДЖМЕНТ**

#### **1. Наукова категорія «Послуга»**

Надання послуг, як специфічна сфера людської діяльності. Сутність категорій «управлінська послуга» та «менеджмент». Менеджери та підприємці. Рівні управління, групи менеджерів. Існуючі парадигми менеджменту.

#### **2. Організація як система. балансування інтересів власників**

Класичні теорії менеджменту. Особливості формування сучасної моделі менеджменту в Україні. Система менеджменту. Власність, інтелектуальний аспект. Баланс інтересів власників

#### **3. Імідж організації.**

Поняття та загальні риси організації. Організація як відкрита динамічна система. Складові внутрішнього середовища організації. Оцінка факторів зовнішнього середовища. Чинники формування іміджу фірми.

#### **4. Сталий розвиток організації**

Принципи управління в тоталітарній державі. Принципи успішного підприємництва. Критичний стан організації. Досконала організація. Вимір стадії життєвого циклу організації

#### **5. Реорганізація господарюючого суб'єкта**



Сутність організаційної структури управління. Види організаційних структур управління. Лідерство. Функції сприяння. Критерії виміру стадії розвитку організації. Технологія реструктуризації управління

## **6. Менеджмент спеціалізованих видів діяльності**

Особливості управління організаціями різних форм власності. Організаційно-правові форми господарюючих суб'єктів. Категорія послуга. Товарні властивості послуги. Специфіка менеджменту спеціалізованих видів діяльності. Модульна технологія виміру відповідності бізнесу нормам Євросоюзу

## **7. Економіко-правові моделі організаційних структур**

Категорія «юридична особа». Параметри організації. Категорія «само зайнята особа». Параметри самоорганізації. Інжиніринг. Товарні властивості інжинірингу. Управлінські рішення. Вимір відповідальності. Якість управлінських рішень.

## **8. Управлінські рішення**

Управлінський процес та його елементи. Моделі прийняття управлінських рішень. Різновиди технологій прийняття управлінських рішень. Типові управлінські рішення. Технологія персоніфікації відповідальності за управлінські рішення..

## **9. Перспективи розвитку менеджменту**

Сутність та основні параметри організаційних перетворень. Організаційні зміни та подолання опору. Інтернет технології сучасного менеджменту. Природа конфлікту в організації та наслідки. Результативність та ефективність менеджменту.

# **БАРНА СПРАВА**

## **1. Класифікація, характеристика барів та їх устаткування.**

Класифікація барів у залежності від рівня обслуговування . Характеристика барів та їх устаткування. Характеристика інвентарю, мірного посуду і приборів, що використовується в барах.. Посуд для подавання напоїв у барі. Основні вимоги до персоналу барів.

## **2. Склад і характеристика приміщень бару.**

Характеристика торгових приміщень (барів). Склад приміщень бару. Оснащення робочого місця бармена. Підготовка торговельних приміщень барів до обслуговування відвідувачів.

### **3. Технологія і техніка роботи бармена.**

Організація робочого місця бармена. Технологічні прийоми роботи бармена. Професійні вимоги та професійні здібності бармена. Правила підготовки келихів для пива та їх наповнення. Робота з мірним посудом і приборами.

### **4. Барна карта. Характеристика напоїв барної карти.**

Поняття про барну карту. Асортимент страв і напоїв бару в залежності від його типу.. Поняття про довгі, короткі напої і напої-ковтки, гарячі напої. Характеристика гарячих алкогольних коктейлів.

### **5. Правила приготування та подавання змішаних напоїв.**

Основи створення і класифікація алкогольних коктейлів. Характеристика диджестивів: фліпів, красти фрозен, смеші, ойстер. Коктейлі - аперитиви. Коктейлі – диджестиви. Характеристика, технологія виготовлення і подачі довгих змішаних напоїв типу колінз. Характеристика, технологія виготовлення і подачі довгих змішаних напоїв типу фіз.

### **6. Змішані коктейлі, їх асортимент і компоненти.**

Основні правила приготування змішаних напоїв. Види гарнірів до коктейлів і правила їх подачі. Характеристика, технологія виготовлення і подачі довгих змішаних напоїв типу хайбол. Характеристика, технологія виготовлення і подачі довгих змішаних напоїв типу джулеп.

### **7. Правила подавання напоїв у чистому вигляді. Способи подавання спиртних напоїв.**

Поняття про напої у чистому вигляді. Правила подавання в барі віскі, коньяку, арманьяка, бренді в чистому вигляді. Характеристика і технологія виготовлення бренді. Правила подавання у барі в чистому вигляді кальвадоса, джину, текіли, рому, горілки. Характеристика, технологія виготовлення і подачі шампанського. Способи подавання спиртних напоїв..

### **8. Приготування гарячих напоїв: кава**

Види гарячих напоїв, що готуються і реалізуються в барі. Кава, основні сорти, смакові та ароматичні властивості. Правила приготування кави в кавоварках різних типів. Особливості сервіровки та подачі різних видів кави.

Асортимент гарячих напоїв барів для гостей різних національностей.

### **9. Приготування гарячих напоїв: чай**

Чай, товарні сорти, правила заварювання. Правила сервіровки та подавання різних видів чаю. Посуд подачі чаю.

Асортимент гарячих напоїв барів для гостей різних національностей.

#### **10. Приготування гарячих напоїв: какао та гарячий шоколад**

Характеристика інших гарячих напоїв (какао, гарячий шоколад). Норми виходу. Вимоги до якості. Терміни реалізації гарячих напоїв.

Асортимент гарячих напоїв барів для гостей різних національностей.

#### **11. Обслуговування відвідувачів бару**

Організація процесу обслуговування в барах. Особливості технології обслуговування відвідувачів бару. Вимоги до персоналу барів. Зустріч гостей і прийом замовлень при обслуговуванні в барах. Додаткові послуги барів.

#### **12. Способи сервірування столів. Послідовність подачі страв і напоїв.**

Способи сервірування столів. Послідовність подачі страв і напоїв при обслуговуванні у барах. Правила підбору напоїв до різних видів страв.

## **УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ (за професійним спрямуванням)**

### **1. Історія розвитку теорії і практики в галузі менеджменту якістю**

Еволюція мислення в області управління якістю. Місце управління якістю в системі загального менеджменту. Зарубіжний и вітчизняний досвід управління якістю.

### **2. Показники якості і методи їх оцінки**

Види показників якості. Вимірювання і оцінка показників якості. Документальне оформлення вимог до показників якості

### **3. Організаційно-методичні принципи забезпечення якості і управління якістю. Управління затратами на забезпечення якості**

Моделі якості. Петля якості. Цикл Деминга. Механізм управління якістю . Існуючі системи управління і їх сутність.

### **4. Стандартизація в системі управління якістю**

Сутність процесів стандартизації. Система стандартизації України. Система міжнародних стандартів.

### **5. Сертифікація в управлінні якістю**

Сутність и види сертифікації. Методичні основи проведення сертифікації в Україні. Міжнародна практика сертифікації.

## **6. Основні інструменти контролю, аналізу и управління якістю**

Сім простих статистичних методів і інструментів контролю и аналізу якості. Нові інструменти управління якістю. Методи еталонних, бальних и рейтингових оцінок в управлінні якістю

## **ГІГІЕНА І САНІТАРІЯ (за професійним спрямуванням)**

### **1. Основи санітарії і гігієни, державний санітарний нагляд у закладах**

Державний санітарний нагляд та санітарне законодавство України в галузі гігієни та надання послуг. Санітарна документація, лабораторний контроль та організація санітарної підготовки персоналу.

### **2. Санітарно-гігієнічні вимоги до навколишнього та внутрішнього середовищ ресторанних закладів**

Гігієнічні вимоги до якості води, повітря, ґрунту. Гігієнічні вимоги до планування, будівництва та експлуатації закладів. Гігієнічні вимоги до вентиляції, природного та штучного освітлення, опалення в закладах. Епідеміологічне значення та санітарно-гігієнічні вимоги до виробничих технологій.

### **3. Санітарно-гігієнічне забезпечення безпеки та якості обслуговування**

Санітарно-гігієнічна експертиза, показники якості та критерії її оцінки. Санітарно-гігієнічна оцінка продукції та критерії її безпеки.

### **4. Санітарно-гігієнічні вимоги до забезпечуючих систем закладів**

Санітарно-гігієнічні вимоги до транспортування продукції. Санітарні умови прийому і зберігання продукції. Санітарно-гігієнічні вимоги до зберігання продукції.

### **5. Санітарно-гігієнічні вимоги до устаткування та інвентарю.**

Санітарно-гігієнічні вимоги до складських приміщень. Санітарно-гігієнічні вимоги до розміщення, миття та дезінфекції устаткування, інвентарю.

### **6. Санітарно-гігієнічні вимоги до обслуговуючої системи закладів**

Санітарно-гігієнічні вимоги до прибирання готельних закладів. Санітарно-гігієнічні вимоги до обслуговуючого персоналу в закладах. Медичні огляди

### **7. Вимоги до мікроклімату та санітарно-гігієнічного стану ресторану**

Санітарно-гігієнічні вимоги до мікроклімату, освітлення, опалення та вентиляції, водопостачання підприємства. Санітарні вимоги до облаштування і

вмісту підприємства. Гігієнічні вимоги до будівництва та оздоблення ресторану. Кольорове оформлення приміщень.

## **8. Виробнича санітарія. Фактори, які визначають санітарно-гігієнічні умови праці**

Визначення міри впливу на організм людини фізичних, хімічних, біологічних та психофізіологічних чинників виробничого середовища. Оцінка санітарно-гігієнічних умов праці. Розробка гігієнічних нормативів та вимог до виробництв, гігієнічна паспортизація.

## **9. Гігієнічні норми житла**

Орієнтація будівель на забезпечення достатнього освітлення і необхідного теплового режиму. Основні гігієнічні вимоги щодо будівельних матеріалів. Методи боротьби з шумом. Попередження вогкості в будівлях. Необхідність вентиляції та освітлення приміщень.

## **10. Поняття безпеки й гігієни праці**

Сукупність норм і правил, що встановлюють засоби запобігання небезпечним та шкідливим для здоров'я людини факторам. Вимоги щодо створення здорового виробничого середовища. Комплекс санітарно-гігієнічних заходів по збереженню здоров'я працівників.

# **ОХОРОНА ПРАЦІ (за професійним спрямуванням)**

## **1. Міжнародні норми в галузі охорони праці**

Соціальне партнерство (соціальний діалог) в охороні праці. Соціальне партнерство як принцип законодавчого та нормативно-правового забезпечення охорони праці. Соціальний діалог в Європейському Союзі.

Охорона праці як невід'ємна складова соціальної відповідальності. Визначення та основні принципи соціальної відповідальності. Міжнародні норми соціальної відповідальності. Стандарт SA 8000 «Соціальна відповідальність». Міжнародний стандарт ISO 26000 «Настанова по соціальній відповідальності». Вимоги до забезпечення охорони праці в структурі соціальної відповідальності.

Законодавча основа Євросоюзу з питань охорони праці. Охорона праці - частина соціальної політики ЄС. Директиви ЄС з охорони праці. Рамкова директива 89/391/ЄС «Про введення заходів, що сприяють поліпшенню безпеки та гігієни праці працівників».

Трудові норми Міжнародної організації праці. Конвенції та Рекомендації МОП. Основні Конвенції МОП в галузі охорони праці.

Міжнародне співробітництво в галузі охорони праці. Основні напрямки співробітництва. Організація об'єднаних націй. Всесвітня організація охорони здоров'я. Міжнародна агенція з атомної енергії. Міжнародна організація праці. Європейський Союз. Співдружність незалежних держав.

## **2. Основні законодавчі та нормативно-правові акти з охорони праці в галузі**

Законодавчі та нормативно-правові акти з охорони праці в галузі. Показник нормативно-правових актів з питань охорони праці. Галузеві програми поліпшення стану безпеки, гігієни праці та виробничого середовища. Положення про організацію системи управління охороною праці в галузі.

### **3. Система управління охороною праці в організації**

Основні вимоги до побудови і функціонування системи управління охороною праці (СУОП). Забезпечення функціонування та побудова СУОП в організації. Положення про СУОП, структура та зміст його розділів.

Елементи системи управління охороною праці, міжнародний стандарт OHSAS 18001:2007. Політика в галузі охорони праці. Планування. Впровадження і функціонування СУОП. Перевірки і коригувальні дії. Аналіз з боку керівництва.

Примірний розподіл функціональних обов'язків з охорони праці керівників, посадових осіб і фахівців підприємства галузі. Пріоритет функцій забезпечення безпеки. Ефективність функціональної структури СУОП.

Планування заходів з охорони праці. Види планування та контролю стану охорони праці. Виявлення, оцінка та зменшення ризиків небезпечних подій. Облік і аналіз показників охорони праці. Плани локалізації і ліквідації аварійних ситуацій й аварій. Мета та основні параметри планів. Аналітична та оперативна частини Плану.

Інтегровані системи менеджменту в галузі охорони праці. Основні складові інтегрованої системи менеджменту. Функціональні та організаційні особливості.

Галузеві системи управління охороною праці. Мета та принципи функціонування. Організаційна та функціональна структури СУОПГ.

Регіональні системи управління охороною праці, мета, принципи та основні функції. Служби охорони праці місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування.

## **4. Травматизм та професійні захворювання в галузі. Розслідування нещасних випадків**

Загальні положення та визначення. Мета та завдання розслідування нещасних випадків. Обов'язки роботодавця щодо розслідування нещасних випадків. Обставини, за яких проводиться розслідування.

Встановлення зв'язку нещасного випадку з виробництвом.

Розслідування та облік нещасних випадків, хронічних професійних захворювань і отруень на виробництві. Розслідування нещасних випадків. Спеціальне розслідування нещасних випадків. Розслідування професійних захворювань. Організація розслідування, склад комісій з розслідування, основні документи.

Розслідування та облік аварій. Розслідування інцидентів та невідповідностей.

Особливості розслідування та обліку нещасних випадків невиробничого характеру.

Дослідження та профілактика виробничого травматизму. Звітність та інформація про нещасні випадки, аналіз їх причин. Основні причини виробничих травм та професійних захворювань. Розподіл травм за ступенем тяжкості. Методи дослідження виробничого травматизму.

Основні технічні та організаційні заходи щодо профілактики травматизму та професійної захворюваності в галузі.

## **5. Спеціальні розділи охорони праці в галузі професійної діяльності**

Аналіз умов праці у галузі за показниками шкідливості та небезпечності чинників виробничого середовища, важкості та напруженості трудового процесу. Загальні вимоги безпеки в галузі. Вимоги безпеки під час експлуатації основного технологічного обладнання, при підготовці сировини та при виробництві продукції. Вимоги безпеки до розміщення обладнання та утримання робочих місць. Забезпечення безпеки контрольно-вимірювальних приладів, автоматизованих систем управління, сигналізації та зв'язку.

Вимоги до санітарного контролю за станом повітря робочої зони. Вимоги до засобів індивідуального захисту.

Особливості заходів електробезпеки на підприємствах галузі.

Вимоги безпеки до виробничих і допоміжних приміщень. Утримання території підприємств галузі. Особливості охорони праці при ремонтних роботах, під час вантажно-розвантажувальних робіт. Вимоги безпеки праці під час експлуатації систем опалення, вентиляції і кондиціонування повітря.

Вимоги до працівників певних категорій і порядок допуску їх до роботи.

Санітарно-гігієнічні вимоги до умов праці в галузі. Шкідливі хімічні речовини, біологічні чинники, виробничий пил. Вібрація, шум, інфразвук, ультразвук. Виробничі випромінювання. Мікроклімат робочої зони.

Важкість праці: Динамічні, статичні навантаження. Напруженість праці. Увага, напруженість аналізаторних функцій, емоційна та інтелектуальна напруженість, монотонність праці.

## **6. Актуальні проблеми охорони праці в наукових дослідженнях**

Вимоги безпеки до лабораторних приміщень та обладнання для наукових досліджень.

Організація наукових досліджень та основні наукові проблеми в галузі охорони праці. Наукова база охорони праці. Національний науково-дослідний інститут промислової безпеки та охорони праці, галузеві науково-дослідні інститути з питань охорони праці, відділи та лабораторії з питань охорони праці галузевих науково-дослідних інститутів. Кафедри охорони праці та інші підрозділи вищих навчальних закладів.

Програми поліпшення стану безпеки, гігієни праці та виробничого середовища. Загальнодержавна (національна), галузеві, регіональні програми.

Аналіз професійного та виробничого ризиків. Аналіз, прогнозування, профілактика травматизму та професійної захворюваності. Мета і методи

аналізу. Використання статистичної звітності і актів розслідування нещасних випадків і професійних захворювань в аналітичній роботі. Показники частоти та тяжкості травматизму. Автоматизовані системи управління охороною праці, обліку, аналізу та дослідження травматизму.

### **7. Основні заходи пожежної профілактики на галузевих об'єктах**

Класи виробничих та складських приміщень по вибуховій та пожежній небезпеці. Вогнестійкість будівельних конструкцій і матеріалів.

Протипожежні перешкоди. Забезпечення безпечної евакуації персоналу. Пожежна безпека технологічного устаткування, електрообладнання, систем опалення, вентиляції. Державний пожежний нагляд. Пожежна профілактика при проектуванні і експлуатації промислових об'єктів, будинків, споруд, технологічного обладнання.

Пожежна сигналізація і зв'язок. Засоби гасіння пожеж. Протипожежне водопостачання. Первинні засоби пожежогасіння. Автоматичні засоби пожежогасіння на об'єктах галузі.

### **8. Державний нагляд і громадський контроль за станом охорони праці**

Органи державного нагляду за охороною праці. Основні принципи державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності.

Держгірпромнагляд. Права і відповідальність посадових осіб Держгірпромнагляду. Перелік питань для здійснення планових заходів державного нагляду у сфері промислової безпеки та охорони праці.

Проведення державного нагляду за охороною праці. Види та основні параметри проведення наглядових заходів.

### **9. Соціальне страхування від нещасного випадку та професійного захворювання на виробництві**

Завдання страхування від нещасного випадку. Принципи та види страхування.

Суб'єкти та об'єкти страхування. Види страхування. Страховий ризик і страховий випадок. Фонд соціального страхування від нещасних випадків. Правління Фонду. Виконавча дирекція Фонду. Страхові експерти з охорони праці, їх функції і повноваження. Фінансування страхових виплат, соціальних послуг та профілактичних заходів. Джерела фінансування Фонду. Страхові тарифи. Страхові виплати. Обов'язки та права суб'єктів страхування від нещасних випадків. Обов'язки Фонду. Права та обов'язки застрахованої особи. Права та обов'язки роботодавця як страхувальника.

### **10. Поняття про норми охорони праці, техніки безпеки та виробничої санітарії**

Гігієнічна класифікація праці. Державний нагляд та громадський контроль за охороною праці.



## **Як подолати тривогу й хвилювання у стресовій ситуації екзамену**

Існує думка, що екзамен – це лотерея. Тоді як можна пояснити той факт, що деякі здобувачі вищої освіти складають іспити завжди успішно, а інші часто «Провалюються»? і це майже при однаковому рівні підготовки.

Тривога й хвилювання перед екзаменом – явище відоме майже всім.

Але хвилювання буває різне. Одних воно мобілізує, інших доводить до стану паніки. Якщо у перших під час стресу ефективність діяльності до певної міри зростає («стрес лева»), то у інших вона зменшується («стрес кролика»).

Щоб зменшити рівень тривоги й хвилювання на екзамені, можна використати такі прийоми само налаштування і аутотренінгу.

1. **Самонаказ.** Словесні формули самонаказу («Не хвилюйся!») виконують роль пускового механізму.

2. Прийоми «лобової атаки». За допомогою спеціально підібраних словесних формул, які вимовляються з почуттям гніву, ви повинні сформулювати своє ставлення до екзамену.

3. Створіть образ ситуації екзамену і, як тільки хвилювання, владним тоном наказу вимовте: «Зупинися!» або «Спокійно».

4. Кілька разів на день повторюйте слова або кілька слів, які викликають тривожний стан: «екзамен», «учитель». Цей прийом треба використовувати доти, доки слово не перестане асоціюватися зі станом тривоги.

5. Уявіть екзамен з усіма його подробицями і багато разів створіть у своїй уяві модель бажаної поведінки. Таким чином ви зможете знизити силу переживань і рівень тривоги.

6. **Включення.** Якщо людина спостерігає й переживає драматичні ситуації інших людей, більш скрутні, ніж її, вона починає дивитись на власні труднощі по-іншому.

7. Якщо нещастя інших людей для вас занадто абстрактні, візьміть собі за правило заспокоювати перед екзаменом свого товариша або друга.