

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПЛКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»

Приймальна комісія

ЗАТВЕРДЖУЮ

Ректор університету

д.і.н., професор \_\_\_\_\_ О.О. Нестуля

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2016 р.

**ПРОГРАМА**  
**фахових вступних випробувань**

для вступу на 2 курс (з нормативним терміном навчання)  
за ступенем «Бакалавр»  
на базі освітньо-кваліфікаційного рівня «Молодший спеціаліст»  
Спеціальність «Готельно-ресторанна справа»  
Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Рекомендовано до затвердження  
на засіданні приймальної комісії  
протокол № 59 від «23» грудня 2016 р.  
Відповідальний секретар  
приймальної комісії \_\_\_\_\_ О.С. Куцевол

Полтава 2016

**Упорядники:** Капліна Т.В., д.т.н., професор кафедри готельно-ресторанної та курортної справи;

Столярчук В.М., к.т.н., доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи

Рогова Н.В., к.т.н., доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи

**Рецензенти:** Скляр Г.П., д.е.н., професор кафедри туристичного та готельного бізнесу;

Іщенко Н.В., к.т.н., доцент кафедри технології харчових виробництв і ресторанного господарства.

Розглянуто на засіданні

кафедри ГРКС

протокол № 4 від 21 грудня 2016 р

Зав. кафедри \_\_\_\_\_ проф.Т.В. Капліна

## Зміст

1. Пояснювальна записка.....	4
2. Перелік питань, що виносяться на вступне випробування.....	5
3. Критерії оцінювання.....	9
4. Список рекомендованої літератури.....	10

## Пояснювальна записка

Освітньо-професійною програмою підготовки бакалаврів з спеціальності «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа» передбачається екзамен з абітурієнтами, випускниками технікумів і коледжів при вступі на навчання за ступенем бакалавра.

Перелік питань для проведення екзамену базується на навчальних матеріалах дисциплін, що вивчаються в технікумах та коледжах.

**Мета фахових вступних випробувань** визначення рівня підготовленості вступників, які бажають навчатись у Полтавському університеті економіки і торгівлі за спеціальністю «Готельно-ресторанна справа» освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа».

**Вимоги до здібностей і підготовленості абітурієнтів.** Для успішного засвоєння ступеня «Бакалавр» абітурієнти повинні мати середню освіту та здібності до оволодіння знаннями, уміннями при вивченні обов'язкових дисциплін.

**Характеристика змісту програми.** Програма фахових вступних випробувань спирається на освітньо-професійну програму підготовки бакалавра з спеціальності «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа» та одночасно відображає вимоги до студентів рівня підготовки визначених у галузевих стандартах вищої освіти даних освітньо-кваліфікаційних рівнів.

Порядок проведення фахових вступних випробувань визначається Положенням про приймальну комісію ПУЕТ та Положенням про предметні екзаменаційні та фахові атестаційні комісії з проведення вступних випробувань.

## Перелік питань, що виносяться на вступне випробування

### Навчальна дисципліна «Організація обслуговування»

1. Зустріч і розміщення гостей
2. Правила поведінки споживачів в кав'ярні
3. Правила поведінки споживачів в їдальні
4. Правила поведінки у ресторані
5. Заборонені і популярні теми для бесіди за столом
6. Правила розрахунку з відвідувачами
7. Основні принципи професійної поведінки працівника ЗРГ
8. Професійна етика офіціанта
9. Професійна етика бармена
10. Основні послуги, що надаються в ЗРГ
11. Додаткові послуги, що надаються ЗРГ
12. Послідовність сервування столу до обіду
13. Послідовність сервування столу до сніданку
14. Послідовність сервування столу до вечері
15. Особливості організації банкет-фуршету
16. Особливості організації банкету
17. Особливості організації банкет-чаю
18. Особливості організації кави-брейк
19. Особливості організації банкету з частковим обслуговуванням
20. Особливості організації банкету з повним обслуговуванням
21. Стандарти зовнішнього вигляду персоналу ЗРГ
22. Правила користування столовими приборами
23. Правила подавання холодних страв і закусок
24. Правила подавання страв із м'яса
25. Правила подавання солодких страв
26. Порядок подавання основних страв
27. Техніка і особливості подавання десертів: гарячих, холодних
28. Техніка і особливості подавання кондитерських виробів

29. Правила підбору та техніка подавання алкогольних напоїв
30. Посуд для подавання страв
31. Посуд для сервування столу
32. Сутність послуг з організації дозвілля у ЗРГ
33. Вимоги до послуг ЗРГ
34. Класифікація методів обслуговування
35. Форми обслуговування
36. Форми обслуговування офіціантами
37. Вимоги до адміністратора у ЗРГ
38. Сутність кейтерингового обслуговування
39. Класифікація і вимоги до столової білизни
40. Особливості обслуговування споживачів у дитячих кафе
41. Вимоги до меню банкетів
42. Правила розміщення гостей у залі
43. Порядок обслуговування гостей
44. Офіційні ділові прийоми
45. Неофіційні ділові прийоми
46. Особливості телефонного спілкування
47. Класифікація конфліктів, методи їх вирішення
48. Правила користування столовими приборами
49. Основні правила поведінки за столом
50. Види ділових прийомів
51. Правила подавання меню відвідувачу
52. Правила приймання замовлення у відвідувачів ЗРГ
53. Правила зустрічі гостей метрдотелем
54. Правила зустрічі гостей старшим офіціантом
55. Охарактеризуйте правила подачі страв з таці офіціантами, які працюють в парі
56. Правила подавання других страв у металевому посуді, порційних сковорідках
57. Правила подавання страв у керамічних горшках
58. Правила подавання других страв в обнос
59. Асортимент металевого посуду, який використовується у ЗРГ

60. Асортимент керамічного посуду, який використовується у ЗРГ
61. Асортимент скляного посуду, який використовується у ЗРГ
62. Асортимент столових наборів
63. Визначте сферу використання ручників та дайте їм характеристику
64. Основне призначення меню та його характеристика
65. Послідовність розміщення закусок і страв у меню
66. Види меню залежно від форм обслуговування
67. Основні технічні прийоми при подаванні столового посуду: тарілок, блюд
68. Основні прийоми подавання столових приборів, посуду для напоїв, пляшок
69. Загальні правила прибирання використаних приборів та посуду
70. Правильне прибирання чистого посуду та приборів зі столу
71. Основні правила роботи з тацею
72. Використання сервувального візка при подаванні страв та напоїв
73. Методика розрахунку відвідувачів у ЗРГ
74. Варіанти розсаджування гостей за столами
75. Особливості, організації обслуговування іноземних туристів з Європи
76. Особливості організації обслуговування іноземних туристів з Азії
77. Особливості організації обслуговування іноземних туристів із Скандинавії
78. Особливості організації іноземних туристів з Південної Америки
79. Особливості організації обслуговування іноземних туристів з Африки
80. Особливості обслуговування споживачів на транспорті
81. Особливості обслуговування споживачів у літаку

82. Особливості обслуговування споживачів на водному транспорті
83. Особливості організації обслуговування споживачів за місцем роботи
84. Особливості організації обслуговування споживачів за місцем навчання
85. Особливості організації обслуговування учасників спортивних змагань
86. Організаційна структура управління ресторану
87. Організаційна структура управління бару
88. Організаційна структура управління кафе
89. Організаційна структура управління їдальні
90. Організаційна структура управління кафе-кондитерській



## Критерії оцінювання знань

Оцінювання знань абітурієнтів проводиться за 100-бальною шкалою. При цьому використовуються такі критерії:

90-100 (відмінно)	абітурієнт дав правильну, вичерпну відповідь на поставлене питання, продемонстрував глибокі знання понятійного апарату й літературних джерел, уміння аргументувати власне ставлення до відповідних категорій, залежностей, явищ.
82-89 (дуже добре)	абітурієнт у цілому відповів на поставлене запитання, але не зміг переконливо аргументувати власну відповідь, помилився у використанні понятійного апарату, припустив несуттєву помилку у відповіді.
74-81 (добре)	абітурієнт дав правильну відповідь, але з двома-трьома суттєвими помилками.
64-73 (задовільно-непогано)	абітурієнт дав неповну відповідь на запитання, ухилився від аргументації, показав задовільні знання літературних джерел.
60-63 (задовільно достатньо)	Абітурієнт показав неповні знання програмного матеріалу, які відповідають мінімальним критеріям оцінювання.
0-59 (незадовільно)	абітурієнт дав неправильну відповідь, показав незадовільні знання понятійного апарату і спеціальної літератури, ухилився від аргументації чи взагалі не відповів.

Екзаменаційний білет містить 3 питання з основних розділів, наведених у Програмі.

## Список рекомендованої літератури

1. Архіпов В. В. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: навч. посіб. / В. В. Архіпов, В.А. Русавська. – К. : Центр навчальної літератури, 2009. – 342 с.
2. Астахова І. Е. Маркетинг: навч. посіб. / І. Е. Астахова. – Харків : ХНЕУ, 2006. – 208 с.
3. Басовский Л. Е. Менеджмент: учеб. пособ. / Л. Е. Басовский. – М. : ИНФРА-М, 2007. – 216 с.
4. Бесєдін М. О. Основи менеджменту: оцінно-ситуаційний підхід (модульний варіант): підручник / М. О. Бесєдін, В. М. Нагаєв. – К. : Центр навч. л-ри, 2005. – 496 с.
5. Богушева В. И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров: учеб. пособ. / В. И. Богушева. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2002. – 340 с.
6. Бойчик І. М. Економіка підприємства: навч. посібн. / І. М. Бойчик. – К.: Атіка, 2004. – 480 с.
7. Брассингтон Ф. Основы маркетинга: пер. с англ. / Ф. Брассингтон, С. Петтит. – Днепропетровск : Баланс Бизнес Букс, 2007. – 768 с.
8. Васильков В. Г. Організація виробництва: навч. посібник / В. Г. Васильков – К. : КНЕУ, 2003. – 524 с.
9. Виханский О. С. Менеджмент: учебник / О. С. Виханский, А. И. Наумов. – 3-е изд. – М. : Гардарики, 2000. – 528 с.
10. Гаркавенко С. С. Маркетинг: підручник / С. С. Гаркавенко. – К. : Лібра, 2004. – 712 с.
11. Гаркавенко С. С. Маркетинг: підручник / С. С. Гаркавенко. – 4-е вид., перероб. і допов. – К. : Лібра, 2006 – 717 с.
12. Гнатушенко В. В. Конкурентный маркетинг на предприятии : учеб. пособ. / В. В. Гнатушенко. – Донецк: Юго-Восток, 2006. – 266 с.
13. Громадське харчування. Терміни та визначення : ДСТУ 3862-99. – [Чинний від 1999-10-01]. – К. : Держстандарт України, 1999. – 31 с.

14. Заклади ресторанного господарства. Класифікація : ДСТУ 4281: 2004. – [Чинний від 2004-07-01]. – К. : Держспоживстандарт України, 2004. – 17 с.
15. Карпенко В. Д. Організація виробництва і обслуговування на підприємствах громадського харчування / В. Д. Карпенко, А. Л. Рогова, В. Г. Шкарупа, О. І. Положишникова – К. : НМЦ Укоопосвіта, 2003. – 248 с.
16. Кузьмін О. Є. Основи менеджменту: підручник / О. Є. Кузьмін, О. Г. Мельник. – К. : Академ-видав, 2003. – 416 с.
17. Малюк Л. П. Столовая посуда и приборы для предприятий ресторанного хозяйства / Л. П. Малюк, Т. Л. Колесник, Т. П. Кононенко. – Харьков : ХУПиТ, 2004. – 131 с.
18. Мескон М. Основи менеджмента: пер. с англ. / М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури – М. : Дело, 2003. – 702 с.
19. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства / за ред. Н. О. П'ятницької. – К. : КиївНТУ, 2005. – 632 с.
20. Л. П. Малюк. Організація роботи бармена: навч. посіб. / Л. П. Малюк [та ін.] – Харків: ХДАТОГХ, 2002. – 214 с.
21. Осовська Галина Володимирівна. Основи менеджменту: підручник / Г. В. Осовська, О. А. Осовський. – 3-е. вид., перероб. і допов. – К. : Кондор, 2006. – 664 с.
22. Пилипенко С. М. Менеджмент: навч. посіб. / С. М. Пилипенко, А. А. Пилипенко, В. І. Оленко – Харків: ХДЕУ, 2002. – 208 с.
23. Сало Я. М. Організація обслуговування населення у закладах харчування: Довідник офіціанта / Я. М. Сало. – Львів: Афіша, 2004. – 336 с.