

Івано-Франківський коледж ресторанного сервісу і туризму
Національного університету харчових технологій

ЗАТВЕРДЖЕНО

Заступник голови
приймальної комісії

Кузнецова В.І. Кузнецова В.І.

29.03.19

Програма

фахового вступного випробування з *організації обслуговування*
для вступників на освітньо-кваліфікаційного рівня кваліфікований робітник
для здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня молодший спеціаліст за
спеціальностями **241 Готельно-ресторанна справа**

РОЗГЛЯНУТО

на засіданні приймальної комісії
протокол № *2* від «*20*» *03* 2019р

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Програма вступного екзамену з організації обслуговування складена на основі діючих програм для вищих навчальних закладів I-II рівнів акредитації, які здійснюють підготовку молодших спеціалістів, затверджених Міністерством освіти і науки України.

Для вступного екзамену з організації обслуговування обираються всі теми і розділи курсу, які будуть застосовуватись ними у подальшій професійній діяльності.

Варіанти завдань включають в себе одне теоретичне питання, одне практичне (складання меню) та тестові завдання.

Зміст програми

Тема 1. «Вступ»

Навчально-виховне завдання і структура предмету. Ресторанне господарство, його основні завдання, перспектива розвитку і його місце в індустрії гостинності. Ознайомлення з кваліфікаційними характеристиками і програмами з професії. Соціально-економічне і народногосподарське значення професії. Вимоги до офіціанта, як до працівника сфери послуг. *Сучасні напрями та формати ресторанного господарства.*

Тема № 2. «Основні типи закладів ресторанного господарства»

Класифікація закладів ресторанного господарства згідно з ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація». Характеристика основних типів закладів ресторанного господарства.

Характеристика ресторанів, класи ресторанів. Види послуг, які надають заклади ресторанного господарства. *Інноваційні акції та рекламні прийоми сучасних ЗРГ.*

Принципи розміщення сітки закладів ресторанного господарства. Правила роботи закладів ресторанного господарства. Структура управління рестораном. Права та обов'язки працівників ресторану.

Тема № 3. «Виробничі приміщення, їх характеристика, обладнання»

Характеристика технологічного процесу. Цехова та безцехова структура виробництва. Організація роботи і робочих місць в заготівельних цехах закладів ресторанного господарства

Організація роботи доготівельних цехів: гарячого, холодного; спеціалізованих цехів: борошняного, кулінарного та кондитерського цехів.

Організація складського господарства. Вимоги до приміщень закладів ресторанного господарства.

Тема № 4 «Торгові приміщення, їх характеристика, обладнання»

Характеристика приміщень для споживачів.

Торговий зал – основне приміщення ресторану, його розміщення і зв'язки з виробничими цехами, сервізною і мийною столового посуду, буфетом. Бенкетний зал, його характеристика. Вимоги до оформлення залів, інтер'єр, освітлення, вентиляція.

Обладнання торгових та бенкетних залів, його види і призначення. Види буфетів: кавовий, хліборізка, бар – буфет (основний). Бар при ресторані. Види барів, їх характеристика.

Підсобні приміщення: сервізна, мийна столового посуду. Призначення сервізної, розміщення, обладнання. Призначення, обладнання мийної. Зв'язки мийної і сервізної з виробничими приміщеннями та торговими.

Тема 5. «Меню і преїскуранти»

Меню. Призначення меню. Види меню, їх характеристика. Асортиментний мінімум.

Порядок розміщення закусок та страв з урахуванням послідовності їх подачі. Сезонні та фірмові страви в меню. Правила і порядок складання меню і преїскурантів.

Преїскурант. Карти напоїв, вин. Призначення і зміст преїскуранту, карт напоїв. Послідовність розміщення в преїскуранті вино-горілчаних виробів, напоїв, кондитерських і тютюнових виробів. Вимоги до оформлення меню і преїскурантів, карт вин.

Меню-газета. Карта десертів, карти гарячих напоїв, карти коктейлів та ін. карти страв та напоїв.

Тема 6. «Столовий посуд, прибори, білизна»

Столовий посуд і його види: порцеляновий, фаянсовий, металевий, його форми, розміри, призначення.

Столовий посуд кришталевий, скляний, посуд із пластмаси, його форми, розміри, призначення.

Столові прибори, їх призначення і вимоги до них. Столова білизна, яка застосовується у ЗРГ і її характеристика.

Столовий посуд із полімерних матеріалів, фольги та паперу, дерев'яний та керамічний посуд.

Догляд за порцеляновим посудом, за приборами, столовою білизною. Облік та обіг столового посуду, приборів, білизни. Журнал обліку. Відповідальність за збереження посуду, приборів, білизни. Дотримання техніки безпеки при використанні столового посуду, приборів, білизни.

Тема № 7 «Підготовка торгової зали до обслуговування відвідувачів»

Значення правильної організації підготовки торгової зали до обслуговування відвідувачів. Етапи підготовки торгової зали до роботи. Вимоги до прибирання приміщень. Підготовка торгового залу до прийому гостей.

Розміщення обідніх столів і стільців. Вплив конфігурації залу, розміщення колон, естради, дверей на розміщення столів і стільців. Ширина проходів і прохід між столами. Перевірка стійкості меблів.

Одержання столової білизни, посуду і приборів. Перевірка якості. Способи додаткового протирання посуду, приборів.

Правила і порядок підготовки спецій і приправ. Види спецій і приправ. Зберігання і вимоги до якості спецій і приправ.

Правила і порядок підготовки квітів при складанні букетів, композицій. Складання полотняних серветок. Призначення полотняних серветок. Способи складання серветок при різних видах обслуговування.

Сервіровка столів. Способи накривання столів скатерттинами і заміна скатертин. Загальні правила і послідовність сервірування столів Види сервіровки. Вимоги до сервіровки столів і техніка сервірування.

Попередня сервіровка столів. Загальні правила і послідовність сервірування столів в залежності від типу підприємства, виду меню. Підбір посуду, приборів і столової білизни для даного виду обслуговування. Розміщення на столах карточок меню і преїскурантів. Схеми сервіровки столів.

Додаткова сервіровка столів. Сервіровка столів на групу відвідувачів. Підбір посуду, приборів і столової білизни для даного виду обслуговування. Схеми сервіровки столів.

Особиста підготовка до роботи. Значення особистої гігієни. Основні вимоги до форменого одягу, взуття. Медичний огляд та особиста санітарна книжка працівника. Відповідальність працівників за недотримання правил особистої гігієни.

Тема № 8 «Обслуговування відвідувачів в торговій залі»

Зустріч відвідувачів. Психологія різних типів відвідувачів. Подача меню і преїскурантів. Техніка прийому замовлення (в т.ч. через ККС). Рекомендації страв і вино-горілчаных виробів, коктейлів згідно асортименту меню і преїскуранту. Необхідність перевірки відповідної сервіровки столу до замовлення. Передача замовлення в буфет (бар), холодний і гарячий цехи, одержання і підготовка посуду для замовлених страв.

Одержання напоїв і готових страв. Необхідність перевірки одержаної продукції згідно замовлення. Вимоги до оформлення страв. Подача напоїв і страв при індивідуальному і бригадному методах обслуговування відвідувачів. Способи перенесення підносу з посудом та готовими стравами. Основні способи подачі страв: “в обнос”, “в стіл”, з використанням приставного (підсобного) столика.

Подача холодних і гарячих закусок. Підбір посуду і приборів для подачі холодних і гарячих закусок. Особливості подачі окремих видів закусок.

Послідовність подачі. Особливості подачі окремих видів закусок – сирна тарілка. Фондю, види, технологія приготування та правила подачі. *Раклет*.

Подача перших страв. Підбір посуду і приборів для подачі супів в залежності від їх виду. Способи подачі різних видів супів і бульйонів.

Подача других страв. Підбір посуду і приборів для подачі других страв. Особливості подачі других страв при індивідуальних і групових замовленнях відвідувачів до других страв.

Траншування страв. Організація робочого місця. Особливості роботи офіціанта при траншуванні страв з риби, птиці, м'яса.

Подача солодких страв. Набір посуду для подачі солодких страв. Правила подачі свіжих фруктів і ягід. Подача гарячих напоїв. Підбір посуду і сервіровка столу перед подачею гарячих напоїв. Порядок подачі чаю, кави, какао. Фламбування страв. Організація робочого місця. Особливості роботи офіціанта при фламбуванні солодких страв. Дотримання техніки безпеки і особистої гігієни.

Правила подачі вино-горілчаних виробів. Порядок сервіровки столу у відповідності з подачею вино-горілчаних виробів. Техніка відкривання пляшок і наливання напоїв. Температура подачі вино-горілчаних виробів, техніка подачі. подача вин та інших алкогольних напоїв з підсобного столика (гарідона). Декантування вин. Робота сомельє в торговому залі.

Особливості відкривання та подачі шампанського.

Рекомендації вино-горілчаних виробів до закусок та страв. Правила подачі мінеральних вод, соків, пива та інших безалкогольних напоїв.

Прибирання використаного посуду. Послідовність прибирання чарок, бокалів, склянок, тарілок, приборів.

Розрахунок з відвідувачами. Форма рахунку, зміст і порядок його заповнення. подача рахунку і проведення розрахунків. Розрахунок через комп'ютерно-касові системи.

Тема 9. Спеціальні і прогресивні форми обслуговування

Організація обслуговування в готелях. Організація поверхових буфетів, форми обслуговування: „шведський стіл”, „зал-експрес”, „стіл-експрес”, „стіл саморозрахунку”. Прийом замовлення із номерів, виконання замовлення. Використання спеціального посуду, обладнання, інвентарю, спеціальних візочків та підносів для роботи.

Обслуговування під час різноманітних свят, при зустрічі Нового року. Підготовка торгових залів, розміщення меблів, сервірування столів. складання святкового меню, оформлення запрошень. Правила обслуговування, режим роботи ресторану в святкові дні.

Обслуговування учасників з'їздів і нарад. Прийом попередніх замовлень. складання меню. Режим роботи ресторану при обслуговуванні різних заходів. Розрахунок безготівковий (попередня оплата). складання плану, визначення кількості учасників зустрічі, кількість столиків, складання схеми розміщення столів у торговому залі. Обслуговування по типу: “брейк-кава”, “бізнес-ланч” та інші.

Обслуговування весільних та інших святкових вечорів. Правила прийому замовлень на обслуговування. складання меню. Розміщення столів та стільців, підбір посуду, приборів, білизни. Основні елементи обслуговування відвідувачів. Послідовність подачі страв та напоїв. Особливості організації та обслуговування весільних і святкових вечорів вдома.

Надання послуг ЗРГ за межами підприємства – “кейтерінг” (наприклад, на фірмі, на природі, в закладах культурно-масового відпочинку та інших). Підготовка до обслуговування.

Процес обслуговування споживачів при наданні кейтерінгових послуг. Правила етикету під час обслуговування споживачів.

Тема 10. Обслуговування прийомів і бенкетів.

Загальні правила обслуговування бенкетів і прийомів. Види бенкетів. Бенкет-прийом з повним обслуговуванням. Прийом замовлення та узгодження його із замовником. складання меню. Розміщення столів. Сервіровка бенкетного столу. Підготовка напоїв, вина та вино-горілчаних виробів. Розміщення гостей за

бенкетним столом і черговість їх обслуговування. Аперитив. Правила обслуговування гостей за столом. Подача кави.

Бенкет з частковим обслуговуванням. Підготовка до проведення бенкету. Правила обслуговування відвідувачів. Подача десерту і гарячих напоїв.

Бенкет-чай. Особливості бенкету. Розміщення столів, накривання їх скатертинами. Набір посуду і приборів для сервірування столів. Порядок сервірування та правила обслуговування гостей за столом.

Обслуговування прийомів: фуршет, коктейль, буфет-бар. Їх призначення, особливості і переваги. Прийом замовлення. Організація та проведення бенкетів. Особливості та переваги бенкету-фуршет, техніка обслуговування. Особливості та переваги бенкету-коктейль, техніка обслуговування.

Дипломатичні прийоми, їх класифікація, характеристика. Особливості організації та проведення прийомів: “бокал шампанського”, „келих вина”, „келих вина з сиром”, “бар-бекю”, „пікнік”, „жур фікс”, „раут”, „діловий сніданок, "обід”, та інші.

Тема. 11. Особливості організації харчування іноземних туристів

Особливості організації і види іноземного туризму. Туристичні документи. Організація харчування іноземних туристів. Традиційні особливості харчування. Правила обслуговування іноземних туристів. Складання меню для груп іноземних туристів та індивідуальних туристів.

Обов'язки офіціанта при обслуговуванні іноземних туристів.

Вплив національних традицій на особливості сервіровки столів, режимів харчування, способів подачі страв та напоїв.

Характеристика особливостей деяких іноземних кухонь. Англійська, американська та канадська кухня. Польська кухня. Німецька кухня. Болгарська кухня. Румунська кухня. Угорська кухня. Чеська кухня. Скандинавська кухня. Французька кухня. Італійська кухня. Індійська кухня. Китайська кухня. Японська кухня.

Рекомендована література

Базова

1. Про захист прав споживачів: Закон України від 15.12.1993 р. - № 3682-ХІІ.
2. Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення: Закон України від 24.02.1994 р. - № 4004-ХІІ.
3. Про внесення змін і доповнень до статті 23 Закону України "Про захист прав споживачів": Закон України від 20.06.1995 р.
4. Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини: Закон України від 23.12.1997 р. - № 771/97-ВР.
5. ДСТУ 3278 - 95 "Стандартизація послуг. Основні положення".
6. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. - К.: Держспоживстандарт України, 2004.
7. Архипов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: Навч. посібник - К.: Центр учбової літератури, 2009. -342 с.

8. Архипов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: Навч.посібник 2-ге вид. - К.: Центр учбової літератури, 2012. -342 с.
9. Литвиненко Т.Є. Організація ресторанного господарства: Опор, конспект лекцій / Т.Є. Литвиненко. -К.: КНТЕУ, 2010. - 204 с.
- 10.Мазаракі А.А. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства: підручник для вузів / А.А. Мазаракі, Н.П. Благополучна, І.І. Гайовий, О.М. Григоренко, Т.Є. Литвиненко, Г.Т. П'ятницька, Н.О. П'ятницька, А.М. Расулова, М.Л. Світлична. Під ред. И.О. П'ятницької. - К.: КНТЕУ, 2005. - 632 с
11. Мостова Л.М., Новікова О.В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Навч. Посібник. - 2-ге вид. – К.: Ліра-К, 2011.- 388 с.
12. Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах харчування. Ресторанна справа. – Львів: Афіша, 2004.
13. Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах ресторанного сервісу. Ресторанна справа. Довідник офіціанта. – Львів: Афіша, 2010. – 304 с.
14. Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах ресторанного сервісу . Ресторанна справа: Навчальний посібник. – Львів: Афіша, 2011. – 404 с.

Допоміжна

1. Барановський В.А. Офіціант-бармен: Учб. посібник для учнів проф-тех. училищ.- Ростов на Дону: Фенікс, 2000.
2. Зігель В.С., Ленгер Х.Р. Ресторанний сервіс.- М.: ЗАТ видавництво Центрополіграф, 2000.
3. Литвиненко Т.Є. Особливості організації дипломатичних прийомів. Конспект лекції. - Київ. Нац. торг.-екон. ун.-т, 2005.- 85.
4. Малюк Л.П., Кононенко Т.П., Полстяна Н.В., Усіна А.І. Організація роботи бармена: Навч. посібник.- Харків: 2002.
5. Сілаєва Н.В. Сервіровка столу і етикет.-СПб.: Тзов,„Діамант”,2001.
6. Чалова Н.В. Практикум для офіціантів,барменів по обслуговуванні відвідувачів в ресторанах: Учб. посібн. - Ростов н/д:Фелікс, 2002.
7. Фахові журнали «Рестораннаяжизнь», «Ресторатор», «Ресторанный и гостиничныйбизнес», «Гостиница и ресторан: дизайн и интерьер», «Гостиница и ресторан: бизнес и управление», «Общепит: бизнес и искусство», «Гастроном», «Гурман».