

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ імені В. Н. КАРАЗІНА

Заступник Голови Приймальної комісії
проректор з науково-педагогічної роботи
Харківського національного університету
імені В.Н. Каразіна

Олександр ГОЛОВКО

**ПРОГРАМА
ФАХОВОГО ВСТУПНОГО ВИПРОБУВАННЯ
(у формі співбесіди)
для вступників для здобуття ступеня бакалавра за спеціальністю
241 Готельно-ресторанна справа
(освітня програма «Індустрія гостинності»)
(для осіб, які здобули раніше такий самий або вищий ступінь (рівень)
вищої освіти або здобувають його не менше одного року та виконують у
повному обсязі індивідуальний навчальний план)**

Харків-2025



ДОКУМЕНТ СЕД АСКОД
Сертифікат 3B24020800
Підписувач ГОЛОВКО ОЛЕКСАНДР МИКОЛАЙОВИЧ
Дійсний з 02.09.2024 12:16:27 по 01.09.2026 23:59:59

Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна



4801-118 від 26.03.2025

ХАРАКТЕРИСТИКА ЗАВДАННЯ

Мета вступного фахового випробування – перевірка наявності у абітурієнта необхідного обсягу компетентностей в сфері фахової підготовки та визначення рівня мотивації до навчання.

Вступне фахове випробування проходить у формі тестування, яке передбачає виконання 50 тестових завдань протягом 60 хвилин.

В екзаменаційних роботах не допускаються будь-які умовні позначки, що можуть дозволити розкрити авторство роботи. Вступник зазначає прізвище тільки у визначених для цього місцях. Не допускається робити будь які помітки на екзаменаційних білетах.

Чернетки екзаменаційних робіт не перевіряються.

Під час проведення вступних випробувань забороняється користуватись електронними приладами (зокрема калькуляторами, мобільними телефонами, планшетами та інш.), підручниками, навчальними посібниками та іншими матеріалами.

ПРОГРАМА ВИПРОБУВАННЯ

Програма вступного фахового випробування до освітньо-професійної програми «Індустрія гостинності» спеціальності J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг і включає оцінку рівня та обсягу знань, вмінь і практичних навичок з 2 дисциплін циклу професійної підготовки:

1. Готельна справа
2. Ресторанна справа

1. ГОТЕЛЬНА СПРАВА

Тема 1. Основні поняття і категорії в готельній справі.

Основні детермінанти сфери послуг: послуга, готельні послуги, матеріальні та нематеріальні послуги, процес обслуговування. Модель гостинності в системі «гість – послуга – середовище гостинності». Поняття, сутність та структура та механізми функціонування ринку послуг гостинності як складової туристського ринку. Сегментація ринку як засіб його ефективного функціонування. Умови, критерії та ознаки сегментації ринку готельних послуг. Понятійний апарат індустрії гостинності: послуга, сфера послуг, обслуговування, рівень комфорту, місткість номерного фонду, гостинність, процес обслуговування, тривалість перебування гостей.

Тема 2. Еволюція готельної справи. Історія розвитку готельної справи в світі та в Україні.

Історія виникнення та розвитку готельної справи. Передумови розвитку готельної справи у різні історичні періоди: стародавній (IV тис. до н. е. – 476 рік н. е.); епоха середньовіччя (V – XV ст.); новий час (XVI ст. – початок XX ст.).

Взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельного господарства. Відкриття нових земель в Європі та інших континентах світу і вплив цього процесу на будівництво різних засобів розміщення. Перші готелі в Стародавній Греції, Римі, Ірані, Єгипті та їх особливості.

Історія розвитку світового готельного господарства періоду християнської ери. Значення релігії різних народів для розвитку готелів. Особливості розвитку готелів в Європі, Азії, Африці, Індії тощо. Значення обміну між містами та розвитку торговельних зв'язків для становлення готельного господарства.

Вплив науково-технічного прогресу на розвиток туризму і засобів розміщення. Поява перших об'єднань готелів і їх подальший розвиток.

Туризм як основа сучасної індустрії гостинності. Готельна база світу за регіонами: Африка, Америка, Східна Азія і район Тихого океану, Європа, Близький Схід; залежність її від тенденцій розвитку туризму. Найбільші готельні об'єднання світу: готельні корпоративні компанії, незалежні готельні компанії, компанії, що спеціалізуються на наданні управлінських послуг.

Тendenції розвитку світового готельного господарства: створення великих готельних об'єднань в Азії, Карибському басейні, освоєння нових регіонів міжнародними готельними ланцюгами, розширення франчайзингових угод на управління в готельному секторі, розробка національних програм туристичної сфери країни, глибока сегментація туристичного ринку за рахунок створення нових типів готелів, що призначені, для конкретної категорії населення, динаміки готельних тарифів на різні види послуг.

Зародження та історія розвитку готельної справи в стародавній Русі. Початок розвитку засобів розміщення, «ями», постоялі та гостинні двори. «Чумацький шлях» – як основа для будівництва корчми, зимівників козаків.

Розвиток готельної справи України в XVI – першій половині XVII ст. як в одному із основних торговельних центрів Східної Європи, що знаходились на перехресті шляхів до Польщі, Кримського ханства, Молдови, Туреччини, Греції, країн Східної та Західної Європи.

Розвиток готельної справи України в другій половині XIX – на початку XX ст. Матеріально-технічна база готельного господарства в радянські часи.

Сучасний стан розвитку готельного бізнесу в Україні. Основні напрямки удосконалення організації роботи готельного господарства України.

Тема 3. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії

Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства в Україні, створення технологічних і соціальних нормативів впровадження сучасних готельних технологій.

Нормативно-правові документи в готельній сфері: міждержавні стандарти, нормативно-правові і нормативно-експлуатаційні документи, класифікаційні стандарти, декрети Кабінету Міністрів України, Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні.

Принципи роботи органів і служб стандартизації в Україні, порядок розробки, затвердження та реєстрація стандартів, загальні вимоги до стандартів. Значення та основи функціонування Державної системи стандартизації, сутність уніфікації, спеціалізації, взаємозамінності, розвиток вітчизняних систем стандартів, методичні принципи комплексної стандартизації, положення стандартизації. Категорії стандартів: державні (ДСТУ), галузеві (ГСТУ), стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок України (СТТУ), технічні умови (ТУУ), стандарти підприємств (СТП) і види стандартів: основоположні; на продукцію і послуги; на процеси: методи контролю (випробувань, вимірювань, аналізу), інформаційні показники стандартів.

Тема 4. Фактори типізації готельних підприємств. Характеристика основних типів засобів розміщення

Функціональне призначення готельних підприємств. Закордонний досвід типізації готелів. Фактори типізації готельних підприємств: місцезнаходження, основне призначення, строк перебування, режим експлуатації, рівень обслуговування, обслуговуючий контингент, місткість, мета подорожі.

Вплив мети подорожі на функціональне призначення готелю. Основні вимоги до готелів: умови для ночівлі, організації харчування та побутового обслуговування.

Транзитні готелі – їх призначення, розташування та форми власності.

Ділові готелі – їх призначення та місцезнаходження. Загальні та специфічні функціональні вимоги до готелів даного типу: місцезнаходження, наявність умов для роботи в номері, максимальна ізоляція номерів від впливу зовнішнього середовища, надання умов для проведення нарад, конгресів, презентацій, виставок, бенкетів тощо, наявність розвинутої мережі служби зв'язку та фінансового забезпечення тощо.

Курортні готелі – їх призначення. Специфічні особливості місцезнаходження, медичного обслуговування, надання профілактичного і дієтичного харчування, наявності торговельної мережі лікувальних і курортних товарів, внутрішнього обладнання номерів, широкого кола додаткових послуг.

Готелі для сімейного відпочинку – призначення, основний обслуговуючий контингент. Особливості функціонування сімейних готелів: наявність приміщень для дітей різного віку, створення умов для індивідуального дитячого харчування в номері і поза ним, створення умов для відпочинку дорослих дітей і організації спортивно-оздоровчих занять.

Туристично-екскурсійні готелі (туристичні, готелі для масового туризму) для туристів з пасивними засобами пересування, їх місцезнаходження, строк перебування туристів, особливості структури приміщень.

Туристично-спортивні готелі – особливості їх місцезнаходження. Функціональні особливості готелів даного типу: наявність приміщень туристично-спортивного обслуговування та спортивно-оздоровчого призначення, наявність трас, шляхів, споруд, що відповідають вимогам маршруту, створення умов для медичного, профілактично-лікувального обслуговування. Особливості функціонування готелів для спортсменів, що займаються окремими видами спорту. Готелі для сімейного відпочинку.

Спеціалізовані туристичні готелі – їх призначення, місцезнаходження. Характеристика і призначення мотелів, кемпінгів. Види ротелів, основне їх призначення і характеристика. Ботелі і ботокемпінги, їх призначення, місцезнаходження, організація приміщень для ночівлі і відпочинку. Особливості організації флайтелів, готелів для любителів авіаційного спорту.

Вимоги до лікувально-оздоровчих готельних підприємств та їх основні типи: санаторії; пансіонати; бази та табори відпочинку; будинки відпочинку; сільські туристичні будинки; профілакторії. Організаційні питання врахування екологічних вимог до лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства.

Тема 5. Сучасні підходи до класифікації готельних підприємств у світі та в Україні

Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах Європи, Америки, Азії.

Характеристика основних вимог до класифікації готелів, розроблених секретаріатом ВТО: до навколишньої території, будівель, якості устаткування і обладнання, організації номерного фонду, громадських і допоміжних приміщень, обслуговуючого персоналу тощо, причини необхідності в класифікації готельних господарств.

Характеристика найбільш розповсюджених систем класифікації готельних господарств, критерії класифікації готельного господарства України. Рівень комфорту як головний критерій, що визначає категорію готелю.

Підходи до розробки документів, які встановлюють класифікацію і порядок її наступного проведення, які притаманні для міжнародної та вітчизняної практики.

Комфорт – якісна характеристика номера. Значення функціонального, екологічного, естетичного комфорту для внутрішнього простору готелю.

Вимоги до персоналу як один із критеріїв, що визначають категорію готелю.

Основа класифікації готельного господарства України – міжнародна система «зірок». Спільні вимоги до всіх типів готелів, їх характеристика.

Особливості загальних вимог до готельних господарств, що розташовані в рекреаційних зонах і зонах відпочинку.

Класифікація готельних господарств з урахуванням мінімальних вимог до певної категорії. Категорійність номерного фонду. Характеристика основних вимог до категорій «вища», «перша», «друга», «третья», «четверта». Порядок встановлення категорійності номера. Основні вимоги до готелів від

*****зіркових до * зіркових. Порядок проведення атестації готельного господарства. Органи, що мають право на проведення атестації готелю, порядок їх затвердження і умови роботи.

Тема 6. Технологічний цикл обслуговування гостей в готелі

Основні служби готелю. Технологічний цикл обслуговування гостей. Основні групи готельних служб. Поділ готельних служб на Front office. Back of the house. Контактні і неконтактні служби готелю. Вимоги до персоналу контактних служб готелю.

Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг – «прибуття – проживання – виїзд». Сутність технологічних операцій «реєстрація документів», «попередня оплата по прибутті», «безготівковий розрахунок», «надання розміщення і додаткових послуг», «організація виїзду і розрахунок при виїзді». Обслуговуючі цикли: «визначення послідовності завантаження готелю», «опрацювання і рух заявки», «підтвердження заявки», «нічний аудит».

Тема 7. Організація роботи служби прийому і розміщення

Особливості організації роботи служби прийому і розміщення готельних підприємств. Основні вимоги до організації прийому і обслуговування вітчизняних та іноземних туристів в Україні. Характеристика основних положень прийому гостя. Організація роботи щодо прийому та відправлення багажу. Організація медичної допомоги туристами. Відповідальність готельних господарств за збереження майна туристів. Організація пошуку, збереження і повернення іноземним туристам майна, що втрачене під час проживання в готелі.

Порядок оформлення туриста при поселенні до готелю. Анкета прибулого в готель. Картка гостя. Картка руху ліжко-діб. Список прибулих і мешканців на поверсі. Порядок оформлення плати за проживання. Варіант невикористаного авансу за помешкання. Касовий звіт за добу. Порядок оформлення за додаткове ліжко, за продовження перебування в номері, за переселення в інший номер. Порядок оформлення туристичних груп. Порядок оформлення виїзду гостя.

Автоматизація процесу прийому і розміщення туристів в готелі. Система бронювання і резервування місць у готелях. Автоматизація робочого місця портьє: порядок поселення, вибір місця і номера для помешкання, порядок бронювання і резервування місць, індивідуальне та групове поселення, кошторис надання основних і додаткових послуг, касовий звіт за добу, порядок пошуку мешканця готелю за прізвищем, країною, номером помешкання, формами оплати послуг, архівами даних. Автоматизація робочого місця касира. Організація робочих місць служби прийому і розміщення з використанням технологічних процесів у роботі готельного господарства.

Тема 8. Організація роботи служби експлуатації номерного фонду та обслуговування

Технологічний цикл обслуговування на житловому поверсі. Служба експлуатації номерного фонду (господарська служба) та її функції. Персонал

служби. Організація роботи та основні обов'язки служби обслуговування, асортимент послуг, що надаються в готелях. Комплексне обслуговування туристів. Надання додаткових послуг у готельних господарствах.

Підготовка поверхів до поселення мешканців. Оснащення приміщень житлового фонду. Система обліку (отримання, рух і списування) матеріальних цінностей. Види послуг, що надає персонал мешканцям на поверсі, і технологія їх надання. Послуги, що надаються методом самообслуговування, вендингові автомати. Впровадження нових видів послуг і удосконалення технології їх надання. Якість надання послуг.

Організація виїзду з номерів. Прийом номера персоналом у мешканця. Порядок складання актів на відшкодування збитків за псування готельного майна і актів на забуті речі. Порядок збереження і повернення забутих речей мешканцям.

Вимоги до рівня комфорту і належного санітарного-гігієнічного стану номерного фонду, інших приміщень на поверсі, служб експлуатації номерного фонду. Складові технологічних циклів клінінгових робіт: поточний щоденний клінінг; проміжний клінінг; клінінг номерів після виїзду гостей; генеральний клінінг; ведення білизняного господарства; використання засобів для миття і чищення. Послідовність клінінгових робіт у номерах готельного підприємства: в багатокімнатному, двокімнатному і однокімнатному. Догляд за паркетною підлогою, синтетичним покриттям і килимами. Клінінгові роботи в місцях загального користування, коридорах, холах, вітальнях, службових приміщеннях тощо. Клінінг і дезинфекція санітарних вузлів, душових, сауни. Контроль якості клінінгу і утримання житлового фонду готельного підприємства, забезпечення його предметами гостинності одноразового користування в фірмовому виконанні, предметів рекламного, культурно-побутового і спортивного призначення, необхідного для забезпечення високого рівня обслуговування в готельному господарстві.

Характеристика основних вимог до поведінки обслуговуючого персоналу при проведенні клінінгових робіт. Норми витрат господарчих матеріалів для виконання клінінгових робіт. Раціональне використання миючих засобів у готельному господарстві. Характеристика механізмів, інвентарю і матеріалів, що використовуються в процесі проведення клінінгових робіт. Вимоги до збереження і утримання клінінгового інвентарю, механізмів і матеріалів. Система обліку і збереження матеріальних цінностей номерного фонду. Забезпечення білизною готельного господарства, вимоги до білизни, стандарти білизни. Норми зміни білизни. Організація роботи з упорядкування, обліку, прання, вибірки і списування білизни. Проблеми, шляхи та перспективи вдосконалення технологій клінінгу в готельному господарстві.

Тема 9. Організація надання додаткових послуг в готельних підприємствах

Технологічний цикл організації надання додаткових послуг в готельному підприємстві. Вимоги до асортименту додаткових послуг в готелях різної категорійності.

Додаткові послуги, що надаються безкоштовно: виклик швидкої допомоги, лікаря; користування медичною аптечкою першої допомоги; доставка в номер персоналом готелю особистої кореспонденції; збереження ручного багажу; збереження цінностей та грошей, що здаються за описом.

Додаткові платні послуги. Організація послуг прання, прасування, ремонту одягу та речей мешканців тощо. Порядок користування предметами побутового призначення і господарчого призначення в готельних підприємствах.

Комплексність готельних послуг: інформаційні, комунальні, комунально-побутові, медичні, фінансово-банківські, культурно-оздоровчі, туристично-екскурсійні, спортивні, рекреаційні тощо.

Тема 10. Організація роботи закладів ресторанного господарства в готельних підприємствах

Класифікація підприємств ресторанного господарства при готелях. Основні групи приміщень підприємств ресторанного господарства та їхній зв'язок. Чинники, що визначають режим роботи підприємств ресторанного господарства в готелях. Основні вимоги до ресторану сучасного готелю. Розташування, дизайн і кухня ресторану. Організація роботи ресторану та вимоги до персоналу. Види сервісу і меню ресторану. Розмір та особливості меню. Основні види ресторанного сервісу. Види сніданків. Обслуговування номерів. Банкетна служба. Особливості організації та види банкетів у ресторані готелю.

Тема 11. Культура обслуговування в готельному підприємстві

Поняття культури обслуговування, норми поведінки людей у процесі спілкування. Складові культури обслуговування: психологічна, естетична, етична, організаційна. Основні вимоги до працівників готельного господарства: дисципліна, відповідальність, професіоналізм, організованість, їх значення. Фактори, що впливають на результат якості обслуговування – безпека; постійність; поведінка; повнота, умови; доступність; час. Естетика готельного виробництва – створення максимальних зручностей для мешканців і умов для праці персоналу. Суть психології обслуговування в готельному господарстві. Основні принципи спілкування персоналу з мешканцями готелю. Культура поведінки працівників готелю: етикет, ввічливість, скромність, коректність, тактичність, манери, жести, рухи, вимоги до одягу, косметики.

Тема 12. Сучасні інформаційні технології в діяльності готельних підприємств

Сутність і визначення сучасних інформаційних технологій. Автоматизація управління діяльністю готелю. Інформаційний центр у готелі. Інформаційні потоки в системі управління готелем. Переваги впровадження в діяльність готелю систем автоматизації управлінської діяльності. Сучасні системи бронювання готельних послуг. Мобільні додатки та інформаційні технології в організації обслуговування споживачів готельних послуг.

Тема 13. Організація інженерно-технічного обслуговування в готельному підприємстві

Системи холодного і гарячого водопостачання і завдання технічної експлуатації. Облік витрат води і шляхи її економії. Каналізація. Вимоги до системи каналізації. Користування внутрішніми каналізаційними обладнаннями мешканцями готелів і персоналом. Опалення. Призначення і обладнання. Схеми систем опалення. Регулювання систем опалення і шляхи економії тепла. Вентиляція. Система вентиляції: природна, організована неорганізована. Огляд і регулювання систем вентиляції. Калорифери. Приміщення і експлуатація кондиціонування повітря. Принципова схема кондиціонування повітря. Місцеві кондиціонери. Сміттепроводи в готельних підприємствах. Обладнання сміттепроводу і експлуатація Підлогомийні і підлогонатиральні машини. Ліфти та ескалатори, їх розміщення в готельному господарстві і експлуатація. Диспетчерське управління ліфтовим господарством. Засоби внутрішнього зв'язку в готельних господарствах. Радіофікація і телебачення, за пожежної і охоронної сигналізації, сигналізація служби прийому і розміщення, диспетчерська служба та інше.

Тема 14. Організація безпеки в готельних підприємствах

Технологія забезпечення безпеки готелю. Основні положення організації безпеки готелю. Системний підхід до організації безпеки. Тактико-організаційні заходи забезпечення безпеки. Системи регламентації поведінки обслуговуючого персоналу і співробітників, що відповідають за безпеку. Принципи організації порядку доступу й охорони різних категорій готельних номерів і службових приміщень; регламентація дій співробітників в екстремальних ситуаціях. Вимоги до персоналу служби безпеки. Комплекс технічних засобів безпеки. Контроль доступу в готель; комплекс заходів для протипожежного захисту; охоронна сигналізація і відеоспостереження. Пожежна безпека, охорона праці і техніка безпеки в готелях. Економічна безпека готелю.

Тема 15. Особливості організації праці в готельному підприємстві

Особливості організації праці в готельному підприємстві. Професійно-кваліфікаційна-структура працівників. Основні критерії визначення професійно-кваліфікаційної структури. Поняття «якість праці», «кваліфікація», «складність праці», «зміст і характер праці».

Характеристика основних соціально-професійних груп працівників готельного підприємства: адміністративно-управлінська, спеціалісти, працівники масових професій, технічні працівники. Групи працівників залежно від функцій, що виконуються в готельне господарстві: адміністративно-управлінська, служби прийому і розміщення, служба обслуговування, служба матеріально-технічного забезпечення, технічна служба, група працівників підприємств ресторанного господарства. Форми організації праці на готельних підприємствах, їх характеристика.

Структура робочого часу. Зміст, завдань і роль нормування праці в готельному господарстві. Поняття ступеня праці, норми праці, нормування праці. Особливості режиму робочого часу в підрозділах готельного підприємства. Режим робочого часу і відпочинку працівників готелю, режим праці адміністрації та менеджерів вищої ланки; обслуговуючого персоналу; спеціалістів; технічного персоналу. Характеристика графіків виходу на роботу працівників готельного підприємства: лінійний, ступеневий, двобригадний, комбінований, вахтовий та ін. Особливості режиму робочого часу і відпочинку груп працівників залежно від функцій, що виконуються.

Методи вивчення робочого часу. Метод миттєвих спостережень: фотографія робочого часу, хронометраж, фотохронометраж. Характеристика індивідуальних, групових або бригадних спостережень. Етапи проведення спостережень: підготовка до спостереження, проведення його, обробка звітів та їх аналіз, підсумки спостережень. Методика і техніка проведення фотографії робочого часу та його документальне оформлення. Розрахунок коефіцієнтів використання робочого часу; зростання продуктивності праці. Розробка норм часу за його структурою. Розрахунок норм часу, норм виробки. Розрахунок чисельності персоналу на підставі норм праці, вимоги щодо нормування праці в готельних підприємствах. Шляхи удосконалення нормування праці в готельному підприємстві.

Раціональна організація праці – сутність, завдання. Система Тейлора – зразок організації праці. Основні групи завдань, що вирішує наукова організація праці. Основні вимоги наукової організації праці в готельному господарстві. Робоче місце - зона трудових дій виконавця або групи виконавців. Кваліфікація робочих місць. Принципи організації робочих місць. Характеристика оптимальних умов для виконання трудового процесу: впровадження засобів механізації і автоматизації, створення і дотримання сприятливого «мікроклімату (температура, вологість, повітрообмін, освітлення, нормалізація складу повітряного середовища). Естетика праці. Організація роботи щодо впровадження раціональних форм організації праці в готельних підприємствах.

Система норм праці: трудомісткість операції, норма виробки, норма обслуговування, норма чисельності. Основні завдання нормуванням праці в готельному підприємстві. Принципи нормування праці: комплексність, динамічність, рівна напруженість, демократичність. Особливості нормування праці в готельному підприємстві.

Класифікація затрат робочого часу і характеристика його складових частин. Нормовані і ненормовані затрати робочого часу. Види норм праці та їх тарифікація. Норма часу як основний вид норми праці. Норма виробки та її взаємозв'язок з нормою часу. Норми часу обслуговування, чисельності, управління. Порядок розрахунку видів норм праці. Класифікація норм праці залежно від обсягу і складу робіт, форм організації праці, сфери застосування і строку дії. Методи встановлення норм праці.

2. РЕСТОРАННА СПРАВА

Тема 1. Місія громадського харчування.

Предмет дисципліни «Ресторанна справа». Генезис громадського харчування як складової сфери гостинності. Сучасна візія місії громадського харчування. Легітимні основи функціонування закладів громадського харчування.

Тема 2. Класифікація і типи закладів громадського харчування.

Термінологія лекції. Типи закладів громадського харчування. Показники, які визначають тип закладу. Асортиментний мінімум. Ознаки класифікації закладів громадського харчування.

Тема 3. Середовище підприємств громадського харчування.

Термінологія лекції. Мережа закладів харчування міста. Мережа закладів громадського харчування в розрізі районів міста. Заклади харчування при колективних засобах розміщення.

Поняття «Продукція» та «Послуга». Технологічний і виробничий процеси закладу громадського харчування. Характеристика забезпечувальних процесів.

Тема 4. Конфігурація постачання.

Термінологія лекції. Завдання постачання. Джерела постачання. Організація постачання. Реєстр затверджених постачальників. Постачання харчових продуктів. Рух товарів у ЗГХ. Ланцюг постачання і принцип «Traceability». Приймання за кількістю. Приймання за якістю. Товарні запаси. Матеріальне-технічне постачання.

Тема 5. Конфігурація складської групи приміщень.

Термінологія лекції. Призначення складської групи приміщень. Послідовність складських операцій. Номенклатура складських приміщень.

Складське обладнання. Устрій приміщень складської групи. Способи складування. Зберігання сировини тваринного походження. Зберігання сировини рослинного походження. Характеристика методів складської обробки FIFO і LIFO. Тарне господарство.

Тема 6. Конфігурація сервісних приміщень.

Термінологія лекції. Призначення сервісних приміщень. Номенклатура сервісних приміщень. Конфігурація роздачі. Конфігурація буфету (сервіс-бару). Конфігурація приміщень вестибюльної групи. Конфігурація торгового залу. Конфігурація банкетного залу. Визначення площ сервісних приміщень.

Тема 7. Конфігурація підсобних приміщень.

Термінологія лекції. Призначення підсобних приміщень. Номенклатура підсобних приміщень. Конфігурація мийної кухонного посуду. Конфігурація

мийної столового посуду. Конфігурація сервізної. Конфігурація білизняної. Конфігурація приміщень для персоналу.

Тема 8. Планування сервісу.

Термінологія лекції. Парадигма викладення. Працівники. Процедури. Споживачі. Місце надання сервісу. Забезпечення ресурсами. Призначення меню. Види меню. Розробка меню. Оформлення меню. Циклічне меню. Банкетне меню. Норми праці сервісного персоналу. Графіки виходу на роботу.

Тема 9. Форми і методи сервісу.

Термінологія лекції. Класифікація методів і форм обслуговування. Форми самообслуговування. Лінія прилавків самообслуговування. Буфетна лінія. Способи розрахунку. Форми обслуговування офіціантами: «в стіл» та «в обніс».

Тема 10. Конфігурація матеріального забезпечення сервісу.

Термінологія лекції. Столові меблі. Допоміжні меблі. Столовий посуд. Посуд подачі. Столові прибори. Допоміжні прибори. Столова білизна.

Тема 11. Підготовка сервісу.

Термінологія лекції. Введення в процесний підхід. Етапи сервісного процесу. Підготовка приміщень для споживачів. Розміщення меблів у залі. Підготовка посуду і столової білизни. Попереднє сервірування столів.

Тема 12. Конфігурація сервісу офіціантами.

Термінологія лекції. Стили подачі страв офіціантами. Правила подавання холодних страв і закусок. Правила та техніка подавання перших страв. Правила подавання других страв. Підготовка столу до подавання десертів і напоїв.

Правила та техніка подавання десертів. Правила і техніка подавання чаю, кави, какао, шоколаду.

Тема 13. Конфігурація банкетного сервісу.

Термінологія лекції. Класифікація банкетів і прийомів. Порядок приймання і виконання замовлень на обслуговування банкетів. Підготовка до проведення банкету. Визначення потреби в матеріальних ресурсах. Банкет-фуршет. Банкет-коктейль. Банкет за типом «шведського столу». Банкет за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Банкет за столом з частковим обслуговуванням офіціантами. Банкет-чай. Особливості обслуговування тематичних банкетів.

Тема 14. Конфігурація протокольного сервісу.

Термінологія лекції. Основні форми відносин за дипломатичним протоколом. Особливості організації банкетів-прийомів. Підготовча робота із влаштування прийому. Підготовка приміщення до проведення прийому.

Складання меню для банкету-прийому. Особливості сервірування столу на бенкеті-прийомі. Організація обслуговування гостей на банкетах-прийомах.

Тема 15. Конфігурація сервісу туристів і пасажирів.

Термінологія лекції. Обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства. Обслуговування туристів у дорозі. Розрахунок за харчування.

Комплексне обслуговування подорожуючих з діловими цілями. Обслуговування пасажирів на залізничному транспорті. Обслуговування пасажирів на авіатранспорті. Особливості організації харчування та обслуговування пасажирів на автотранспорті. Організація харчування пасажирів на водному транспорті.

Тема 16. Конфігурація сервісу регламентованого режиму.

Термінологія лекції. Добовий раціон харчування. Добовий набір продуктів. Особливості надання сервісу дітям. Особливості надання сервісу дієтичного харчування в санаторіях і лікувально-профілактичних закладах.

Тема 17. Конфігурація сервісу в закладах харчування при готелях.

Термінологія лекції. Заклади ресторанного господарства при готелі.

Організація сніданку. Обслуговування в обідній час. Організація «шведського столу». Обслуговування в номерах готелю. Додаткові послуги закладів громадського харчування при готелі.

Тема 18. Конфігурація сервісу бізнес-заходів.

Термінологія лекції. Класифікація та загальні вимоги до організації бізнес-заходів. Обслуговування за місцем проведення заходів. Обслуговування учасників заходів сніданками, обідами, вечереми. Організація харчування на виставках та ярмарках. Обслуговування учасників і глядачів спортивних змагань.

Тема 19. Конфігурація сервісу груп на туристичному маршруті.

Термінологія лекції. Характеристика цільового контингенту. Умови надання сервісу. Витрати енергії на маршруті. Нутріціологічні аспекти харчування при спортивному туризмі. Обмеження технологічного процесу. Напіврідкі страви. Особливості вогнища і кухонного посуду при польовому харчуванні.

Тема 20. Конфігурація сервісу при релігійному туризмі.

Термінологія лекції. Характеристика православного контингенту. Коротка характеристика православного християнства. Релігійні вимоги харчування православних. Пісна і скоромна страва. Нутріціологічні аспекти пісних страв. Трапезний календар. Обмеження технологічного процесу в православної кухні.

Характеристика кашрутного контингенту. Вимоги до харчування «Кашрут». Обмеження технологічного процесу при кашруті. Спеціальна технологія страв кошерної кухні. Характеристика халяльного контингенту.

Вимоги до харчування «Халяль». Пости в ісламі. Обмеження технологічного процесу при халяльному харчуванні. Спеціальна технологія страв халяльної кухні.

Тема 21. Інспектування сервісу.

Чек-листи. Градація невідповідностей. Сприйнята якість. Модель розривів якості (GAR-модель). Анкетування. Таємний Гість (Mystery Guest).

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Екзаменаційний білет складається з 50 закритих тестових завдань.

Критерії оцінювання:

- робота оцінюється в інтервалі від 0 до 200 балів;
- при відповіді на тестове завдання необхідно обрати одну правильну відповідь;
- правильна відповідь оцінюється у 4 бали, а неправильна – у 0 балів;
- робота, яка оцінена нижче 100 балів, вважається виконаною незадовільно.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. ДСТУ 4268:2003 Національний стандарт України «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги»: від 01.07.04. - Київ: Держспоживстандарт України, 2004.
2. ДСТУ 4527:2006 Національний стандарт України «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення»: від 28.02.06. Київ : Держспоживстандарт України, 2006.
3. ДСТУ 4281:2004 Національний стандарт України «Заклади ресторанного господарства. Класифікація»: від 01.07.04. – Київ : Держспоживстандарт України, 2004.
4. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства : навчальний посібник. – Київ : Центр учбової літератури, 2019. – 280 с.
5. Левицька І. В. Готельна справа : навчальний посібник / І. В. Левицька, Н. В. Корж, Н. В. Онищук. – Вінниця : Едельвейс і К, 2015. – 580 с.
6. Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник / О. Коркуна, В. Холявка, А. Демічковський. – Львів : Видавництво «Добра справа», 2019. – 224 с.
7. Організація та проектування готельного господарства: навчальний посібник / А. К. Д'яконова, Л. В. Іванченкова, Л. А. Тітомир та ін. Одеса: Маджента, 2021. 264 с.
8. Ресторанний сервіс та секрети гостинності : навчальний посібник / Н. П. Машир, А. П. Пасюк. – Київ : Кондор, 2016. – 392 с.

9. Технологічне устаткування готелів, готельних комплексів : підручник / В. С. Гуць, О .А. Коваль, В. А. Русавська. - Київ : Видавництво Ліра-К, 2019. - 568 с.

10. HoReCa : навчальний посібник : у 3 т. Т. 1 Готелі / за редакцією А. А. Мазаракі. – Київ : Київський національний торговельно-економічний університет, 2017. – 412 с.

11. HoReCa : навчальний посібник : у 3-х т. – Т. 2 : Ресторани / за редакцією А А. Мазаракі. – Київ : Київський національний торговельно-економічний університет, 2017. – 312 с.

12. HoReCa : навчальний посібник : у 3-х т. – Т. 3 : Кейтеринг / за редакцією А А. Мазаракі. – Київ : Київський національний торговельно-економічний університет, 2017. – 448 с.

Голова фахової атестаційної комісії

Ганна КРИВОРУЧКО

Затверджено на засіданні Приймальної комісії Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна, протокол № 2 від 20 березня 2025 року

Відповідальний секретар Приймальної комісії

Ганна ЗУБЕНКО