

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Відокремлений структурний підрозділ

«Любешівський технічний фаховий коледж

Луцького національного технічного університету»

*Випускна циклова (методична) комісія педагогічних працівників харчового
виробництва, галузевого машинобудування, готельно-ресторанної справи
та обліку і оподаткування*



КВАЛІФІКАЦІЙНИЙ ІСПИТ

Методичні вказівки щодо організації та проведення кваліфікаційного іспиту
для здобувачів освіти освітньо-професійного ступеня
фаховий молодший бакалавр
галузь знань 24 Сфера обслуговування
спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
денної форми навчання

УДК 641/642 (07)
К 77

До друку

Голова методичної ради ВСП «Любешівський ТФК ЛНТУ»
_____ Герасимик-Чернова Т.П.

Електронна копія друкованого видання передана для внесення в репозитарій
коледжу

Бібліотекар _____ М.М. Демих

Затверджено методичною радою ВСП «Любешівський ТФК ЛНТУ» протокол
№ _____ від «_____» _____ 2023 р.

Рекомендовано до видання на засіданні випускної циклової (методичної) комісії
педагогічних працівників харчового виробництва, галузевого машинобудування,
готельно-ресторанної справи та обліку і оподаткування

протокол № _____ від «_____» _____ 2023 р.

Голова ВЦ(М)К _____ Т.Ф.Кравченко

Укладач: _____ Т.Ф.Кравченко, викладач вищої категорії

Рецензент: _____ А.В.Хомич, кандидат технічних наук

Відповідальний за випуск: _____ Т.Ф.Кравченко, викладач вищої категорії,
голова випускної циклової (методичної) комісії педагогічних працівників
харчового виробництва, галузевого машинобудування, готельно-ресторанної
справи та обліку і оподаткування

Кваліфікаційний іспит [Текст]: методичні вказівки щодо організації та
проведення кваліфікаційного іспиту для здобувачів освітньо-професійного
ступеня фаховий молодший бакалавр галузь знань 24 Сфера обслуговування
спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа денної форми навчання / уклад.
Кравченко Т.Ф. – Любешів: ВСП «Любешівський ТФК ЛНТУ», 2023. – 24с.

© Т.Ф.Кравченко 2023

ЗМІСТ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	4
2. ЗАГАЛЬНІ ПРАВИЛА ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ПРОВЕДЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОГО.....	
ІСПИТУ.....	6
2.1 Організація та порядок проведення кваліфікаційного іспиту	6
2.2 Структура екзаменаційного білета	7
3. ЗМІСТ ПРОГРАМИ КВАЛІФІКАЦІЙНОГО ІСПИТУ	7
3.1 Дисципліна «Організація готельного господарства»	7
3.2 Дисципліна «Організація ресторанного господарства»	10
3.3 Дисципліна «Технологія продукції ресторанного господарства»	11
3.4 Дисципліна «Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства»	13
4. ОРІЄНТОВНИЙ ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ, ЩО ВІНОСЯТЬСЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНИЙ	
ІСПИТ	15
4.1 Організація готельного господарства	15
4.2 Організація ресторанного господарства	16
4.3 Технологія продукції ресторанного господарства	18
4.4 Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства	19
5. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ	20
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	21
ДОДАТКИ.....	23

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Відповідно до положень Закону України «Про фахову передвищу освіту» фахова передвища освіта передбачає набуття здобувачами освіти здатності до виконання типових спеціалізованих завдань у певній галузі професійної діяльності, пов'язаних з виконанням виробничих завдань підвищеної складності та/або здійсненням обмежених управлінських функцій, що характеризуються певною невизначеністю умов та потребують застосування положень і методів відповідної науки.

Форма атестації за освітньо-професійною програмою «Готельно-ресторанна справа» – кваліфікаційний іспит.

Кваліфікаційний іспит передбачає перевірку досягнення результатів навчання, визначених стандартом та освітньо-професійною програмою підготовки фахового молодшого бакалавра за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа.

Програму кваліфікаційного іспиту розроблено відповідно до освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа галузі знань 24 Сфера обслуговування та стандарту фахової передвищої освіти за спеціальністю.

Мета кваліфікаційного іспиту – оцінювання відповідності отриманих результатів навчання вимогам освітньо-професійної програми та стандарту фахової передвищої освіти.

Завдання кваліфікаційного іспиту полягає у визначенні рівня сформованості у здобувача фахової передвищої освіти:

- всебічних спеціалізованих емпіричних та теоретичних знань у сфері професійної діяльності, усвідомлення меж цих знань;
- широкого спектру когнітивних та практичних умінь/навичок, необхідних для розв'язання складних задач у спеціалізованих сферах професійної діяльності;
- умінь/навичок знаходження творчих рішень або відповідей на чітко визначені конкретні та абстрактні проблеми на основі ідентифікації та застосування даних.

Кваліфікаційний іспит проводиться з навчальних дисциплін:

- ✓ Організація готельного господарства
- ✓ Організація ресторанного господарства
- ✓ Технологія продукції ресторанного господарства
- ✓ Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства.

Фаховий молодший бакалавр зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанної справи» повинен володіти такими компетентностями:

Інтегральна компетентність

Здатність вирішувати типові спеціалізовані задачі та практичні проблеми суб'єктів готельного і ресторанного господарства або у процесі навчання, що вимагає застосування положень і методів системи наук, які формують концепції гостинності, та може характеризуватися певною невизначеністю умов; нести відповідальність за результати своєї діяльності; здійснювати контроль інших осіб у визначених ситуаціях.

Загальні компетентності (ЗК)

ЗК1. Реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ЗК2. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.

ЗК3. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК4. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК5. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

ЗК6. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК7. Здатність працювати в команді.

ЗК8. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології.

Спеціальні компетентності (СК)

СК1. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

СК2. Здатність застосовувати знання теорії і практики готельно-ресторанного обслуговування для вирішення типових спеціалізованих задач професійної діяльності.

СК3. Здатність використовувати на практиці основи чинного законодавства в сфері готельного та ресторанного господарства.

СК4. Здатність здійснювати сервісно-виробничий процес у закладах готельного та ресторанного господарства.

СК5. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткуваннями та обладнаннями для закладів готельного та ресторанного господарства з метою раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

СК6. Здатність визначати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства.

СК7. Здатність планувати, аналізувати та контролювати власну роботу та роботу обслуговуючого персоналу.

СК8. Здатність знаходити творчі рішення на визначені конкретні проблеми у професійній діяльності.

СК9. Здатність забезпечувати безпеку основних та додаткових послуг у закладах готельного і ресторанного господарства.

СК10. Здатність застосовувати інноваційні технології обслуговування споживачів для покращення результатів власної діяльності і роботи інших.

СК11. Здатність здійснювати документальне оформлення господарських операцій у закладах готельного та ресторанного господарства.

СК12. Здатність реалізовувати ефективні внутрішні комунікації та навички взаємодії у професійній діяльності.

Програмні результати навчання

РН1. Застосовувати нормативно-правові акти у професійній діяльності.

РН2. Знати свої права як члена суспільства, цінності громадянського суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина України.

РН3. Пояснювати соціально-економічні явища та суспільно-економічні процеси у сфері обслуговування.

РН4. Спілкуватися державною та іноземною мовами у сфері професійної діяльності та міжособистісних комунікацій.

РН5. Застосовувати принципи соціальної відповідальності і громадської свідомості під час виконання професійних обов'язків.

РН 6. Застосовувати навички клієнтоорієнтованого сервісу у професійній діяльності.

РН7. Здійснювати пошук, оброблення та аналіз інформації з різних джерел для розв'язання професійних завдань.

РН8. Дотримуватися вимог охорони праці та протипожежної безпеки у закладах готельного та ресторанного господарства.

РН9. Здійснювати процес обслуговування споживачів у закладах готельного і ресторанного господарствах із використанням сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій.

РН10. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами ресторанних і готельних послуг у професійній діяльності.

РН11. Координувати роботу обслуговуючого персоналу відповідно до його посадових інструкцій.

РН12. Здійснювати підбір технологічного устаткування й обладнання для раціонального використання просторових і матеріальних ресурсів.

РН13. Оформлювати первинну облікову і технологічну документацію у професійній діяльності.

РН14. Контролювати якість продукції і послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

2. ЗАГАЛЬНІ ПРАВИЛА ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ПРОВЕДЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОГО ІСПИТУ

2.1 Організація та порядок проведення кваліфікаційного іспиту

Організація і порядок проведення атестації здобувачів фахової передвищої освіти регламентується наступними нормативними документами:

- Законом України «Про фахову передвищу освіту» від 06.06.2019 р. № 2745-VIII, Законом України «Про освіту» від 05.09.2017 р. № 2145-VIII;

- Положенням про екзаменаційну комісію у Відокремленому структурному підрозділі «Любешівський технічний фаховий коледж Луцького національного технічного університету», затвердженим рішенням педагогічної ради від 07.10.2020 р. (протокол № 2);

- Положенням № 624 про організацію освітнього процесу у Відокремленому структурному підрозділі «Любешівський технічний фаховий коледж Луцького національного технічного університету», введено в дію наказом № 171-05-35 від 03.03.2021р.

- Положенням про оцінювання результатів навчання здобувачів освіти у Відокремленому структурному підрозділі «Любешівський технічний фаховий коледж Луцького національного технічного університету», затвердженим рішенням педагогічної ради від 07.10.2020 р. (протокол № 2);

- іншими нормативними актами України з питань освіти.

Під час розробки програми кваліфікаційного іспиту застосовані такі основні методичні підходи:

1. Для перевірки відповідності знань випускників і їх практичної підготовки вимогам кваліфікаційної характеристики фахівця з готельно-ресторанної справи в розділах програми кваліфікаційний іспиту зазначено основні теоретичні питання та практичне завдання, які мав опанувати здобувач освіти із навчальних дисциплін, щоб мати можливість працювати за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа».

2. Кваліфікаційний іспит має комплексний характер, тому його програма складається з узагальнених розділів програм профільюючих дисциплін для оцінки загального рівня кваліфікації випускника.

Кваліфікаційний іспит проводиться в усній формі за білетами, складеними відповідно до програми екзамену. Перед екзаменом провідні викладачі випускної кафедри надають консультації.

Для проведення кваліфікаційного іспиту створюється екзаменаційна комісія, яка оцінює відповіді здобувачів освіти. До складу комісії входять викладачі циклової комісії та стейкхолдери.

Робота екзаменаційної комісії проводиться в терміни, передбачені навчальними планами. Графік роботи комісії затверджується директором навчального закладу.

Для оформлення протоколів з числа членів комісії призначається секретар. До кваліфікаційного іспиту допускаються здобувачі освіти, які завершили вивчення всіх теоретичних дисциплін, отримали позитивні оцінки з усіх залікових і екзаменаційних дисциплін.

Кваліфікаційний іспит проводять у навчальних аудиторіях. Усі здобувачі освіти мають з'явитися до початку екзамену в аудиторію, що вказана в розкладі.

На підготовку відповідей на завдання екзаменаційного білета здобувачу освіти відводять 30 хвилин.

Під час кваліфікаційного іспиту забороняється:

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

На відповіді (включно з додатковими питаннями) відводять 30 хвилин. Порядок

відповідей на питання визначає сам здобувач освіти. Відповідь здобувача освіти на питання екзаменаційного білета має бути чіткою, логічною та науково-обґрунтованою. Відповідь варто будувати в єдності теорії та практики з підтвердженням теоретичних положень конкретними фактами.

Члени екзаменаційної комісії мають право ставити додаткові питання як поглибленого, так і доповнюючого характеру.

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

Протоколи засідання екзаменаційної комісії підписують голова та члени комісії.

2.2 Структура екзаменаційного білета

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

Кожна частина комплексного завдання (теоретична і практична) оцінюється окремо, виставляється окрема оцінка за національною шкалою та визначається сума балів.

3. ЗМІСТ ПРОГРАМИ КВАЛІФІКАЦІЙНОГО ІСПИТУ

3.1 Дисципліна «Організація готельного господарства»

Тема 1. Розвиток готельного господарства.

Історія розвитку світового готельного господарства: стародавній світ; (древній період); середньовіччя; новий час. Історія розвитку готельного господарства України та Волині.

Індустрія туризму – основа розвитку послуг гостинності. Особливості та структура індустрії туризму. Значення індустрії туризму як основи для розвитку послуг гостинності. Споживчо-ресурсна орієнтація індустрії туризму. Основні економічні показники готельної індустрії. Сучасні тенденції розвитку світової індустрії гостинності.

Нормативно-правове регулювання діяльності підприємства готельного господарства України. Правові засади функціонування підприємств готельного господарства. Сертифікація готельних послуг та порядок її проведення.

Структурно-логічна схема проведення обов'язкової сертифікації готельних послуг. Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг.

Тема 2. Типізація підприємств готельного господарства.

Типізація готельних підприємств за функціональним призначенням. Характеристика основних типів підприємств готельного господарства. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку. Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства.

Тема 3. Класифікація підприємств готельного господарства.

Принципи класифікації підприємств готельного господарства. Види класифікацій засобів розміщення. Класифікація за категоріями. Загальні вимоги до підприємств готельного господарства. Класифікація підприємств готельного господарства України.

Тема 4. Організація приміщень на підприємствах готельного господарства.

Функціональна організація та призначення приміщень підприємств готельного господарства. Функціональна організація приміщень залежно від місткості засобів розміщення.

Організація приміщень житлової групи на підприємствах готельного господарства. Номер як окреме приміщення для тимчасового помешкання. Основні елементи номера. Типи та категорії номерів. Характеристика різних типів та категорій номерів. Основні вимоги до організації номерного фонду. Підготовка номерного фонду до поселення мешканців. Приміщення для побутового обслуговування на поверсі.

Організація приміщень для побутового обслуговування на поверсі. Санітарно-гігієнічні

вимоги до готелів. Характеристика і основні вимоги до коридорів, холів, віталень. Прибиральні роботи у готелі.

Організація приміщень нежитлової групи на підприємствах готельного господарства. Організація приміщень вестибюльної групи. Організація приміщень адміністративної групи. Приміщення побутового, господарського і складського призначення. Приміщення для культурно-масового та спортивно-рекреаційного призначення.

Тема 5. Організація і технологія обслуговування на підприємствах готельного господарства.

Сутність послуг гостинності у готельному господарстві. Гостинність як основа сфери послуг. Сутність понять «гостинність», «послуга», «якість обслуговування», «культура обслуговування», «готельна послуга», «основна готельна послуга», «додаткова готельна послуга», «бронювання».

Характеристика етапів надання послуг. Види послуг, що надаються готельним господарством. Поділ послуг за функціональним призначенням. Види послуг, що надає персонал мешканцям на поверсі, і технологія їх надання.

Порядок оформлення прийому туриста у готель. Порядок оформлення прийому туристичних груп та іноземних туристів. Організація виїзду мешканців з готелю. Порядок збереження і повернення забутих мешканцями готелю речей.

Розрахунки за проживання та послуги у готелі. Організація надання додаткових послуг у готелі. Поняття та види додаткових послуг у готелях, форми їх надання. Додаткові послуги, що надаються безкоштовно. Служби обслуговування у готелі та технологія надання додаткових готельних послуг. Організація автотранспорту за рахунок туру. Організація обслуговування гостей, що подорожують на власному транспорті. Організація надання бізнес-послуг у готельному комплексі.

Сучасні інформаційні технології в управлінні готелем. Автоматизація управління діяльністю готелем. Інформаційний центр у готелі. Інформаційні потоки у системі управління готелем. Автоматизація робочого місця порт'є. Значення автоматизації технологічних процесів у готельному господарстві.

Організація та технологія бронювання послуг на підприємстві готельного господарства. Система бронювання і резервування місць у готельних господарствах. Організаційні аспекти застосування Інтернет та Інтернет технологій у процесі обслуговування споживачів на підприємствах готельного господарства. Сучасні системи Інтернет-бронювання. Центральна система бронювання. Приєднана система бронювання. Неприєднана система бронювання. Модуль бронювання, модуль порт'є, модуль касира, бухгалтерський модуль.

Тема 6. Організація інтер'єру на підприємствах готельного господарства. Архітектура та інтер'єр на підприємствах готельного господарства. Будівництво та архітектура сучасних готелів. Основні блоки приміщень готелів. Сучасні принципи оформлення інтер'єру та екстер'єру готелів.

Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства. Формування інтер'єру вестибюльної групи приміщень підприємств готельного господарства. Інтер'єр номерного фонду. Формування інтер'єру віталень, фойє, залів для проведення ділових заходів. Закони контрастів. Меблі в інтер'єрі. Озеленення готелів.

Роль декоративного мистецтва у художньому оформленні інтер'єру приміщень підприємств готельного господарства. Особливості використання творів декоративного мистецтва при створенні інтер'єру. Оздоблювальні матеріали, елементи декоративного мистецтва. Кольори та освітлення в інтер'єрі.

Тема 7. Організація праці на підприємствах готельного господарства.

Особливості організації праці на підприємствах готельного господарства. Рациональна організація праці робітників підприємств готельного господарства. Нормування праці на підприємствах готельного господарства. Робочий час працівників підприємств готельного господарства. Методи вивчення робочого часу.

Тема 8. Організація матеріально-технічного постачання, санітарно-технічного та інженерно-технічного обслуговування на підприємствах готельного господарства.

Організація матеріально-технічного постачання на підприємствах готельного господарства та особливості його планування. Товарно-матеріальні ресурси готелю. Основні завдання та організація роботи служби матеріально-технічного постачання.

Планування матеріально-технічного забезпечення. Розробка плану матеріально-технічного забезпечення та методика розрахунку потреби матеріальних ресурсів для підприємства готельного господарства.

Організація санітарно-технічного та інженерно-технічного обслуговування на підприємствах готельного господарства. Характеристики систем водопостачання, опалення, вентиляції, каналізаційної мережі, ліфтового господарства та засобів внутрішнього зв'язку на підприємствах готельного господарства.

Організація системи забезпечення життя і здоров'я споживачів готельних послуг на підприємствах готельного господарства. Класифікація факторів ризику у готельному господарстві. Вимоги пожежної безпеки, системи протипожежного захисту. Біологічні, психологічні та хімічні фактори ризику. Специфічні фактори ризику.

Тема 9. Технологія прибиральних робіт на підприємствах готельного господарства.

Технологія прибиральних робіт навколишньої території. Технологія прибиральних робіт у житлових приміщеннях. Технологія прибиральних робіт у приміщеннях загального користування. Організація робіт з ведення білизняного господарства.

Тема 10. Основи організації закладів ресторанного господарства при засобах розміщення.

Ресторанне господарство як складова індустрії туризму та готельного господарства. Основи організації технологічного процесу виробництва у закладах ресторанного господарства.

Організація постачання сировини у закладах ресторанного господарства.

Організаційні форми обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства при засобах розміщення.

Організація обслуговування споживачів готельних послуг у закладах ресторанного господарства.

Організація та технологія обслуговування бенкетів і прийомів.

Організація та технологія обслуговування споживачів у номерах підприємств готельного господарства.

Тема 11. Організація дозвілля на підприємствах готельного господарства.

Класифікація підприємств сфери дозвілля. Характеристика основних типів підприємств сфери дозвілля, зокрема, клубів, парків, театрів та кіноконцертних залів, музеїв. Ігорний бізнес як сегмент індустрії дозвілля. Сутність і класифікація ігор. Історія розвитку та функції театралізованих свят. Специфіка організації дозвілля у підприємствах готельного та ресторанного господарства.

Тема 12. Організація роботи основних служб і підрозділів у готельному комплексі.

Типова структура управління готелем. Служба прийому та розміщення: бронювання, реєстрація гостей, виїзд гостей. Документи суворої звітності та первинного звіту, порядок їх використання і заповнення у готелях України. Нічний аудит. Служба експлуатації номерного фонду. Інженерно-технічна служба готелю. Служба безпеки готелю. Маркетингова служба. Сегментація ринку готельних послуг. Франчайзинг у системі готельного бізнесу. Фінансово-економічна служба у готелі. Служба управління персоналом. Особливості функціонування, завдання та сучасна концепція кадрової служби у готелі. Вимоги до менеджера. Планування та підбір персоналу на підприємстві. Процедура прийому на роботу. Тренінги персоналу. Служба харчування готелю. Організація роботи обслуговуючих господарств. Організація поверхової служби. Організація роботи підрозділів, що надають рекреаційні послуги споживачам готельних послуг. Організація роботи структурного підрозділу з надання побутових послуг. Організація підрозділів, що надають розважальні послуги у готельних комплексах. Організація складського і тарного господарств.

Тема 13. Організаційна структура готельного бізнесу.

Значення організаційної структури. Типи організаційних структур. Розробка організаційної структури у готельному бізнесі.

Тема 14. Форми управління підприємствами готельного бізнесу.

Управління за контрактом. Управління через договір франчайзингу. Ореда.

Тема 15. Якість обслуговування у готельній сфері.

Поняття якості готельних послуг. Система управління якістю готельних послуг. Культура обслуговування на підприємствах готельного господарства.

Суть психології обслуговування у готельному господарстві. Основні принципи спілкування. Поняття культури обслуговування, норми поведінки людей у процесі спілкування. Фактори, що впливають на результат якості обслуговування. Естетика готельного обслуговування. Культура поведінки працівників готельного господарства.

3.2 Дисципліна «Організація ресторанного господарства»

Вступ

Завдання дисципліни «Організація ресторанного господарства». Роль організації ресторанного господарства у формуванні кваліфікованих спеціалістів.

Тема 1. Історія та тенденції розвитку ресторанного бізнесу, його місце в індустрії гостинності

Історія розвитку підприємств ресторанного господарства. Становлення ресторанного бізнесу. Загальні напрямки розвитку підприємств ресторанного господарства.

Тема 2. Організаційно-правові форми організації підприємств ресторанного господарства

Законодавча організація підприємств ресторанного господарства України. Принципи розміщення закладів ресторанного господарства. Основні правила роботи підприємств харчування

Тема 3. Характеристика закладів ресторанного господарства

Класифікація закладів ресторанного господарства. Характеристика типів закладів ресторанного господарства. Характеристика послуг закладів ресторанного господарства. Вимоги до закладів ресторанного господарства.

Тема 4. Оперативне планування в закладах ресторанного господарства

Основи оперативного планування на підприємствах ресторанного господарства. Меню як засіб реклами і планування роботи закладів ресторанного господарства. Карти напоїв та вимоги до їх складання для різних типів підприємств ресторанного господарства.

Тема 5. Виробничо-торгівельна структура закладів ресторанного господарства

Особливості виробничої інфраструктури закладів ресторанного господарства. Вимоги до організації робочих місць на підприємствах ресторанного господарства.

Тема 6. Основи організації постачання закладів ресторанного господарства

Сучасні вимоги до організації постачання закладів ресторанного господарства в сучасних умовах. Логістичний підхід до управління матеріальними потоками в закладах ресторанного господарства. Критерії вибору постачальників в аспекті заготівельної логістики

Тема 7. Організація продовольчого постачання закладів ресторанного господарства

Характеристика форм та способів доставки продовольчих товарів. Організація приймання продовольчих товарів. Товарні запаси, їх значення для ритмічної роботи підприємства.

Тема 8. Організація матеріально-технічного постачання підприємств ресторанного господарства

Основні критерії вибору постачальників матеріально-технічного забезпечення для закладів ресторанного господарства. Норми оснащення предметами матеріально-технічного забезпечення для підприємств харчування.

Тема 9. Організація складського і тарного господарств на підприємствах ресторанного господарства

Призначення та основні функції складського господарства на підприємствах харчування. Організація зберігання продуктів. Режими і способи зберігання. Склад складських приміщень та їх оснащення. Розміщення та компонування складських приміщень. Організація тарного господарства на підприємствах ресторанного господарства

Тема 10. Основи організації виробничих цехів

Принципи організації заготівельних цехів для закладів ресторанного господарства

Принципи організації доготівельних цехів для закладів ресторанного господарства

Основні вимоги до організації виробничих приміщень в закладах ресторанного господарства.

Тема 11. Організація роботи спеціалізованих заготівельних цехів

Організація роботи спеціалізованих овочевих цехів.

Особливості технологічного процесу виробництва м'ясних напівфабрикатів в заготівельних цехах закладів ресторанного господарства.

Організація технологічного процесу обробки птиці та дичини.

Організація рибних цехів на заготівельних підприємствах ресторанного господарства.

Тема 12. Організація заготівельних цехів на підприємствах ресторанного господарства з повним виробничим циклом

Організація роботи овочевих цехів на підприємствах ресторанного господарства з повним виробничим циклом.

Організація технологічного процесу обробки м'яса на підприємствах з повним виробничим циклом.

Тема 13. Організація роботи доготівельних цехів в закладах ресторанного господарства

Організація роботи гарячого цеху. Особливості організації холодного цеху в закладах ресторанного господарства.

Тема 14. Організація роботи кулінарного цеху

Характеристика кулінарного цеху на заготівельних підприємствах ресторанного господарства. Асортимент продукції кулінарного цеху. Особливості організації технологічного процесу в кулінальному цеху.

Тема 15. Організація роботи кондитерського цеху

Загальна характеристика кондитерського цеху в закладах ресторанного господарства

Особливості технологічного процесу виробництва хлібобулочних та кондитерських виробів в закладах ресторанного господарства

Організація праці в кондитерському цеху

Тема 16. Організація роботи приміщення для борошняних виробів

Загальна характеристика приміщення для борошняних виробів. Особливості технологічного процесу виробництва кулінарних борошняних виробів

Тема 17. Особливості організації допоміжних приміщень виробничого призначення на підприємствах ресторанного господарства

Організація приміщення буфету. Організація мийних столового, кухонного посуду та тари. Організація сервізної, роздавальної та приміщення для різання хліба.

Тема 18. Раціональна організація праці в закладах ресторанного господарства

Основи раціональної організації праці на підприємствах харчування. Раціональні форми розподілу і кооперації роботи в закладах ресторанного господарства.

Організація робочих місць та поліпшення умов праці в закладах ресторанного господарства. Графіки виходу виробничих працівників на роботу, їх характеристика. Вимоги до виробничого персоналу.

3.3 Дисципліна «Технологія продукції ресторанного господарства»

Тема 1. Вступ. Прийоми кулінарної обробки харчових продуктів.

Класифікація прийомів кулінарної обробки продуктів. Характеристика основних прийомів механічної обробки сировини. Характеристика основних прийомів теплової обробки продуктів. Комбіновані прийоми теплової обробки продуктів. Допоміжні прийоми теплової обробки. Основні поняття ваги бруutto, нетто, відходів, втрат.

Тема 2. Обробка овочів і грибів.

Технологічний процес механічної обробки картоплі, форми нарізки картоплі, їх кулінарне використання. Обробка і приготування напівфабрикатів з цибулевих, капустяних, плодових, десертних, шпинатових овочів. Технологічний процес обробки коренеплодів, приготування, напівфабрикатів з них. Технологічний процес обробки сушених, маринованих, і консервованих овочів і грибів. Технологічний процес приготування швидкозаморожених овочевих напівфабрикатів, їх використання, вимоги до якості, умови та строки реалізації.

Тема 3. Страви і гарніри з картоплі, овочів і грибів.

Загальна характеристика страв та гарнірів з овочів. Принципи підбору овочевих гарнірів до страв з м'яса та риби. Технологічний процес приготування та характеристика асортименту

страв та гарнірів з варених, припущених, смажених, тушкованих та запечених овочів і грибів. Вимоги до якості страв та гарнірів з овочів і грибів, умови і строки реалізації страв і гарнірів.

Тема 4. Обробка риби і нерибних морепродуктів.

Характеристика рибної сировини, що надходить на підприємства ресторанного господарства. Технологічні процеси обробки риби з кістковим та хрящовим скелетами; способи розробки та приготування напівфабрикатів. Технологічний процес обробки нерибних продуктів моря, приготування напівфабрикатів з них. Особливості технологічного процесу приготування котлетної та січеної натуральної маси; асортимент та особливості приготування напівфабрикатів з котлетної та січеної натуральної маси; вимоги до якості, строки реалізації.

Тема 5. Страви з риби і нерибних продуктів моря.

Характеристика страв з риби. Технологічний процес приготування та характеристика асортименту страв з вареної, припущеної, смаженої, тушованої та запеченої риби та нерибних продуктів моря. Асортимент страв з рибної котлетної маси. Принципи підбору гарнірів та соусів до рибних страв. Вимоги до якості страв з риби, умови і строки реалізації.

Тема 6. Обробка м'яса і м'ясних продуктів.

Харчова цінність та характеристика м'ясної сировини, що надходить на підприємства ресторанного господарства. Технологічна схема механічної обробки яловичини; приготування напівфабрикатів (великошматкових, порційних, дрібношматкових) з яловичини, їх кулінарне використання; вимоги до якості, умови та строки реалізації. Технологічна схема механічної обробки свинини, баранини, телятини; приготування напівфабрикатів з них, їх кулінарне і використання; вимоги до якості, умови та строки реалізації. Приготування натуральної січеної та котлетної маси, характеристика напівфабрикатів з них; вимоги до якості, умови та строки реалізації. Обробка субпродуктів, їх кулінарне використання.

Тема 7. Страви з м'яса і м'ясопродуктів.

Характеристика страв з м'яса. Технологічний процес приготування та характеристика асортименту страв з вареного, смаженого, тушованого та запеченого м'яса і субпродуктів. Технологічний процес приготування і відпуску страв з натуральної січеної і котлетної маси. Принципи підбору гарнірів та соусів до м'ясних страв. Вимоги до якості страв з м'яса, умови і строки реалізації.

Тема 8. Обробка сільськогосподарської птиці, дичини, кроликів та виробництво напівфабрикатів з них.

Характеристика сировини з сільськогосподарської птиці, пернатої дичини, кроликів, що надходять на підприємства ресторанного господарства. Технологічний процес механічної обробки сільськогосподарської птиці; приготування напівфабрикатів з птиці та кулінарне їх використання. Особливості обробки кроликів та пернатої дичини. Технологічний процес приготування кнеліної маси з птиці і напівфабрикатів з неї. Обробка, кулінарне використання субпродуктів з птиці.

Тема 9. Страви з сільськогосподарської птиці, дичини та кроликів.

Технологічний процес приготування і відпуску страв із вареної, припущеної, смаженої, тушованої та запеченої птиці, дичини, кроликів та субпродуктів. Технологічний процес приготування і відпуску страв з січеної птиці. Принципи підбору гарнірів та соусів до страв з сільськогосподарської птиці, пернатої дичини та кроликів. Вимоги до якості страв з птиці, пернатої дичини та кроликів, умови і строки реалізації.

Тема 10. Перші страви.

Значення супів у харчуванні. Класифікація супів, теоретичне обґрунтування асортименту використання для виробництва супів універсальної продукції та напівфабрикатів. Загальна схема технологічного виробництва супів. Формування технологічних властивостей і показників якості. Характеристика асортименту супів, їх призначення. Технологічні принципи оформлення та подавання супів, вимоги до якості, термінів зберігання і реалізації.

Тема 11. Соуси (підливи).

Роль соусів у харчуванні, їхнє технологічне призначення. Технологічний процес приготування червоного основного та білого основного соусів; асортимент та особливості приготування похідних соусів. Обґрунтування умов та термінів зберігання і реалізації соусів. Вимоги до якості, види браку та способи їх усунення.

Тема 12. Страви і гарніри з круп, бобових та макаронних виробів.

Характеристика страв та гарнірів з крупів, і бобових та макаронних виробів. Принципи підбору гарнірів з крупів, бобових та макаронних виробів до страв. Технологічний процес приготування каш, та виробів з них. Технологічний процес приготування і відпуску страв і гарнірів з бобових. Асортимент, технологічний процес приготування і відпуску страв і гарнірів з макаронних виробів. Вимоги до якості страв та гарнірів з крупів, бобових та макаронних виробів, умови і строки реалізації страв і гарнірів.

Тема 13. Страви з яєць та сиру.

Обробка яєць, яєчних продуктів, їх взаємозаміна. Технологічний процес приготування і відпуску страв з варених, смажених та запечених яєць. Технологічний процес приготування і відпуску страв з натурального сиру. Технологічний процес приготування і відпуску гарячих страв з сиру. Вимоги до якості страв з яєць та сиру, умови і строки реалізації.

Тема 14. Гарячі напої.

Значення напоїв у харчуванні. Технологічний процес приготування і подавання чаю. Технологічний процес приготування кави різними способами (кави на молоці, кави по-варшавському, кави по-східному, кави зі збитими вершками, кави глясе), особливості подавання. Технологічний процес приготування какао і шоколаду, правила відпускання, асортимент. Вимоги до якості гарячих напоїв, умови і строки реалізації.

Тема 15. Холодні безалкогольні напої.

Технологічний процес приготування холодних безалкогольних напоїв. Технологічний процес приготування безалкогольних коктейлів, їх класифікація в залежності від використаної сировини, вимоги до якості, строки реалізації.

Тема 16. Холодні страви та закуски.

Значення холодних страв та закусок у харчуванні людини. Технологічні прийоми підготовки овочевої, м'ясної, рибної сировини та гастрономічних продуктів для приготування холодних страв та закусок. Технологічний процес приготування і відпуску окремих видів продукції: бутербродів, салатів, вінегретів, страв з овочів та грибів, страв з риби, холодних страв з м'яса та м'ясних гастрономічних продуктів, закуски з яєць та сиру. Вимоги до якості, умови і строки реалізації холодних страв та закусок.

Тема 17. Солодкі страви.

Значення солодких страв у харчуванні. Класифікація та асортимент солодких страв. Характеристика технологічних властивостей сировини для виробництва солодких і страв. Особливості технологічного процесу виготовлення і подавання холодних солодких страв: свіжих і швидкозаморожених плодів і ягід; компотів; желюваних страв (киселів, желе, мусів, самбуків, кремів); охолодженої десертної продукції; (морозива, морозива у фризерах, парфе). Особливості технологічного процесу виготовлення і подавання гарячих солодких страв: страв з яблук; суфле; пудингів; інших солодких гарячих страв. Санітарні вимоги до якості, умови і терміни зберігання та реалізації солодких страв.

Тема 18. Страви і вироби з борошна.

Значення борошняних кулінарних виробів у харчуванні, їх класифікація. Характеристика сировини. Технологічний процес приготування дріжджового тіста різними способами, асортимент кулінарних виробів. Технологічний процес приготування і відпускання борошняних страв: пельменів, вареників, млинців, оладок, млинчиків з різними начинками. Технологіко-санітарні вимоги до якості, умови і терміни зберігання та реалізації страв з борошна.

Тема 19. Основи лікувального харчування.

Основи дієтичного і лікувально-профілактичного харчування. Особливості приготування і відпускання страв і кулінарних виробів дієтичного та лікувально-профілактичного харчування.

3.4 Дисципліна «Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства»

Тема № 1 Мета, завдання, структура та зміст дисципліни. Зв'язок її з іншими дисциплінами

Вступ. Класифікація, призначення, вимоги до устаткування закладів готельно-ресторанного господарства.

Поняття, класифікація та призначення устаткування закладів готельно-ресторанного господарства. Вимоги, які надаються до устаткування закладів готельно-ресторанного господарства. Принципи оснащення закладів готельно-ресторанного господарства

Тема 2. Оснащення та меблювання приміщень у закладах готельного господарства

Оснащення житлової групи приміщень закладів готельного господарства. Оснащення адміністративної групи приміщень закладів готельного господарства. Організація приміщень вестибюльної групи. Меблювання приміщень у закладах готельного господарства.

Тема 3. Оснащення готельного номеру побутовими приладами, аудіо – та відео технікою.

Призначення та принцип дії електричних побутових приладів, їхня класифікація та номенклатура. Характеристика побутових приладів, якими оснащують готельні номери.

Тема 4. Устаткування для клінінгу

Види устаткування для клінінгу. Професійні пиłosоси для волого і сухого прибирання, пиłosоси з аквафільтром, роботи-пиłosоси. Машини для миття підлоги, підмітальні машини, полішери. Мийки високого тиску, екстракторні машини, сушки для килимових покриттів, парогенератори, багатофункціональні візки. Системи центрального пиловидалення. Робототехніка для миття вікон.

Тема 5. Мийне та очищувальне устаткування для закладів ресторанного господарств

Сутність процесу миття овочів. Конструктивні особливості овочемийних машин. Сутність процесу миття посуду. Призначення і класифікація устаткування очищувального. Машини періодичної дії для чищення картоплі. Пристрій для чищення риби.

Тема 6. Подрібнювальне та різальне устаткування для закладів ресторанного господарства.

Класифікація устаткування та способів подрібнення. Класифікація машин для отримання пюреподібних продуктів залежно від способу їх обробки. Класифікація різального устаткування. Класифікація машин для подрібнення м'ясних і рибних продуктів. Машини для нарізання хліба. Машини для нарізки гастрономічних продуктів.

Тема 7. Устаткування для перемішування, замішування та дозувально-формування устаткування

Класифікація збивальних машин. Особливості конструкцій збивальних машин різних типів, робота, правила експлуатації. Призначення, номенклатура, особливості конструкцій тісторозкачувальних машин, правила експлуатації, перегляд сучасних конструкцій. Призначення, будова і принцип дії маринаторів, машин для формування піци, для приготування пасты, отримання соків

Тема 8. Стравоварильне устаткування. Кавоварки

Спосіб теплової обробки харчової продукції – варіння. Харчоварильні котли. Автоклави. Пароварильні шафи. Рисоварки. Пастакукери. Водонагрівальне устаткування. Кавоварки.

Тема 9. Смажильно-пекарське устаткування. Пароконвектомати

Спосіб теплової обробки харчової продукції - смаження. Плити. Сковороди. Фритюрниці. Жарильнопекарське устаткування. Пароконвекційні шафи. Теплова обробка з використанням інфрачервоного випромінювання, об'ємного нагрівання (струмом надвисокої частоти). Грілі, шашличні печі.

Тема 10. Устаткування для шведського столу та кейтерингу. Допоміжне устаткування

Призначення, конструктивні особливості салат-барів, що охолоджуються. Марміти та чефери. Класифікація, призначення, перегляд конструкцій. Особливості конструкцій рибних прилавоків. Пересувні візки. Диспенсери. Призначення допоміжного устаткування.

Тема 11. Ваговимірювальне, контрольно-касове устаткування

Призначення та класифікація ваговимірювального устаткування. Характеристика ваг, що застосовуються у закладах готельно-ресторанного господарства. Електронні контрольно-касові апарати.

Тема 12. Холодильне устаткування

Холодильні прилавки і вітрини. Гранітор. Охолоджувач соків. Льодогенератор. Устаткування для виробництва морозива. Холодильники. Холодильні столи. Холодильна шафа. Холодильна камера.

Тема 13. Підйомно-транспортне устаткування. Технологічні автомати та механізовані лінії

Класифікація, призначення, характеристика, правила експлуатації підйомно-транспортного устаткування та його основні елементи і механізмів. Призначення технологічних автоматів та їх функціональні вузли: дозуючі, формуючі, транспортуючі та ін.: пончиковий і піріжковий автомати, машини для виготовлення оладків, млинців з начинкою, м'ясних напівфабрикатів. Правила експлуатації технологічних автоматів.

Тема 14. Устаткування для конференц- та бізнес-центрів і надання послуг з організації дозвілля.

Основні види систем і устаткування, що забезпечують функціонування конференц- та бізнес-центрів. Система відео конференції. Система інтер'єрного та сценічного освітлення. Інтелектуальні системи управління освітленням. Види устаткування з організації дозвілля. Устаткування дитячих майданчиків та атракціонів. Устаткування для боулінгу та більярду.

Тема 15. Торгові автомати. Обладнання для вендингу.

Класифікація торговельних автоматів, сфери їх застосування. Принцип дії автоматів для продажу рідких та штучних товарів, для продажу гарячих страв (кафе-автоматів).

Тема 16. Устаткування для послуг оздоровчого комплексу, спортивних видів розваг.

Устаткування для закритих та відкритих басейнів, саун, бань, тренажерних залів, соляріїв, масажних, спортивних залів fitness- та wellness-комплексів. Оснащення аквапарків, водних атракціонів. Класифікація, принцип дії, основні технічні характеристики та правила експлуатації. Обладнання SPA-центрів при готелях, SPA-готелів.

Тема 17. Устаткування для послуг з організації дозвілля.

Класифікація устаткування для послуг з організації дозвілля у закладах готельно-ресторанного господарства. Ігорне, ігрове та паркове устаткування. Атракціони для дітей, дорослих та сімейні. Оснащення дитячих майданчиків, міні-клубів у готельних закладах.

Тема 18. Устаткування для пралень та хімчисток.

Гладильно-сушильне устаткування, фінішне устаткування, допоміжне устаткування. Принцип дії, правила експлуатації та техніки безпеки. Класифікація устаткування для хімчисток. Призначення, будова, правила експлуатації та безпеки.

Тема 19. Оснащення драйв-сервісу.

Види туристичного трансферу. Організація експлуатації транспортних засобів. Класифікація транспортних засобів за призначенням, видом, формою власності. Класи вантажів. Транспортні тарифи на перевезення. Розрахунок кількості транспортних засобів для перевезення вантажів у закладах готельного господарства. Шляхи підвищення ефективності використання транспортних засобів.

4. ОРІЄНТОВНИЙ ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ, ЩО ВІНОСЯТЬСЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНИЙ ІСПИТ

4.1 Організація готельного господарства

1. Готельна індустрія як складова індустрії туризму.
2. Етапи становлення готельного господарства у період розвитку масового туризму.
3. Сучасні тенденції розвитку світової готельної індустрії.
4. Сучасний стан і перспективи розвитку готельного господарства України.
5. Основні нормативно-правові документи з регулювання готельної діяльності в Україні.
6. Класифікація засобів розміщення за визначенням Всесвітньої туристичної організації (UNWTO).
7. Класифікація засобів розміщення за українським законодавством.
8. Основні групи колективних засобів розміщення за ДСТУ 4268:2003.
9. Основні групи індивідуальних засобів розміщення за ДСТУ 4268:2003.
10. Фактори, що впливають на типізацію засобів розміщення.
11. Зарубіжний досвід типізації засобів розміщення.
12. Основні типи засобів розміщення в Україні за ДСТУ 4527:2006.
13. Сутність та особливості готельних послуг.

14. Готельний продукт як комплекс послуг.
15. Специфіка надання готельних послуг.
16. Підходи до класифікації служб та відділів готельних підприємств.
17. Організація роботи адміністративно-управлінської служби готельного підприємства.
18. Організація роботи сервісних служб готельного підприємства.
19. Організація роботи допоміжних служб готельного підприємства.
20. Організація роботи функціональних служб готельного підприємства.
21. Гостьовий цикл обслуговування клієнтів.
22. Організація надання основних послуг готельними підприємствами.
23. Організація надання додаткових послуг готельними підприємствами.
24. Особливості вибору ділянок для забудови підприємствами готельного господарства.
25. Сучасні концепції архітектури будівель готельних підприємств.
26. Формування інтер'єру приміщень готельних підприємств.
27. Колір та освітлення в інтер'єрі готельних підприємств.
28. Сутність функціональної організації приміщень готельного господарства.
29. Готельні номери, їх класифікація та основні вимоги до організації номерного фонду.
30. Основні вимоги до коридорів, холів та віталень готелів.
31. Організація приміщень для побутового обслуговування на поверсі.
32. Організація приміщень адміністрації.
33. Організація приміщень вестибюльної групи.
34. Організація приміщень для надання додаткових послуг.
35. Організація інженерно-технічних, господарських та підсобних приміщень.
36. Складові частини інженерно-технічного обладнання готелів.
37. Характеристика санітарно-технічного устаткування.
38. Ліфтове устаткування.
39. Принципи формування культури обслуговування в готелі.
40. Якість обслуговування як базова складова гостинності.
41. Чинники впливу на якість обслуговування споживачів готельних послуг.
42. Основні підходи до категоризації засобів розміщення.
43. Міжнародна практика категорювання засобів розміщення.
44. Історія категоризації засобів розміщення в Україні.
45. Протипожежний захист. Проведення протипожежної підготовки працівників.
46. Охорона праці та техніка безпеки в готелі.
47. Виробнича санітарія та гігієна.
48. Соціальна відповідальність підприємств готельного господарства.

4.2 Організація ресторанного господарства

1. Соціально-економічне значення ресторанного господарства. Сучасний стан і задачі розвитку галузі в сучасних умовах.
2. Особливості виробничо-торгівельної діяльності ресторанного господарства, їх вплив на планування роботи виробництва.
3. Класифікація закладів ресторанного господарства. Характеристика заготівельних підприємств.
4. Ресторани, їх види, характеристика за класами. Основні принципи розміщення закладів ресторанного господарства.
5. Їдальні, їх види, характеристика торгово-виробничої діяльності. Порівняння їх з закусочними.
6. Вузькоспеціалізовані заклади ресторанного господарства, їх розміщення, особливості асортименту продукції. Економічна ефективність торгово-виробничої діяльності.
7. Вимоги до постачання. Джерела продуктового постачання, постачальники, критерії їх оцінки. Взаємовідносини постачальників з закладами ресторанного господарства.
8. Способи доставки продуктів у заклади ресторанного господарства. Вимоги до транспорту.
9. Організація прийомки товарів, її оформлення, актування прийомки товарів при порушенні умов поставки.

10. Джерела постачання предметів матеріально-технічного оснащення. Визначення потреби у предметах матеріально-технічного оснащення закладів ресторанного господарства.
11. Характеристика складської групи приміщень закладів ресторанного господарства. Види складських приміщень, їх призначення вимоги до них. Обладнання та інвентар складських приміщень.
12. Основні правила розміщення, термін та режим зберігання різних продуктів, способи складування.
13. Види тари, її призначення. Порядок приймання, відкриття, зберігання та повернення тари. Заходи по скороченню витрат по тарі.
14. Зміст та значення оперативного планування роботи виробництва. План-меню, планове меню, порядок складання. Фактори, які ураховують при складанні плану-меню.
15. Види меню, характеристика різних видів меню. Оформлення меню, порядок запису страв. Карта вино-горілочних виробів, порядок її оформлення.
16. Види збірників рецептур страв, їх призначення. Зміст збірників. Кондиції сировини, що передбачені в рецептурах, порядок використання сировини інших кондицій.
17. Технологічні інструкції та технічні умови на кулінарні вироби та напівфабрикати, їх характеристика, зміст.
18. Поняття про організацію виробництва. Основні задачі принципи та умови раціональної організації виробництва. Структура виробництва, ділення виробництва на цехи, робочі місця.
19. Загальні вимоги до виробничих приміщень та організації робочих місць з урахуванням раціональної організації праці.
20. Організація обробки овочів у крупних заготівельних підприємствах та у підприємствах працюючих на сировині. Організація праці в цехах.
21. Організація технологічного процесу по обробці м'яса і виготовленню напівфабрикатів у підприємствах різної потужності. Склад бригади та організація праці в цеху.
22. Організація технологічного процесу по обробці риби та виготовленню напівфабрикатів у крупних заготівельних підприємствах.
23. Організація технологічного процесу по обробці птиці та виготовленню напівфабрикатів у підприємствах різної потужності.
24. Особливості організації роботи м'ясо-рибного цеху. Організація робочих місць, інвентар цеху.
25. Призначення гарячого цеху, взаємозв'язок з іншими цехами. Організація робочих місць в цеху. Склад бригади кухарів гарячого цеху, організація праці.
26. Організація цеху доробки напівфабрикатів та обробки зелені. Обладнання, інвентар цеху.
27. Призначення холодного цеху, особливості холодного цеху, організація робочих місць. Склад бригади гарячого цеху.
28. Організація роботи кондитерського цеху. Склад приміщень, розміщення обладнання. Організація робочих місць.
29. Типи роздавальних, організація робочих місць роздавальників.
30. Організація роботи мийної кухонного посуду, хліборізки, експедиції.
40. Методи та форми обслуговування споживачів на підприємствах харчування.
41. Приміщення та обладнання для організації процесу обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства.
42. Асортимент, призначення та характеристика столового посуду, наборів і білизни
43. Особливості та характеристика основних етапів підготовки до обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства різних типів.
44. Попереднє та виконавче сервірування столів у різних типах закладів ресторанного господарства.
45. Технологічний процес обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства
46. Основні правила та особливості подавання страв та напоїв в закладах ресторанного господарства.
47. Організація обслуговування бенкетів.
48. Особливості харчування та обслуговування іноземних туристів на підприємствах гостинності

4.3 Технологія продукції ресторанного господарства

1. Прийоми кулінарної обробки харчових продуктів.
2. Технологічний процес приготування червоного основного соусу; асортимент та особливості приготування похідних.
3. Технологічний процес обробки бульбоплодів і коренеплодів.
4. Технологічний процес приготування білого основного соусу; асортимент та особливості приготування похідних.
5. Технологічний процес обробки капустяних, цибулевих овочів.
6. Страви та гарнірів з круп: значення у харчуванні, асортимент, технологія приготування та відпуск. Вимоги до якості.
7. Технологічний процес обробки плодових овочів.
8. Страви та гарнірів з бобових: значення у харчуванні, асортимент, технологія приготування та відпуск. Вимоги до якості.
9. Страви та гарніри з варених і припущених овочів і грибів: значення у харчуванні, асортимент, технологія приготування та відпуск. Вимоги до якості.
10. Страви та гарнірів з макаронних виробів: асортимент, технологія приготування і правила відпуску.
11. Страви та гарніри з смажених овочів і грибів: асортимент, технологія приготування та відпуск. Вимоги до якості.
12. Технологія приготування бульйонів: значення у харчуванні, асортимент, технологія приготування та відпуск. Вимоги до якості.
13. Страви та гарніри з тушкованих овочів і грибів: значення у харчуванні, асортимент, технологія приготування та відпуск. Вимоги до якості.
14. Технологія приготування соусів: значення у харчуванні, асортимент, технологія приготування та відпуск. Вимоги до якості.
15. Технологічний процес обробки нерибних продуктів моря, приготування напівфабрикатів з них.
16. Технологія приготування борщів: значення у харчуванні, асортимент, технологія приготування та відпуск. Вимоги до якості.
17. Технологічний процес обробки риби з кістковим та хрящовим скелетами.
18. Способи варіння яєць.
19. Приготування рибної котлетної та січеної натуральної маси та напівфабрикатів з них.
20. Смажені страви з яєць: значення у харчуванні, асортимент, технологія приготування та відпуск. Вимоги до якості.
21. Страви з вареної, припущеної риби: значення у харчуванні, асортимент, технологія приготування та відпуск. Вимоги до якості.
22. Смажені страви з сиру: значення у харчуванні, асортимент, технологія приготування та відпуск. Вимоги до якості.
23. Страви з смаженої риби: значення у харчуванні, асортимент, технологія приготування та відпуск. Вимоги до якості.
24. Технологічний процес приготування і відпуску бутербродів: відкриті, закриті, гарячі, багатошарові тощо. Вимоги до якості.
25. Технологічна схема механічної кулінарної обробки яловичини.
26. Салати та вінегрети: значення у харчуванні, асортимент, технологія приготування та відпуск. Вимоги до якості.
27. Характеристика технологічної схеми механічної кулінарної обробки свинини і баранини.
28. Компоти: значення у харчуванні, асортимент, технологія приготування та відпуск. Вимоги до якості.
29. Холодні страви та закуски з м'яса, м'ясопродуктів, птиці: значення у харчуванні, асортимент, технологія приготування та відпуск. Вимоги до якості.
30. Супи-пюре: значення у харчуванні, асортимент, технологія приготування та відпуск. Вимоги до якості.
31. Холодні страви та закуски з риби та нерибних продуктів моря: значення у харчуванні, асортимент, технологія приготування та відпуск. Вимоги до якості.

32. Молочні супи: значення у харчуванні, асортимент, технологія приготування та відпуск. Вимоги до якості.
33. Холодні страви з овочів та грибів: значення у харчуванні, асортимент, технологія приготування та відпуск. Вимоги до якості.
34. Страви із запеченого та тушкованого м'яса: значення у харчуванні, асортимент, технологія приготування та відпуск. Вимоги до якості.
35. Гарячі солодкі страви: значення у харчуванні, асортимент, технологія приготування та відпуск. Вимоги до якості.
36. Страви з натуральної січеної і котлетної маси м'яса: асортимент, технологія приготування та відпуск. Вимоги до якості.
37. Технологічний процес приготування дріжджового безопарного тіста, асортимент кулінарних виробів.
38. Страви із вареної, припущеної птиці, дичини, кроликів та субпродуктів: значення у харчуванні, асортимент, технологія приготування та відпуск. Вимоги до якості.
39. Технологічний процес приготування дріжджового опарного тіста, асортимент кулінарних виробів.
40. Страви із смаженої птиці, дичини, кроликів та субпродуктів: значення у харчуванні, асортимент, технологія приготування та відпуск. Вимоги до якості.
41. Технологічний процес приготування і подавання чаю, кави різними способами.
42. Страви із тушованої та запеченої птиці, дичини, кроликів та субпродуктів: значення у харчуванні, асортимент, технологія приготування та відпуск. Вимоги до якості.
43. Технологічний процес приготування какао і шоколаду, правила відпускання, асортимент.
44. Супи холодні: значення у харчуванні, асортимент, технологія приготування та відпуск. Вимоги до якості.
45. Киселі: значення у харчуванні, асортимент, технологія приготування та відпуск. Вимоги до якості.
46. Страви із смаженого м'яса: значення у харчуванні, асортимент, технологія приготування та відпуск. Вимоги до якості.
47. Солодкі соуси: значення у харчуванні, асортимент, технологія приготування та відпуск. Вимоги до якості.
48. Прісне тісто і вироби з нього.
49. Холодні дієтичні страви та закуски: значення у харчуванні, асортимент, технологія приготування та відпуск. Вимоги до якості.
50. Супи прозорі: значення у харчуванні, асортимент, технологія приготування та відпуск. Вимоги до якості.

4.4 Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства

1. Поняття та призначення устаткування закладів готельно-ресторанного господарства.
2. Класифікація та основні технічні характеристики устаткування закладів готельно-ресторанного господарства.
3. Основні засоби меблювання закладів готельно-ресторанного господарства залежно від призначення та функцій меблів.
4. Основні вимоги до оснащення меблями номерів готелів різних категорій.
5. Призначення та принцип дії електричних побутових приборів, їх класифікація та номенклатура.
6. Фени, класифікація та характеристика.
7. Якісні, функціональні та споживчі характеристики прасок. Правила експлуатації.
8. Основні технічні характеристики побутових чайників. Правила експлуатації та правила безпеки під час їх використання.
9. Вимоги, що висуваються до аудіо- та відеотехніки, яка встановлюється у жилих приміщеннях готелів.
10. Класифікація, принцип дії та правила експлуатації аудіо- та відеотехніки, яка встановлюється у жилих приміщеннях готелів.

11. Порівняльна характеристика телевізорів за розміром екрану, системами проєкційних трубок, дизайном та виробником.
12. Основні технічні характеристики відео- та DVD-програвачів. Переваги та недоліки.
13. Класифікація механічного устаткування.
14. Основні техніко-економічні показники механічного устаткування.
15. Будова посудомийних машин періодичної та безперервної дії.
16. Призначення, класифікація та принцип дії просіювачів.
17. Основні способи очищення коренеплодів, їх переваги та недоліки. Класифікація картоплеочищувальних машин.
18. Призначення, класифікація та принцип дії подрібнювальних машин та механізмів.
19. Основні способи різання харчових продуктів. Класифікація подрібнювально-різальних машин.
20. Класифікація та принцип дії машин та механізмів для збивання продуктів.
21. Класифікація дозувально-формуального устаткування. Будова та принципи дії
22. Мета теплової обробки продуктів. Традиційні способи теплової обробки.
23. Способи теплової обробки харчових продуктів.
24. Класифікація теплового устаткування за основними класифікаційними ознаками.
25. Класифікація, призначення, будова та сфери застосування НВЧ- та ІЧ-апаратів.
26. Класифікація і характеристика грилів.
27. Особливості конструкції грилів карусельного, контактного, роликового, лавового типу, «саламандер».
28. Особливості експлуатації НВЧ- та ІЧ-апаратів.
29. Конструктивні особливості, призначення та принцип дії стравоварильних котлів.
30. Конструктивні характеристики пароварильних шаф.
31. Принцип дії експрес-кавоварки.
32. Призначення, класифікація, номенклатура сковорід.
33. Назвіть правила експлуатації, основні техніко-економічні і експлуатаційні показники роботи сковорід.
34. Технологічні вимоги, класифікація, номенклатура фритюрниць.
35. Правила експлуатації апаратів, призначених для жарки і випікання продуктів.
36. Конструктивні особливості, призначення та принцип дії плит.
37. Призначення та технологічні вимоги, що висуваються до допоміжного устаткування.
38. Особливості конструкцій мармітів.
39. Устаткування для магазинів та торговельних кіосків. Класифікація, принцип дії, правила експлуатації та техніки безпеки.
40. Обладнання для плавальних басейнів, саун. Класифікація, принцип дії, основні технічні характеристики та правила експлуатації.
41. Обладнання для салонів краси. Принцип дії, основні технічні характеристики та правила експлуатації.
42. Обладнання для тренажерних залів, соляріїв, масажних, спортивних залів. Класифікація, принцип дії, основні технічні характеристики та правила експлуатації.
43. Обладнання для шведського столу та кейтерінгу.
44. Обладнання залів для проведення культурних або ділових заходів.
45. Оснащення перукарень в залежності від категорії. Принцип дії, основні технічні характеристики та правила експлуатації.
46. Оснащення приміщень для біологічного відновлення організму та занять спортом

5. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ

Підсумкова оцінка кваліфікаційного іспиту є середньозваженою оцінок за кожен складову кваліфікаційного іспиту:

«**відмінно**», здобувач освіти показав високий рівень теоретичних знань, ґрунтовна аргументація відповіді, творчий підхід до засвоєного матеріалу, вміння застосовувати найбільш оптимальні принципи й методи в конкретних ситуаціях; глибокий аналіз фактів і

подій, спроможність прогнозування результатів від прийнятих рішень; чітке, послідовне викладення відповіді; вміння пов'язати теорію і практику.

«добре», здобувач освіти показав високий рівень, часткова аргументація відповіді, аналіз фактів і подій, спроможність прогнозування результатів від прийнятих рішень; послідовне викладення відповіді; вміння пов'язати теорію і практику, переважання логічних підходів перед творчими у відповіді на питання; за наявності деяких непринципових помилок несуттєвого характеру у викладі відповіді, не завжди правильне прогнозування подій від прийнятих рішень.

«задовільно», здобувач освіти показав достатній рівень, не повна аргументація відповіді; наявність неточностей у викладі матеріалу; нечітке викладення матеріалу, порушення логічної послідовності при цьому, труднощі при практичному втіленні прийнятих рішень.

«незадовільно», здобувач освіти показав низький рівень підготовки, відсутність знань з більшої частини матеріалу, недостатнє засвоєння принципів положень курсу; відсутність аргументації.

Результати кваліфікаційного іспиту оголошуються здобувачам освіти у день його проведення після оформлення протоколів екзаменаційної комісії. При цьому проводиться загальна оцінка відповідей здобувачів освіти, відзначаються найкращі з них, характеризується рівень фахової підготовки студентів.

Оцінки, одержані при складанні, апеляції не підлягають. У цьому випадку всі спірні питання вирішуються екзаменаційною комісією. Здобувачам освіти, які не склали атестаційний екзамен з поважних причин (підтверджених документально), за наказом директора навчального закладу може бути продовжений строк навчання до наступного терміну роботи екзаменаційної комісії зі складання кваліфікаційного іспиту, але не більше ніж на один рік.

6. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

6.1 Організація готельного господарства

Законодавча та нормативно-правова:

1. ДСТУ 4269:2003 «Класифікація готелів».
2. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг (Наказ Державної туристичної адміністрації №19 від 16.03.2004 р).
3. Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні (наказ Державного комітету України з житлово-комунального господарства і Державного комітету України з туризму №77\44 від 10.09.96).

Базова:

3. Бойко М.Г. Організація готельного господарства: Підручник / М. Г. Бойко, Л.М. Гопкало. – К.: КНТЕУ, 2006. – 448 с.

Інформаційні ресурси:

4. <http://tourism.gov.ua> / Сайт Державної служби туризму і курортів.
5. <http://www.mincult.gov.ua> / Сайт Міністерства культури і туризму України.
6. <http://www.premier-hotels.com.ua> / Сайт української готельної мережі «Premier Hotels».

6.2 Організація ресторанного господарства

Законодавча та нормативно-правова:

1. Будинки і споруди. Готелі: ДБН В.2.2-20:2008. – [Чинний від 2009-04- 01]. – К.: Мінрегіонбуд України, 2009. – 53 с. – (Державні будівельні норми України).
2. Будинки і споруди. Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства) : ДБН В.2.2-25:2009. – [Чинний від 2010-09-01]. – К.: Мінрегіонбуд України, 2010. – 83 с. – (Державні будівельні норми України).
3. Громадське харчування. Терміни та визначення: ДСТУ 3862-99. – [Чинний від 1999-10-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 1999. – 25 с. – (Національні стандарти України).
4. Заклади ресторанного господарства. Класифікація: ДСТУ 4281-2004. - [Чинний від 2004-07-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 16 с. – (Національні стандарти України).

5. Послуги туристичні. Класифікація готелів: ДСТУ 4269:2003. – [Чинний від 2004-07-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2003. – 13 с. – (Національні стандарти України).

Базова:

6. Архіпов, В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства – К.: ЦУЛ, 2009. – 342 с.

8. Бойко М. Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 448. с. – 48

9. Доценко, В.Ф. Устаткування закладів ресторанного господарства: підручник / В.Ф. Доценко, В.О.Губеня. – Київ: Кондор-Видавництво, 2016. – 635 с.

10. П'ятницька Н.О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник.: [для вищ. навч. закл.] / За ред. П'ятницької Н.О. – 2-ге вид. перероб. та допов. – К.: центр учбової літератури, 2011 – 584 с.

11. Новікова О.В., Радченко Л.О., Вініченко К.П. та ін. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства: навч.посіб. – Х.: Світ книг, 2014. – 411с.

Допоміжна:

17. Мостова, Л.М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства: навчальний посібник [Текст] / Л.М. Мостова, О.В. Новікова – К.: Ліра- К, 2010. – 388с.

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

6.3 Технологія продукції ресторанного господарства

Законодавча та нормативно-правова:

1. Заклади ресторанного господарства. Класифікація: ДСТУ 4281:2004. – [Введ. в дію 31.03.2004]. – К.: Держстандарт України, 2004. – 11 с. – (Національний стандарт України).

Базова:

1. Архіпов В.В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані / В. В. Архіпов, Т. В. Іванникова, А. В. Архіпова. – К.: фірма «ІНКОС», 2007, с. 107-112.

2. Дорохіна, М.О., Капліна Т.В. Технологія продукції харчування у таблицях і схемах. – К.: Кондор, 2010. – 280 с.

3. Доцяк В.С. Українська кухня. – Л.: «Оріана-Нова»Д998. – 560 с.

4. Збірник рецептур національних страв та кулінарних виробів: Для підприємств громадського харчування всіх форм власності / О.В.Шалимінов, Т.П.Дятченко, Л.О.Кравченко та ін. – К.: А.С.К., 2007. – 848 с.

5. Кравченко Т.Ф. Конспект лекцій з дисципліни «Технологія продукції ресторанного господарства» для студентів спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа. – Любешів: ЛТК Луцького НТУ, 2020. – 150 с.

6. Павлов О.В. Збірник рецептур борошняних кондитерських виробів: Навчально-практичний посібник / О.В. Павлов – К.: Профкнига, 2018. – 336 с.

7. Шумило Г.І. Технологія приготування їжі: Навчальний посібник – К.: «Кондор», 2003. – 50с.

6.4 Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства

1. Доценко В.Ф., Губеня В.О. Устаткування закладів ресторанного господарства: підручник – Київ: Кондор-Видавництво, 2016. – 636с.

2. Заплетніков І. М. Експлуатація і обслуговування технологічного устаткування харчових виробництв / І. М. Заплетніков, В. Г. Мирончук, В. М. Кудрявцев. – К.: «Кафедра», «Центр учбової літератури», 2012. – 344 с.

2. Конвісер І. О. Устаткування закладів ресторанного господарства / І. О.Конвісер, Г. А. Бублик, Т. Б. Паригіна, Ю. М. Григор'єв. – К.: КНТЕУ, 2005. – 566 с.

3. Тарасенко. І.І. Устаткування готельно-ресторанних підприємств: конспект лекцій. – К.: КНУКМ, 2010. – 66 с.

4. Черевко О. І. Устаткування підприємств сфери торгівлі / О. І. Черевко, О. В. Новікова, В. О. Потапов. – К.: Ліра-К, 2010. – 648 с.

ДОДАТКИ

Додаток 1. Зразок екзаменаційного білету

ЕКЗАМЕНАЦІЙНИЙ БІЛЕТ № ____

1. Класифікація закладів ресторанного господарства. Характеристика заготівельних підприємств.
2. Технологічний процес обробки бульбоплодів і коренеплодів.
3. Особливості конструкцій мармітів.
4. Розрахувати вартість проживання в готелі залежно від дати і часу заїзду і виїзду відповідно до наступних даних: у номер «напівлюкс» вартістю 570 грн. заселилася молода жінка з дитиною (2 роки). У номер клієнтка замовила колиску вартістю 25 грн./доба. Проживання дітям до 3-х років безкоштовне.
Заїзд: 10.05 в 18.00 год.
Виїзд: 17.05 в 17.00 год.

Кваліфікаційний іспит [Текст]: методичні вказівки щодо організації та проведення кваліфікаційного іспиту для здобувачів освітньо-професійного ступеня фаховий молодший бакалавр галузь знань 24 Сфера обслуговування спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа денної форми навчання / уклад. Кравченко Т.Ф. – Любешів: ВСП «Любешівський ТФК ЛНТУ», 2023. – 24с.

Комп'ютерний набір і верстка : Т.Ф. Кравченко
Редактор:

Підп. до друку _____ 2023 р. Формат А4.
Папір офіс. Гарн. Таймс. Умов. друк. арк. 3,5
Обл. вид. арк. 3,4. Тираж 15 прим. Зам. ____

Інформаційно-видавничий відділ
Луцького національного технічного університету
43018, м. Луцьк, вул. Львівська, 75
Друк – ІВВ Луцького НТУ