

**Пояснювальна записка**

Програма фахових вступних випробувань для конкурсного відбору вступників для здобуття освітнього рівня «бакалавр» зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» на основі освітнього рівня «молодший спеціаліст», «бакалавр», «магістр» включає в себе загальні питання з курсу підготовки студентів на здобуття ступеня вищої освіти «бакалавр» в частині фундаментальної та професійно-практичної підготовки.

Перелік питань складається з двох варіантів, 50 тестових завдань (по 25 тестових питань у кожному варіанті).

**КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ**

Кожному вступнику для опрацювання надається 25 питань. Правильна відповідь на питання оцінюється у 4 балів. Кількість балів, які може набрати вступник становить від 100 до 200.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Кількість правильних відповідей** | **Критерії оцінювання** | **Оцінка** |
| 0-6 | Абітурієнт володіє матеріалом на рівні елементарного розпізнавання і відтворення окремих фактів, елементів, об’єктів | 100-124 |
| 7-13 | Абітурієнт володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу | 128-152 |
| 14-20 | Абітурієнт володіє матеріалом, проте припускається незначних помилок при відтворенні | 156-180 |
| 21-25 | Абітурієнт відтворює матеріал, виявляє ґрунтовні знання і розуміння основних положень | 184-200 |

**ЗМІСТ ПРОГРАМИ**

**ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО**

**ГОСПОДАРСТВА**

**Тема 1. Загальна характеристика методів і форм обслуговування**

Класифікація методів і форм обслуговування. Характеристика методів обслуговування: самообслуговування, обслуговування офіціантами, комбінованого.

Характеристика форм самообслуговування. Структура процесу самообслуговування. Повне самообслуговування споживачів, самообслуговування з попереднім розрахунком, самообслуговування з безпосереднім розрахунком, самообслуговування з наступним розрахунком, саморозрахунок.

Характеристика методів обслуговування офіціантами. Структура процесу обслуговування офіціантами. Характеристика форм обслуговування: “а ля карт”; “а парт”; “табльдот”; “шведський стіл”; “столи-буфети”. Основні елементи обслуговування в ресторані.

Методи і техніка обслуговування гостей офіціантами: французький сервіс (повне обслуговування споживачів офіціантами), англійський сервіс (обслуговування здійснюється виключно з допомогою приставного столика або ресторанних візків), російський сервіс (часткове обслуговування), американський сервіс («тарілкове обслуговування»).

Форми обслуговування гостей офіціантами за способом розрахунку: із попереднім і наступним розрахунком. Індивідуальний і бригадний методи організації праці офіціантів. Характеристика комбінованого методу обслуговування споживачів.

Обслуговування барменами та буфетниками-офіціантами.

**Тема 2. Організація обслуговування споживачів за місцем роботи, навчання та на транспорті**

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

Організація дієтичного харчування. Організація харчування школярів. Організація харчування студентів.

Обслуговування пасажирів на залізничному транспорті. Обслуговування пасажирів на вокзалах у ресторанах, кафе, їдальнях, буфетах. Харчування пасажирів у дорозі у вагонах-ресторанах, вагонах із купе-буфетами, вагонах-кафе самообслуговування. Обслуговування пасажирів на авіа та водному транспорті.

**Тема 3. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства**

**при готелі**

Характеристика закладів ресторанного господарства при готелі. Послуги

готелю. Форми обслуговування споживачів офіціантами в готельних

комплексах. Організація сніданку. Організація прискорених видів харчування.

Організація шведського столу (ліній), салат-буфетів, чайної церемонії.

Особливості обслуговування в номерах готелю. Обслуговування в конференц-

залах готельних комплексів. Організація кави-брейк. Організація розносної та

розвізної торгівлі в торговельних залах готельних комплексів.

**Тема 4. Організація обслуговування іноземних гостей**

Організація харчування іноземних туристів. Вимоги до сніданку туристів із різних країн. Організація обслуговування індивідуальних іноземних туристів у ресторанах. Організація обслуговування групи іноземних туристів. Організація обслуговування іноземних туристів під час подорожі на транспорті. Обслуговування туристів у вечірні години. Розрахунок іноземних туристів за харчування.

Організація комплексного обслуговування іноземних туристів, що приїжджають із діловою метою. Складання меню сніданку, обіду, вечері для обслуговування груп туристів близького та далекого зарубіжжя.

**Тема 5. Організація кейтерингового обслуговування споживачів у**

**закладах ресторанного господарства**

Різновиди кейтерингу: у приміщенні; поза приміщенням; індивідуальний кейтеринг; роз’їзний кейтеринг; роздрібний кейтеринг. Кейтерингове обслуговування готовими продуктами харчування.

Організація повносервісного кейтерингового обслуговування: розробка програми проведення бенкету або іншого заходу кейтеринговою компанією; перегляд складових програми; підготовчі заходи до організації бенкету; розгортання діяльності на місці проведення бенкету (доготування, дооформлення страв; реалізація розважальної програми; обслуговування); згортання роботи, демонтаж меблів (обладнання), прибирання.

Характеристика основних і додаткових кейтерингових послуг. Форми обслуговування та особливості їх застосування під час презентацій, свят. Форми бенкетного обслуговування: фуршет, шведський стіл, кава-брейк, бенкет з частковим або повним обслуговуванням офіціантами, прийом-коктейль, барбекю на природі.

Матеріально-технічне забезпечення кейтерингового обслуговування. Персонал служби кейтерингу.

**Тема 6. Організація обслуговування відвідувачів у торговельному залі**

Технологія обслуговування відвідувачів у ресторані. Зустріч і розміщення гостей у торговельному залі. Приймання та оформлення замовлення. Рекомендації та уточнення при виборі відвідувачами страв, напоїв і винно-горілчаних виробів. Техніка досервірування столів відповідно до замовлення. Техніка роботи з підносом. Передавання замовлення на виробництво.

Отримання буфетної продукції. Подавання відвідувачам замовлених закусок, страв, десертів, напоїв. Прибирання використаного посуду. Розрахунок із відвідувачами.

**Тема 7. Обслуговування бенкетів і прийомів**

Класифікація бенкетів і прийомів. Бенкети офіційні та неофіційні. Бенкети з розміщенням за столом: бенкет за столом, бенкет-чай. Бенкети без розміщення за столом: бенкет-фуршет, бенкет-десерт, бенкет-коктейль, бенкет-коктейль-фуршет. Бенкети з повним або частковим обслуговуванням офіціантами.

Бенкети універсальні та спеціалізовані, комбіновані. Порядок прийому та виконання замовлень на обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Порядок складання договору-замовлення на проведення бенкету та порядок розрахунку. Підготовка до проведення бенкету. Визначення кількості столів, столової білизни, посуду, приборів; чисельності офіціантів. Інструктаж з офіціантами.

Організація бенкету-фуршет, бенкету-фуршет-десерт. Організація бенкету-коктейль. Організація бенкету коктейль-парті.

Організація бенкету-прийому за типом шведського столу. Організація бенкету за столом із повним обслуговуванням офіціантами. Підготування до бенкету. Обслуговування учасників бенкету. Організація бенкету за столом із частковим обслуговуванням офіціантами. Організація бенкету-чай.

Організація традиційних свят та урочистих подій. Правила етикету на бенкетах і прийомах.

**Тема 8. Особливості обслуговування прийомі за протоколом**

Основні форми відносин за дипломатичним протоколом та їх характеристика. Організація підготовки та обслуговування ділових зустрічей, візитів. Прийом як

форма ділового спілкування. Класифікація та характеристика бенкетів-прийомів за різними ознаками: за ступенем офіційності: офіційні, неофіційні; за часом влаштування: денні, вечірні; за формою розміщення гостей за столом: прийоми з розсаджуванням, прийоми без розсаджування. Підготовча робота з влаштування прийому. Підготовка приміщення до проведення прийому. Складання меню для бенкету-прийому. Особливості сервірування столу на бенкеті-прийомі. Організація обслуговування гостей на бенкетах-прийомах.

**Список рекомендованої літератури**

1. Міжнародний стандарт галузевої класифікації видів економічної діяльності (ISIS) ООН (код 5520).

2. Національний стандарт України. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. ДСТУ 4281. – К.: Держстандарт України, 2004.

3. Збірник нормативних документів державного регулювання у сфері ресторанного бізнесу. – Харків: ХДУХТ, 2003.-324 с.

4. Лук’янов В.О. Організація готельно-ресторанного обслуговування: навч. пос./ В.О. Лукянов, Г.Б. Мунін – К.: Кондор-Видавництво, 2012. – 346 с.

5. Беляєва А.М. Усе про ресторанний бізнес / А.М. Беляєва. – Донецьк: ТОВ «ВКФ «БАО», 2009. – 544 с.

6. Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах ресторанного сервісу. Ресторанна справа: довідник офіціанта / Я.М. Сало. –Львів: Афіша, 2010. – 304 с.

7. Завадинська О.Ю. Організація ресторанного господарства за кордоном. О.Ю.

Завадинська, Т.Є. Литвиненко. – К.: КНТЕУ, 2003 .- 328 с.

8. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства / За ред. проф. Н.О. П’ятницької. – К.: КНТЕУ, 2005.-346 с.

9. Карпенко В.Д. Організація виробництва і обслуговування на підприємствах

громадського харчування / В.Д. Карпенко, А.Л. Рогова, В.Г. Шкарупа, О.І.Положишнікова, М.І. Пилипей – К.: НМЦ «Укоопосвіта», 2003.- 238 с.