

ПРОГРАМА

фахового вступного випробування для зарахування на навчання на 3 курс зі скороченим терміном навчання за ступенем бакалавра зі спеціальності

241 Готельно-ресторанна справа

на основі освітньо-кваліфікаційного рівня «**Молодший спеціаліст**» для суміжних спеціальностей при прийомі на навчання у 2017 році

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Метою вступного випробування з «Організації готельно-ресторанного господарства» є перевірка знань і відбір абітурієнтів для зарахування на навчання за освітньо-професійною програмою «молодшого спеціаліста» за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» (при прийомі на навчання на основі освітньо-кваліфікаційного рівня молодшого спеціаліста) до Київського державного коледжу туризму та готельного господарства у 2017 р.

Програма містить основні питання з «Організації готельно-ресторанного господарства» та перелік рекомендованої літератури.

Наведений перелік питань, які виносяться на вступне випробування дасть можливість абітурієнту систематизувати свої знання та допоможе зорієнтуватися, на які питання треба звернути увагу при підготовці до вступного випробування.

Перелік рекомендованої літератури сприятиме у пошуку і підборі джерел підготовки для вступного випробування.

ОСНОВНІ ПИТАННЯ З ДИСЦИПЛІНИ

1. ДИСЦИПЛІНА «ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ТЕХНОЛОГІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЯХ»

1.1.Зміст навчальної дисципліни

Метою вивчення навчальної дисципліни є оволодіння студентами технології приймання та обслуговування споживачів готельних послуг, видами і порядком оформлення документації при прийманні та розміщенні споживачів готельних послуг, основними технологічними процесами виробництва та споживання готельних послуг, нормативною хронологією здійснення технологічних циклів та операцій працівниками поверхової служби та служби приймання та обслуговування готелю.

Завданням вивчення курсу є теоретична та практична підготовка студентів спеціальності «Готельне обслуговування» з питань:

- еволюції підприємств індустрії гостинності,
- технології готельних послуг,
- класифікації засобів розміщення,
- вивчення видів технологічних циклів основних технологічних процесів виробництва і споживання готельних послуг,
- нормативно-правового забезпечення галузі;

Зміст навчальної дисципліни розкривається через вивчення таких тем: Етапи розвитку підприємств індустрії гостинності. Класифікація засобів розміщення. Технологічні цикли та операції, послідовність їх виконання поверховим персоналом готелю. Технологія забезпечення білизною на поверсі. Технологія здійснення виїзду з готелю. Організація надання додаткових послуг. Технологічні цикли та операції, послідовність їх виконання працівниками служби приймання та обслуговування. Технологія обслуговування туристів відповідно до класу обслуговування.

1.2.Перелік питань до фахового вступного випробування

1. Етапи розвитку підприємств індустрії гостинності.
2. Класифікація засобів розміщення за рівнем комфорту.
3. Нормативно-правове забезпечення готельного господарства.
4. Перспективи розвитку готельного господарства в Україні та за кордоном.
5. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, їх значення, основний зміст.
6. Служби готелю та їх функції.
7. Культура виробництва та її складові.
8. Основний технологічний процес виробництва готельних послуг.
9. Основний технологічний процес споживання готельних послуг.
10. Технологічні нормативи на прибирання і оснащення номерів у готелі.
11. Форми управління готельним підприємством.
12. Технологічні функції служби приймання та обслуговування.
13. Технологія бронювання номерів та місць в готелі.
14. Технологія забезпечення безпеки проживаючих в готелі.
15. Технологія забезпечення білизною на поверсі.
16. Класи обслуговування. Організація обслуговування згідно класів обслуговування.
17. Функціональні обов'язки адміністратора готелю.
18. Функціональні обов'язки зав. секцією готелю.
19. Функціональні обов'язки покоївки готелю.
20. Функціональні обов'язки портьє готелю.
21. Функціональні обов'язки консьєржа готелю.
22. Функціональні обов'язки оператора автоматизованого розрахунку готелю.
23. Функціональні обов'язки чергового на поверсі готелю.
24. Види додаткових послуг в готелі та форми їх надання.
25. Кваліфікаційні вимоги до персоналу готелю.
26. Мотивація персоналу до якісного обслуговування.
27. Організація обліку та зберігання матеріальних цінностей готелю.
28. Організація та планування праці персоналу поверхової служби.
29. Організація виїзду та розрахунок при виїзді..
30. Якість надання готельних послуг.

1.3. Ситуаційні завдання

Ситуаційне завдання №1

Ви працівник СПіР готелю:

Подружжям було здійснено бронювання двомісного номеру на 25.12.2017 року. Вони прибули у готель 25.12.2017 року о 22.00. При цьому

з'ясувалось, що бронювання номеру було анульовано. Опишіть Ваші дії у вирішенні цієї ситуації.

Ситуаційне завдання №2

Ви працівник СПіР готелю:

При поселенні в готель споживач готельних послуг надає студентський квиток, у зв'язку з відсутністю паспорта. Опишіть Ваші дії у вирішенні цієї ситуації.

Ситуаційне завдання №3

Ви покоївка готелю:

Бізнесмен з Німеччини доктор Розенберг перебував в готелі «Баккара» у справах Берлінської фірми «Меркурій Райзен». Він виїхав з готелю вночі. Вранці покоївка на підвіконні знайшла забутий фотоапарат. Опишіть Ваші дії у вирішенні цієї ситуації.

Ситуаційне завдання №4

Ви покоївка готелю:

Споживач готельних послуг звертається до покоївки з проханням відчинити йому двері номеру, так як картка - ключ не працює. Опишіть Ваші дії у вирішенні цієї ситуації.

Ситуаційне завдання №5

Ви покоївка готелю:

При прибиранні номеру після виїзду гостя покоївка помітила забуті речі гостя: предмети одягу, фрукти та недопита пляшка лікеру. Опишіть Ваші дії у вирішенні цієї ситуації.

Ситуаційне завдання №6

Ви покоївка готелю: При здійсненні поточного-щоденного прибирання покоївка в номері на ліжку помітила пакет для брудної білизни, а на пакеті речі гостя. Опишіть Ваші дії у вирішенні цієї ситуації.

Ситуаційне завдання №7

Ви працівник СПіР готелю:

При здійсненні поселення в готель з'ясувалось, що у споживача готельних послуг відсутні документи, що засвідчують особу. Опишіть Ваші дії у вирішенні цієї ситуації.

Ситуаційне завдання №8

Ви працівник СПіР готелю:

Подружжям Василенко з міста Бровари було здійснено бронювання двомісного номеру на 12.09.2017 року. При поселенні з'ясувалось, що в

номері буде проживати дитина у віці чотирьох років. Чи потрібно в цьому випадку здійснювати додаткову оплату за дитину? Опишіть технологію здійснення поселення сім'ї Василенко.

Ситуаційне завдання №9

Ви адміністратор готелю «Салют»:

Виникла конфліктна ситуація в службі приймання та обслуговування, а саме: споживач готельних послуг забронював номер та сплатив за бронювання 30% від вартості номера за добу. При поселенні з'ясувалось, що номер своєчасно не був готовий до заселення. Опишіть Ваші дії у вирішенні цієї ситуації.

Ситуаційне завдання №10

Ви працівник СПіР готелю «Спорт»:

Громадянин Росії Іванов В.В. проживав в готелі в період з 12.01.2017 по 15.01.2017 року. 16.01.2017 Іванов В.В. зателефонував в готель з претензією, що ним в готелі було втрачено цінні папери. Він просить відшкодувати збитки. Опишіть Ваші дії у вирішенні цієї ситуації.

Ситуаційне завдання №11

Ви працівник СПіР готелю:

Споживач готельних послуг здав речі у пральню 20.12.2017 року. Отримав речі 21.12.2017 року без претензій до пральні. 22.12.2017 споживач готельних послуг виїхав з готелю. 23.12.2017 року він зателефонував у готель з претензією на те, що речі, які були отримані з пральні, пошкоджені. Він вимагає відшкодування матеріальних збитків. Опишіть Ваші дії у вирішенні цієї ситуації.

Ситуаційне завдання №12

Ви працівник СПіР готелю:

Виникла конфліктна ситуація між адміністратором готелю та споживачем готельних послуг, а саме: гість заїхав до готелю «Турист» в одномісний номер вартістю 1000 грн. за добу – з 11.10.2017 о 14.00 по 12.10.2017 о 18.00. Адміністратор при поселенні надав рахунок на суму 1500 грн. Споживач готельних послуг відмовляється оплатити рахунок за 1,5 доби, бо вважає що перебував в готелі тільки 1 добу. Опишіть Ваші дії у вирішенні цієї ситуації.

Ситуаційне завдання №13

Споживач готельних послуг проживав в готелі в період з 09.04.2017 (09.00) по 13.04.2017 (21.00). Ранній заїзд – 50% від вартості номера за добу. Пізній виїзд до 18.00 – 50% від вартості номера за добу. Вартість проживання в номері за добу складає 1300 грн. Користувався послугами пральні – 350 грн. В період проживання була відсутня гаряча вода (знижка 30% від вартості

номера). Визначте, скільки днів проживав гість та на яку суму необхідно виписати рахунок.

Ситуаційне завдання №14

Споживач готельних послуг проживав в готелі в період з 09.05.2017 (19.00) по 13.05.2017 (12.00). Вартість проживання в номері за добу складає 2800 грн. Користувався послугами пральні. Вартість його замовлень – 200 грн. В період проживання була відсутня гаряча вода (знижка 20% від вартості номера). Бронювання номеру – 20%. Визначте скільки днів проживав гість та на яку суму необхідно виписати рахунок.

Ситуаційне завдання №15

Ви працівник СПіР готелю:

При поселенні в готель споживач готельних послуг надає студентський квиток, у зв'язку з відсутністю паспорта. Опишіть Ваші дії у вирішенні цієї ситуації.

Ситуаційне завдання №16

Споживач готельних послуг проживав в готелі в період з 09.05.2017 (14.00) по 13.05.2017 (12.00). Вартість проживання в номері за добу складає 2600 грн. Користувався послугами пральні. Вартість його замовлень – 100 грн. В період проживання була відсутня гаряча вода (знижка 10% від вартості номера). Бронювання номеру – 10%. Визначте, скільки днів проживав гість, та на яку суму необхідно виписати рахунок.

Ситуаційне завдання №17

Бізнесмен з Польщі перебував в готелі «Баккара» . Він виїхав з готелю вночі. Вранці покоївка на підвіконні знайшла забуту чоловічу каблучку. Опишіть Ваші дії у вирішенні цієї ситуації.

Ситуаційне завдання №18

Споживач готельних послуг звернувся з проханням скористатися послугами хімчистки. Сорочку йому було повернено з плямою. Опишіть Ваші дії у вирішенні цієї ситуації.

Ситуаційне завдання №19

Споживач готельних послуг проживав в готелі в період з 06.05.2017 (12.00) по 08.05.2017 (16.00). Ранній заїзд – безоплатно. Пізній виїзд до 18.00 – 50% від вартості номера за добу. Вартість проживання в одномісному номері за добу складає 1200 грн. Користувався послугами автостоянки. Вартість послуг автостоянки за добу – 30 грн. Бронювання номеру – 15%. Визначте, скільки днів проживав гість та на яку суму необхідно виписати рахунок.

Ситуаційне завдання №20

Споживач готельних послуг проживав в готелі з 20.04.2017 року (12.00) по 23.04.2017 (18.00). Вартість проживання в одномісному номері за добу складає 1360 грн. Ранній заїзд – безоплатно. Пізній виїзд до 18.00 – 50% від вартості номера за добу. Користувався послугами автостоянки. Вартість послуг автостоянки за добу – 35 грн. В період проживання була відсутня гаряча вода (знижка 10% від вартості номера). Визначте, скільки діб проживав гість та на яку суму необхідно виписати рахунок.

1.4 Список рекомендованої літератури

1. ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. (чинний від 01.07.2004).
2. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів. (чинний від 01.07.2004)
3. ДСТУ 4527:2006 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. (чинний від 01.10.2006)
4. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: Наказ Держтурадміністрації України від 16.03.2004 №19.
5. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учеб. пособие. 2-е изд., - К.: Дакор, 2006
6. Готельне господарство: основні показники, оцінка якості послуг. Навчальний посібник. К.- 1999
7. Джон Р. Уокер. Управление гостеприимством. Вводный курс. Перевод с английского. Юнити. М., 2006
8. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учебник – 4-е изд., стер. – Мн.: Новое знание, 2003
9. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм. – М.: Юнити, 2000.
10. Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг. – К.: Альтерпрес, 2002
11. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. Учебное пособие. – М. 2001
12. Правове регулювання туристичної діяльності в Україні”: станом на 1 травня 2004 р./ за ред. В.К. Федорченко.- К.: Юрінком Інтер, 2002
13. Смолій В.А., Федорченко В.К., Цибух В.І. Енциклопедичний словник-довідник з туризму – К.: Видавничий Дім „Слово”, 2006
14. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. Підручник для вищих навчальних закладів. – К. “Альтепрес” 2009 – 447 с.
15. Туризм и гостиничное хозяйство. Учебник /Под ред. проф., д.э.н. Чудновского А.Д./ – М.: 2000
16. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посіб./ За ред. проф. В.К.Федорченка; Л.Г.Лук’янова, Т.Т.Дорошенко, І.М.Мініч. – К.: Вища шк., 2001
17. Федорченко В.К., Дьорова Т.А. Історія туризму в Україні. – Навч.

- посіб. – К.: Вища шк., 2002
18. Федорченко В.К., Мініч І.М. Туристський словник-довідник. – К.: Дніпро, 2000
19. Федцов В.Г. «Культура сервіса» - М. ПРИОР, 2001.
20. Школа І.М. та ін. Менеджмент туристичної індустрії: Навчальний посібник – Чернівці: Книги ХХІ, 2005
21. Мунін Г.В., Змійов А.О., Зінов'єв Г.О., Самарцев Є.В., Гаца О.О., Максимець К.П., Роглев Х.Й. Управління сучасним готельним комплексом: Навч. посіб. / За ред. члена кор. НАН України, д.е.н., проф.. Дорогунцова С.І. – К.: Ліра-К, 2005.
22. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: Навч. посіб. – К.: Кондор, 2005.

2. ДИСЦИПЛІНА «ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»

2.1. Зміст навчальної дисципліни

Мета навчальної дисципліни “Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства” у системі підготовки фахівців ресторанного обслуговування визначається сучасними вимогами до сфери ресторанних послуг, як складової індустрії гостинності, де задоволення потреб споживачів є основним змістом діяльності.

Головною метою курсу є формування у студентів системи знань щодо теоретичних основ, структури, змісту та функцій технологічного процесу ресторанних послуг, а також навичок техніки виконання технологічних операцій і використання нормативів якості послуг.

Зміст навчальної дисципліни розкривається через вивчення таких тем:

- розвиток ресторанної справи на сучасному етапі та шляхи її удосконалення;
- класифікація закладів ресторанного господарства;
- торгівельні приміщення;
- столовий посуд, прилади та столова білизна;
- меню, карта напоїв, їх види та технологія складання;
- технологічний процес підготовки торгівельних приміщень до обслуговування в закладах ресторанного господарства;
- технологічний процес обслуговування споживачів в торгівельному залі;
- бенкети, їх класифікація, види, характеристика, організація та обслуговування;
- правила прийняття та обслуговування іноземних туристів.

2.2. Перелік питань до фахового вступного випробування

1. Фактори які впливають на культуру праці офіціанта.
2. Типи закладів ресторанного господарства.
3. Види торговельних приміщень; вестибюль, роздягальня, аванзал їх характеристика та призначення.
4. Сервізна, мийна посуду їх призначення та обладнання.
5. Характеристика порцелянового посуду.
6. Характеристика скляного посуду.
7. Характеристика металевого посуду.
8. Класифікація столових приладів.
9. Характеристика столової, білизни.
10. Підготовка торгових приміщень до обслуговування.
11. Правила створення художніх композицій із різноманітних квітів для оформлення столів.
12. Організація музичного обслуговування в закладах ресторанного господарства.
13. Правила застільного етикету.
14. Функціональні обов'язків метрдотеля, офіціанта при підготовці залу до обслуговування.
15. Правила зустрічі гостей їх розміщення.
16. Правила подачі меню та прийняття замовлень .
17. Правила розрахунку за обслуговування.
18. Послідовність розміщення в меню закусок, страв та напоїв.
19. Особиста підготовка офіціантів до обслуговування.
20. Рекомендація вино-горілчаних виробів до страв.
21. Правила подачі гарячих закусок.
22. Правила і способи подачі перших страв.
23. Правила подачі других страв.
24. Послідовність і правила подачі холодних страв і закусок..
25. Організація обслуговування харчуванням в номерах готелю та поверхових буфетах.
26. Характеристика бенкету ”Фуршет”
27. Характеристика бенкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами
28. Бенкет з повним обслуговуванням офіціантами.
29. Особливості організації прийому “Коктейль”
30. Бенкет-прийом “Чай”.

2.3. Ситуаційні завдання:

Ситуаційне завдання №1

До вашого ресторану завітала група гостей. Супроводжуючий групу попередив, що всі гості мусульманського віросповідання, але вони просять дегустацію української кухні. Ваші дії?

Ситуаційне завдання №2

Розробіть дизайн столу з кольоровим оздоблюванням скатертин та серветок на тематичний бенкет з нагоди 50-ти річного ювілею жінки.

Ситуаційне завдання № 3

Запропонуйте додаткові послуги закладів ресторанного господарства при готелі.

Ситуаційне завдання № 4

Вирішіть проблему: оратор не любить чаю. Які напої можна порекомендувати йому на трибуну?

Ситуаційне завдання № 5

Запропонуйте текст телереклами новорічного вечора вашого ресторану.

Ситуаційне завдання № 6

Під час трапези гість розбив посуд, ваші дії та фінансово-документальне оформлення.

Ситуаційне завдання № 7

Розробіть заходи з дотримання санітарних правил для виїзного обслуговування за типом «Кейтерінг».

Ситуаційне завдання № 8

Замовник відмовився від замовлення в день проведення бенкету. Ваші дії.

Ситуаційне завдання № 9

Запропонуйте стандарт обслуговування гостей в номерах готелю.

Ситуаційне завдання № 10

Складіть анкету вивчення споживчого попиту в ресторані.

Ситуаційне завдання № 11

Вирішіть проблему: англієць відмовляється їсти українську напівкопчену ковбасу, Як поводитися офіціанту?

Ситуаційне завдання № 12

Запропонуйте стандарти поведінки офіціанта у торгівельній залі ресторану?

Ситуаційне завдання № 13

Розробіть проект надання послуг харчування учасникам міжнародних переговорів.

Ситуаційне завдання № 14

Розробіть методику оформлення меню-замовлення.

Ситуаційне завдання № 15

Запропонуйте стандарт обслуговування для ресторану класу «люкс».

Ситуаційне завдання № 16

Запропонуйте асортимент аперитивів на бенкетах.

Ситуаційне завдання № 17

Розробіть проекти надання послуг харчування туристам з Германії.

2.4. Список рекомендованої літератури

Нормативна література

1. Конституція України. Прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 6.1996 р. Інформаційно - видавниче агентство «ІВА» 1996 р.-117с
2. Про захист прав споживачів. Закон України № 3682-і 2 від 15.12.93 р.
3. Про туризм: Закон України 2. Урядовий кур'єр - 2003 - 18.11.
4. Національний стандарт України "Заклади ресторанного господарства"
5. Класифікація ДСТУ 4281:2004 Київ Держспоживстандарт України 2004 р.

Основна література

1. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства: Підручн. для ВУЗів / За ред. проф. Н.О.П'ятницької. – К.:Київ.нац.торг.-економ.ун-т, 2005.- 632 с.
2. П'ятницької Н.О «Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства»: – ЦУЛ, 2011р.- 584с.
3. Архіпов В.В. «Організація ресторанного господарства»: -ЦУЛ, 2010р.- 280с.
4. Мостова Л.М. «Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства». – Ліра-К, 2011р. 388с.
5. П'ятницька Н.О.»Організація виробництва і обслуговування на підприємствах громадського харчування» К.:2003.
6. Сало Я.М. «Організація обслуговування населення на підприємствах

харчування»

7. Богушева В.І. «Організація обслуговування споживачів ресторанів і барів»
8. Усов В.В. «Організація виробництва і обслуговування на підприємствах громадського харчування-М.:Академія,2002.
9. Усов.В.В. «Організація обслуговування в ресторанах».-М.:Вища школа.1990.
- 10.Х.Рідель «Бари і ресторани».Техніка обслуговування. «Фенікс»2002.
- 11.Д.Уокер. «Введення в гостинність».-М.:Юніті.1999.
- 12.Ніколаєнко Н.П. Алкогольні напої-популярна енциклопедія.-М.:1994.
- 13.Міждержавний стандарт «Класифікація підприємств харчування».