

**Відокремлений структурний підрозділ
«Харківський торговельно-економічний фаховий коледж
Державного торговельно-економічного університету»**

Циклова комісія харчових технологій, готельно-ресторанної справи та туризму

ЗАТВЕРДЖЕНО

педагогічною радою ВСП «ХТЕФК ДТЕУ»
25 лютого 2026 р. (протокол №7, п. 3)

ВВЕДЕНО В ДІЮ:

наказ ВСП «ХТЕФК ДТЕУ»

від 25.02.2026 № 574-0

В. о. директора



Капіталіна ГУРОВА

ПРОГРАМА КВАЛІФІКАЦІЙНОГО ІСПИТУ

галузь знань	<u>24 Сфера обслуговування</u> (шифр і назва галузі знань)
спеціальність	<u>241 Готельно-ресторанна справа</u> (код і найменування)
освітньо-професійна програма	<u>Ресторанне обслуговування</u> (найменування освітньо-професійної програми)
освітня кваліфікація	<u>Фаховий молодший бакалавр з ресторанного обслуговування</u> (кваліфікація відповідно до стандарту фахової передвищої освіти)
кваліфікація в дипломі	<u>Освітньо-професійний ступень – Фаховий молодший бакалавр</u> <u>Спеціальність – Готельно-ресторанна справа</u> <u>Освітньо-професійна програма «Ресторанне обслуговування»</u> (кваліфікація відповідно до освітньо-професійної програми)
рік набору	<u>2024</u> (рік набору)

Харків, 2026 рік

Розробники:

Болотова Тетяна Миколаївна, викладачка циклової комісії економіки, управління та адміністрування, спеціалістка вищої категорії, кандидатка економічних наук, доцентка

Бережна Юлія Геннадіївна, викладачка циклової комісії економіки, управління та адміністрування, спеціалістка вищої категорії, кандидатка економічних наук, доцентка

Руденко Світлана Олександрівна, викладачка циклової комісії економіки, управління та адміністрування, спеціалістка вищої категорії, кандидатка філософських наук

Мірошніченко Тетяна Миколаївна, викладачка циклової комісії харчових технологій, готельно-ресторанної справи та туризму, спеціалістка другої категорії

Гарант освітньо-професійної програми:

Бережна Юлія Геннадіївна, викладачка циклової комісії економіки, управління та адміністрування, спеціалістка вищої категорії, кандидатка економічних наук, доцентка

Програму обговорено та схвалено на засіданні циклової комісії харчових технологій, готельно-ресторанної справи та туризму, протокол від 17.02.2026 р. № 7.

Програму розглянуто та затверджено на засіданні методичної комісії, протокол від 18.02.2026 р. № 7.

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.

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

Завдання атестації полягає у визначенні рівня сформованості у здобувача фахової передвищої освіти:

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

Форма атестації за освітньо-професійною програмою «Ресторанне обслуговування» – кваліфікаційний іспит.

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

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

- Законом України «Про освіту» від 05.09.2017 р. № 2145-VIII;
- Законом України «Про вищу освіту» від 01.07.2014 р. № 1556-VII;
- Положенням про атестацію здобувачів освіти та екзаменаційну комісію у ВСП «Харківський торговельно-економічний фаховий коледж Державного торговельно-економічного університету», затвердженим рішенням педагогічної ради від 28.02.2024 р. (протокол № 1, п. 15);
- Положенням про організацію освітнього процесу у ВСП «Харківський торговельно-економічний фаховий коледж Державного торговельно-економічного університету» (зі змінами і доповненнями), затвердженим рішенням педагогічної ради від 27.09.2023 р. (протокол № 2, п. 4);
- Положенням про оцінювання результатів навчання здобувачів освіти у ВСП «Харківський торговельно-економічний фаховий коледж Державного

торговельно-економічного університету», затвердженим рішенням педагогічної ради від 28.08.2024 р. (протокол № 1, п. 15);

– Положенням про дистанційне навчання у ВСП «Харківський торговельно-економічний фаховий коледж Державного торговельно-економічного університету», затвердженим рішенням педагогічної ради від 28.02.2024 р. (протокол № 1, п. 15).

2. ПРОГРАМА АТЕСТАЦІЇ

Структура кваліфікаційного іспиту: 1) Українська мова за професійним спрямуванням; 2) Дизайн і технології сервісних процесів у закладах ресторанного господарства; 3) Контроль якості продукції та послуг закладів сфери гостинності; 4) Організація виробничих процесів у закладах готельно-ресторанного господарства

2.1. Українська мова за професійним спрямуванням

Тема 1. Основи функціонування професійної мови: законодавство, стилістика, культура

Поняття національної та літературної мови. Найістотніші ознаки літературної мови. Мовні норми. Мова професійного спілкування як функціональний різновид української літературної мови. Професійна мовно-комунікативна компетенція. Мовне законодавство та мовна політика в Україні. Функціональні стилі української мови та сфера їх застосування. Основні ознаки функціональних стилів. Професійна сфера як інтеграція офіційно-ділового, наукового і розмовного стилів. Теоретико-методологічні засади культури професійної української мови. Культура ділової української мови (офіційно-діловий стиль). Культура публічної монологічної мови. Культура професійної діалогічної мови. Шляхи формування культури професійного спілкування.

Тема 2. Усні та писемні форми професійного спілкування

Ділова бесіда як різновид професійної діалогічної мови. Телефонна розмова як різновид професійної діалогічної мови. Історія дискусивно-полемічної мови. Суперечка як основа професійної дискусивно-полемічної мови. Прийоми суперечки. Етика професійного дискусивно-полемічного спілкування.

Документ – основний вид ділового мовлення. Класифікація документів. Вимоги до ділових паперів. Зразки особистих облікових документів. Організаційні документи. Розпорядчі документи. Поняття про переговори. Підготовка до переговорів. Стратегічні підходи до проведення переговорів. Тактика і принципи переговорів. Сприйняття партнера в процесі переговорів. Як провести переговори.

Тема 3. Публічний виступ як різновид усного ділового мовлення

Публічний виступ як різновид усного спілкування. Історія ораторського мистецтва. Античність. Риторика середніх віків. Ораторське мистецтво епохи Відродження. Ораторське мистецтво древньої Русі та Буржуазне ораторське мистецтво XVI–XX ст. Особливості складання та виголошення мітингових та агітаційних промов. Загальна характеристика та специфіка ділових та інформаційних промов. Вимоги та рекомендації щодо ювілейних та вітальних промов. Загальна характеристика етики та естетики публічного виступу. Рекомендації щодо механізмів дотримання етичного коду публічного виступу. Роль та функції оратора у організації ефективного спілкування. Класифікація типів аудиторій. Важливість постановки проблеми у формулюванні теми. Техніки підготовки публічних презентацій. Ораторське мистецтво як необхідна складова успішної професійної діяльності.

Тема 4. Наукова комунікація як складова фахової діяльності

Загальна характеристика кола проблем сучасного термінознавства. Проблеми українського термінотворення. Ризики зайвих запозичень. Шляхи вирішення сучасних проблем термінознавства. Термін та його ознаки. Термінологія як система та види словників. Особливості стандартизації. Класифікація термінів. Способи творення термінів. Особливості термінів відповідно до структури, походження і способів творення.

Тема 5. Особливості професійного наукового викладу думки

Особливості наукового тексту. Оформлювання результатів первинної наукової діяльності. Особливості складання конспектів. Основні правила бібліографічного опису джерел, оформлювання покликань. Анотування і реферування наукових текстів. Стаття як самостійний науковий твір. Вимоги до виконання та оформлювання курсової, дипломної роботи. Типові помилки у написанні та оформленні науково-дослідницької роботи. До питання про значущість відгуків та рецензій. Суть і види перекладу. Типові помилки під час перекладу наукових текстів українською мовою. Редагування перекладу. Особливості редагування наукового тексту. Найпоширеніші синтаксичні помилки у наукових текстах та шляхи їх уникнення

Рекомендовані джерела інформації

1. Клак О. С. Практикум з української мови за професійним спрямуванням : навчальний посібник. Львів : ЛДУВС, 2022. 152 с.

2. Голоюх Л. В. Українська мова за професійним спрямуванням : навчальний посібник. Луцьк : Волинський національний університет імені Лесі Українки. 2022. 192 с.

3. Гдакович М. С. Синтаксичні норми у діловому мовленні : навчально-методичний посібник. Львів : ЛДУВС, 2021. 52 с.

2.2. Дизайн і технології сервісних процесів у закладах ресторанного господарства

Тема 1. Характеристика типів закладів ресторанного господарства та їх оснащення

Поняття закладу ресторанного господарства як організаційно-структурної одиниці у сфері ресторанного господарства. Типи підприємств ресторанного господарства за характером торгово-виробничої діяльності. Послуги закладів ресторанного господарства та вимоги до них. Види торговельних приміщень закладів ресторанного господарства для надання сервісу. Взаємозв'язок торговельних залів, виробничих та підсобних приміщень. Поняття інтер'єру торговельних приміщень закладів ресторанного господарства. Характеристика роздавальні, буфету та підсобних приміщень. Характеристика обладнання і меблів для торгових приміщень.

Тема 2. Інформаційне та матеріально-технічне забезпечення надання сервісу у закладах ресторанного господарства

Призначення та класифікація меню. Характеристика різних видів меню. Характеристика електронного меню. Можливості електронного меню у закладах ресторанного господарства. Порядок запису страв та напоїв у меню вільного вибору. Особливості складання меню денного раціону харчування. Вимоги до оформлення меню в закладах ресторанного господарства різних типів і класів. Оформлення карти вин та напоїв. Основні види столового посуду і наборів. Характеристика посуду. Асортимент та призначення посуду. Асортимент та призначення наборів. Вимоги до миття столового посуду та наборів. Правила миття посуду за допомогою мийних машин. Правила миття посуду ручним способом. Правила миття наборів. Характеристика столової білизни. Норми оснащення посудом, наборами, столовою білизною для закладів ресторанного господарства. Зберігання та облік столового посуду, наборів, столової білизни.

Тема 3. Організація та моделювання процесу повсякденного надання сервісу у закладах ресторанного господарства

Підготування торгових приміщень до обслуговування. Загальні правила сервірування столу. Правила сервіровки столу порцеляновим, фаянсовим посудом, наборами, складним посудом. Сервірування столу для сніданку, обіду, вечері. Бенкетне сервірування столу. Особливості сервірування серветками бенкетних столів, фуршетних столів. Форми складання серветок. Підготовка персоналу до обслуговування споживачів. Правила роботи з підносом під час обслуговування в ресторані. Методи організації роботи офіціантів. Особливості подачі страв та закусок. Поняття методів обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства. Характеристика методу обслуговування офіціантами, барменами. Характеристика методу самообслуговування. Характеристика комбінованого методу обслуговування. Види сервісу у закладах ресторанного господарства. Характеристика французького сервісу. Основні

елементи обслуговування в ресторанах під час зустрічі і розміщення гостей, прийому і оформлення замовлення. Технологічний процес обслуговування гостей в ресторанах після прийняття замовлення. Подача продукції сервіс-бару (буфету). Виконання до сервіровки відповідно до замовлення. Послідовність подачі страв та напоїв. Підготовка столу до подачі чергової страви.

Тема 4. Організація обслуговування бенкетів та прийомів

Класифікація бенкетів і прийомів. Види бенкетів з розміщенням за столом. Види бенкетів без розміщення за столом. Поділ бенкетів за участю персоналу в обслуговуванні. Поділ бенкетів за асортиментом страв і напоїв. Порядок прийому замовлення на обслуговування свят. Складання договору-замовлення. Оформлення замовлення-рахунка. Порядок розрахунку. Характеристика бенкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Підготовка до проведення бенкету. Меню бенкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Особливості подачі страв та напоїв на бенкеті. Основні форми відносин за дипломатичним протоколом та їх характеристика. Характеристика бенкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами. Особливості сервірування бенкетних столів. Меню бенкету. Правила викладання страв, закусок та напоїв на бенкетний стіл. Функції офіціантів під час обслуговування гостей. Особливості споживання їжі гостями під час банкет-прийому «шведський стіл». Функції обслуговуючого персоналу під час обслуговування гостей. Характеристика бенкету-фуршету. Підготовка до проведення бенкету-фуршету.

Тема 5. Організація спеціальних форм обслуговування

Організація обслуговування за місцем роботи. Організація обслуговування зосереджених контингентів споживачів. Обслуговування споживачів за місцем навчання. Обслуговування пасажирів на залізничному транспорті. Обслуговування пасажирів авіатранспорту у закладах ресторанного господарства, розміщених в аеропортах: ресторанах, кафе, буфет, службова їдальня. Організація харчування пасажирів на невеликих річкових і морських суднах. Організація харчування пасажирів на великих пасажирських суднах. Характеристика послуг харчування, що надаються туристам. Види сніданків, що пропонуються іноземним туристам. Типи (системи) харчування туристів при готельних комплексах. Характеристика систем харчування «напівпансіон», «повний пансіон», «все включено». Організація обслуговування туристів. Класифікація та вимоги до організації обслуговування учасників ділових, культурних, громадських і спортивних заходів. Обслуговування за місцем проведення ділових, культурних, громадських заходів. Організація триразового харчування для учасників з'їздів, форумів, нарад, що мешкають у готелі, у перервах між засіданнями та по завершенню ділових заходів.

Тема 6. Організація обслуговування тематичних заходів

Особливості обслуговування тематичних бенкетів. Особливості обслуговування новорічного свята. Організація обслуговування весільного бенкету. Особливості підготовки бенкету з нагоди хрещення і повноліття.

Характеристика бенкет-чаю. Вимоги до столів та їх розміщення. Сутність кейтерингового обслуговування. Класифікація кейтерингового обслуговування. Види кейтерингових послуг при виїзному ресторанному обслуговуванні. Підготовка персоналу ресторану за спеціальним замовленням до обслуговування. Матеріально-технічне забезпечення кейтерингового обслуговування. Підготовка до повносервісного кейтерингового обслуговування. Організація обслуговування гостей на заходах.

Рекомендовані джерела інформації

1. Організація готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / За заг. ред. д.е.н., проф. В. Я. Брича. Київ : Ліра-К, 2020. 484 с.
2. Основи ресторанної справи : навчальний посібник / укл. Г. Я. Круль. Чернівці : Чернівецький нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2020. 496 с.
3. Круль Г., Заячук О. Організація і технологія надання послуг гостинності : навчальний посібник. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці : ЧНУ імені Юрія Федьковича, 2022. 488 с.
4. Соколенко А. С., Баландіна І. С. Організація ресторанного господарства : конспект лекцій для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти всіх форм навчання зі спеціальності 242 – Туризм. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. 120 с.

2.3. Контроль якості продукції та послуг закладів сфери гостинності

Тема 1. Загальні положення у сфері управління якістю

Проблема якості на сучасному етапі розвитку країни. Загальні поняття. З підходи до вирішення проблем якості, їх коротка характеристика. Взаємозв'язок управління якістю з іншими науками. Поняття якості. Основні поняття і категорії управління якістю. Історична еволюція поняття якості. Фактори, що впливають на якість продукції. Оцінювання якості продукції та послуг. Класифікація показників якості продукції. Номенклатура показників якості продукції.

Тема 2. Основні поняття та категорії управління якістю

Якість як об'єкт управління. Механізм управління якістю. Об'єкти та суб'єкти управління якістю продукції, послуг. Функції управління якістю продукції, послуг на підприємстві. Методи управління якістю. Організаційні (адміністративні), соціально-психологічні, техніко-технологічні, економічні методи управління якістю. Системний підхід до управління якістю. Загальні підсистеми управління якістю. Спеціальні підсистеми управління якістю. Забезпечувальна підсистема управління якістю.

Тема 3. Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства

Основні фактори, які впливають на якість ресторанної продукції. Енергетична цінність, біологічна повноцінність складу, засвоюваність, харчова нешкідливість, зовнішній вигляд, консистенція, смак, аромат, ціна. Взаємопов'язані і взаємо підлеглі стадії та операції. Чинники, які впливають на якість продукції, матеріальної чи нематеріальної послуги: об'єктивні та

суб'єктивні. Основні поняття, терміни й визначення в області якості ресторанної продукції. Властивість продукції. Показник якості. Параметр продукції. Система показників оцінки якості ресторанної продукції – одиничний, комплексний, визначальний, інтегральний. Коефіцієнт вагомості показників якості продукції. Граничні значення показників якості. Показники якості продукції ресторанного господарства. Показники призначення. Показники, що характеризують структуру продукції. Показник надійності, показник технологічності. Ергономічні показники оцінки якості продукції та послуг. Психологічні, естетичні, показники стандартизації та уніфікації.

Тема 4. Організація контролю якості продукції

Економічна залежність працівника і якість. Контроль якості продукції на підприємствах. Органолептичний контроль якості продукції. Управління безпекою харчових продуктів НАССР. Формування системи управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарств, його етапи. Інструменти й технології управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. Технології управління якістю продукції та послуг. Статистичні методи контролю якості. Сертифікація.

Тема 5. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. Алгоритм проведення комплексної оцінки якості. Розрахунок соціального ефекту з урахуванням рівня якості. Розрахунок масштабу соціального виробництва (Мс) і рівень соціальної якості (Кс). Коефіцієнт вагомості фактору. Особливості визначення якості послуг. Рівень побутового обслуговування. Цикл одержання споживачем послуги. Елементи комфорту перебування у підприємстві готельно-ресторанного господарства та Індекси задоволеності споживача. Показники якості обслуговування у готелі. Контроль і оцінювання якості послуг за результатами опитування за питаннями, внесеними в анкету SERVOQAL. Модель розбіжностей якості послуги за Зейтхальмом. загальне управління якістю (TQM — Total Quality Management).

Рекомендовані джерела інформації

1. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник. 2-ге вид. переробл. і доповн. Харків : Вид-во Іванченка І. С., 2024. 494 с.

2. Конспект лекцій з дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» для студентів першого (бакалаврського) рівня освіти, денної та заочної форм навчання спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». В 2-х частинах / Укладач: Л. С. Стригуль. Харків : НТУ «ХПІ», 2024. 143 с. Ч. I. «Загальні положення теорії управління якістю».

3. Круль Г. Я., Заячук О. Г. Організація і технологія надання послуг гостинності : навчальний посібник. Чернівці : Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича, 2022. С. 10–37.

2.4. Організація виробничих процесів у закладах готельно-ресторанного господарства

Тема 1. Організаційні основи роботи закладів готельно-ресторанного господарства

Особливості діяльності закладів готельного господарства. Сутність і завдання функції організації виробництва послуг у сфері готельно-ресторанного бізнесу. Організація виробничих процесів у готелі. Схеми функціональної організації готелів різних типів. Розподіл приміщень готельно-ресторанного господарства на групи. Функціональна та планувальна структура житлових поверхів і номерів у готелях. Функціональна і планувальна організація житлового поверху у готелях. Функціональна та планувальна організація житлового номера у готелях. Основні вимоги до планувальних рішень приміщень готелю. Особливості організації діяльності закладів ресторанного господарства. Заклади ресторанного господарства як соціально-економічна відкрита система. Основні правила роботи закладів ресторанного господарства. Вимоги до закладів ресторанного господарства. Послуги закладів ресторанного господарства. Класифікація закладів ресторанного господарства.

Тема 2. Організація забезпечення системи закладів готельно-ресторанного господарства

Основні принципи та особливості організації постачання закладів ресторанного господарства в сучасних умовах. Джерела, види та форми постачання. Організація продовольчого постачання закладів ресторанного господарства: функції служби продовольчого постачання, характеристика транзитної та складської форм поставок сировини та продовольчих товарів, централізованого та децентралізованого способів доставки товарів, кільцевого та маятникового маршрутів завезення товарів. Організація матеріально-технічного забезпечення. Форми постачання та вибір постачальників. Номенклатура предметів матеріально-технічного оснащення. Норми та методи визначення потреби у предметах матеріально-технічного призначення. Шляхи підвищення ефективності використання матеріально-технічної бази закладів ресторанного господарства. Організація паливно-енергетичного постачання та енергетичного господарства закладів ресторанного господарства. Організація роботи складського господарства. Основні функції та призначення складського господарства. Види та характеристика складських приміщень, обладнання і тара, що в них застосовуються. Організація тарного господарства. Значення тари та її роль в організації товароруку. Класифікація тари. Ефективність раціональної організації тарного господарства закладів ресторанного господарства. Організація транспортно-експедиційних операцій і транспортного господарства. Види транспорту, які використовуються для постачання закладів ресторанного господарства продовольчими товарами та засобами матеріально-технічного призначення.

Тема 3. Оперативне планування виробництва у закладах ресторанного господарства та технологічна документація

Виробничо-торговельна структура закладів ресторанного господарства. Особливості виробничо-торговельної діяльності підприємства ресторанного господарства. Виробнича інфраструктура. Взаємозв'язок виробничих цехів з іншими групами приміщень. Основні вимоги до створення оптимальних умов праці. Сутність оперативного планування і його значення для ритмічної роботи виробництва, вихідні дані, основні етапи планування. Послідовність оперативного планування роботи виробництва заготовочних підприємств. Порядок формування виробничої програми в заготовочних підприємствах. Послідовність оперативного планування виробництва в підприємствах харчування з повним циклом виробництва і доготовочних підприємствах. Порядок розробки плану-меню. Види меню, їх характеристика. Нормативно-технологічна документація, яка використовується, в підприємствах ресторанного господарства.

Тема 4. Організація роботи цехів із виготовлення напівфабрикатів

Загальна характеристика виробничих цехів – заготівельних, доготівельних, спеціалізованих. Основні принципи та вимоги до організації роботи цехів та допоміжних служб закладів ресторанного господарства. Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з м'яса. Асортимент напівфабрикатів, які виробляються у цеху. Організація технологічного процесу виробництва напівфабрикатів із м'яса. Технологічні лінії та дільниці, організація робочих місць у цеху, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з птиці. Асортимент напівфабрикатів, які виробляються у цеху. Організація технологічного процесу обробки птиці та виробництва напівфабрикатів із неї, технологічні лінії та дільниці. Організація робочих місць у цеху з виробництва напівфабрикатів з птиці, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з овочів. Асортимент напівфабрикатів, що виробляються в цеху. Організація технологічного процесу виробництва напівфабрикатів з овочів. Технологічні лінії та дільниці, організація робочих місць в овочевому цеху, їх оснащення обладнанням та інвентарем.

Тема 5. Організація роботи доготівельних та спеціалізованих цехів

Організація роботи гарячого цеху. Принципи розміщення приміщення гарячого цеху та раціонального розміщення обладнання в ньому. Призначення гарячого цеху та асортимент продукції, що виготовляється в ньому. Відділення, що виділяються в гарячому цеху. Організація робочих місць, їх оснащення обладнанням та інвентарем залежно від типу та потужності закладу ресторанного господарства. Контроль якості продукції, що виготовляється. Організація роботи холодного цеху. Принципи розміщення приміщення холодного цеху та раціонального розміщення обладнання в ньому. Призначення холодного цеху та асортимент продукції, що виготовляється в ньому.

Технологічні дільниці, що виділяються в холодному цеху залежно від типу та потужності закладу ресторанного господарства. Організація робочих місць, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Санітарно-гігієнічні вимоги до організації виробничого процесу в холодному цеху. Контроль якості продукції, що виготовляється. Організація роботи спеціалізованих цехів. Асортимент та потужність кулінарних цехів. Призначення кулінарного цеху, асортимент продукції, що виготовляється в ньому. Принципи розробки виробничої програми цеху. Схема організації виробничих процесів у кулінарному цеху. Відділення та виробничі приміщення, що виділяються в кулінарному цеху. Технологічні лінії та дільниці кулінарного цеху, принципи їх організації. Організація робочих місць, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Організація роботи кондитерського цеху. Асортимент та потужність кондитерських цехів. Особливості виробництва кондитерських виробів у ресторанному господарстві. Принципи розробки виробничої програми цеху. Принципи раціонального розміщення приміщень кондитерських цехів різної потужності. Технологічна схема організації процесу виробництва кондитерських виробів. Відділення та виробничі приміщення, що виділяються в цеху. Лінії та дільниці цеху, їх оснащення обладнанням та інвентарем.

Тема 6. Основи раціональної організації праці в закладах ресторанного господарства

Сутність і задачі НОП. Основні напрями наукової організації праці. Порядок атестації робочих місць, типові робочі місця і зони обслуговування. Поняття про норму праці. Сутність і задачі нормування праці. Методи нормування праці: дослідно-статистичний та аналітичний. Класифікація витрат робочого часу. Способи вивчення витрат робочого часу. Режим роботи виробництва. Види графіків виходу на роботу і порядок їх складання. Визначення чисельності робітників виробництва.

Рекомендовані джерела інформації:

1. Електронний підручник. Організація виробництва в закладах ресторанного господарства. ВСП КХПФКТ. URL: <https://vspkhp.lcloud.in.ua/ebook/858>

2. Круль Г., Заячук О. Організація і технологія надання послуг гостинності : навчальний посібник. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці : ЧНУ імені Юрія Федьковича, 2022. 488 с.

3. Основи ресторанної справи: навчальний посібник / укл. Г.Я. Круль. Чернівці : Чернівецький нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2020. 496 с.

4. Організація виробництва та оснащення в закладах ресторанного господарства : навчальний посібник / Сєногорова Л. І. та ін. Полтава : ЛНУ імені Тараса Шевченка, 2025. 379 с.

3. ПРОГРАМА ПІДГОТОВКИ ДО КВАЛІФІКАЦІЙНОГО ІСПИТУ

№	Навчальна дисципліна	Зміст навчальної роботи, її види та норми часу			
		Консультації		Самостійна робота студента	
		зміст	Кількість годин	Зміст	Кількість годин / кредитів
1	Українська мова за професійним спрямуванням	Відповіді на запитання здобувачів	0,5	1. Опрацювання джерел інформації [1-3] 2. Тестування на Порталі	20
2	Дизайн і технології сервісних процесів у закладах ресторанного господарства		0,5	1. Опрацювання джерел інформації [1-3] 2. Тестування на Порталі	25
3	Контроль якості продукції та послуг закладів сфери гостинності		0,5	1. Опрацювання джерел інформації [1-4] 2. Тестування на Порталі	20
4	Організація виробничих процесів у закладах готельно-ресторанного господарства		0,5	1. Опрацювання джерел інформації [1-2] 2. Тестування на Порталі	25
		Всього	4		90/3

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОГО ІСПИТУ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Воєнний стан в Україні унеможливив збереження усталеного порядку та форм атестації. Тому адміністрацією коледжу спільно з гарантами освітніх програм було прийнято рішення щодо проведення кваліфікаційного іспиту в онлайн-режимі.

Рівень фахової підготовки встановлюється опосередковано за допомогою різних за формою завдань і складається з:

- теоретичної частини (тестові завдання);
- практичної частини (розв'язання ситуаційних завдань).

Проведення кваліфікаційного іспиту складається з виконання двох блоків:

- 1) тестовий контроль;
- 2) письмова відповідь на ситуаційні завдання.

Виконання тестів та розв'язання виробничо-ситуаційних завдань проходить на Порталі навчальних ресурсів ВСП «Харківський торговельно-економічний фаховий коледж ДТЕУ» із дотримання вимог Порядку проведення атестації здобувачів освіти з використанням технологій дистанційного навчання.

На атестацію рандомно виноситься 40 тестів, час для відповіді – 40 хвилин. Банк тестів – 400 запитань (по 100 з кожної навчальної дисципліни, а саме: «Ділова українська мова та публічний виступ», «Дизайн і технології сервісних процесів у закладах ресторанного господарства», «Контроль якості продукції та послуг закладів сфери гостинності», «Організація виробничих процесів у закладах готельно-ресторанного господарства»).

Всі тести мають закриту форму з однією правильною відповіддю.

На атестацію рандомно (випадково) виноситься 40 тестів з кожної вищезазначеної дисципліни.

Час для відповіді на теоретичну частину (тесові завдання) – 40 хвилин.

Банк виробничо-ситуаційних завдань складає 50 ситуацій (по 25 з дисципліни «Дизайн та технологія сервісних процесів у закладах ресторанного господарства» та «Організація виробничих процесів у закладах готельно-ресторанного господарства»).

На атестацію рандомно (випадково) виноситься:

– одне ситуаційне завдання з дисципліни «Дизайн і технології сервісних процесів у закладах ресторанного господарства»;

– одне ситуаційне завдання з дисципліни «Організація виробничих процесів у закладах готельно-ресторанного господарства».

Час для розв'язання ситуаційних завдань – 80 хвилин.

Результати кваліфікаційного іспиту оцінюються за 100-бальною шкалою. Розподіл балів за типами завдань наведено в таблиці 4.1.

Таблиця 4.1

Розподіл балів

Тип завдання	Максимальна кількість балів
Тесові завдання	60
Ситуаційне завдання з дисципліни «Дизайн і технології сервісних процесів у закладах ресторанного господарства»	20
Ситуаційне завдання з дисципліни «Організація виробничих процесів у закладах готельно-ресторанного господарства».	20
Всього	100

Тесові завдання оцінюються таким чином: правильна відповідь – **1,5 бали**, неправильна відповідь – **0 балів**.

Оцінювання виробничо-ситуаційних завдань відбувається таким чином: **20 балів** здобувач освіти, який:

– відповідає на питання в повному обсязі, чітко та логічно, глибоко аналізуючи матеріал;

– правильно аргументує свої висновки;

– виявляє уміння глибоко аналізувати ситуацію, узагальнювати матеріал, не допускаючи помилок;

– вільно володіє науковою та спеціальною термінологією.

15 балів здобувач освіти, який:

– відповідає на питання в повному обсязі, грамотно, по суті;

– допускає незначні помилки у формулюванні термінів, висновків, які суттєво не впливають на зміст відповіді;

– показує уміння аналізувати виробничу ситуацію.

10 балів отримує здобувач освіти, який:

– на питання дає малообґрунтовані невичерпні відповіді, не завжди послідовно;

– робить обмежені висновки;

– припускається помилок в аналізі виробничої ситуації.

5 балів отримує відповідь, у якій здобувач освіти:

– не розкриває основного змісту питань;

– відповідає на питання частково, порушує послідовність у викладенні матеріалу;

– не вміє виконувати аналіз виробничої ситуації;

– допускає помилки у визначенні понять, термінів.

0 балів отримує відповідь, у якій здобувач освіти:

– на питання дає необґрунтовані невичерпні відповіді,

– не робить висновків;

– припускається помилок в аналізі виробничої ситуації.

Відповідність 100-бальної шкали оцінювання зі шкалою ECTS наведено в таблиці 4.2.

Таблиця 4.2

Шкала оцінювання: 100-бальна та ECTS

100-бальна шкала	Шкала ECTS
90–100	A
82–89	B
75–81	C
69–74	D
60–68	E
35–59	FX
1–34	F

5. БАНК ТЕСТОВИХ ЗАВДАНЬ.

5.1. Українська мова за професійним спрямуванням

5.1.1. Акцентуаційні мовні норми регулюють:

A. Наголошування слів (а'тлас – атла'с);
B. Літературну вимову – правильну вимову звуків, звукосполучень (розрізнення [г] та [ґ]; оглушення [г] перед наступним глухим приголосним [к'іхт'і] та ін.)

C. Написання слів та їх частин (позначення на письмі подовжених приголосних, уживання м'якого знака, правопис прізвищ тощо);

D. Слововживання (в українській мові слід уживати захід, а не міроприємство, довідка, а не справка);

5.1.2. Зачинателем нової української літературної мови є:

A. І. Котляревський

B. І. Франко

C. Г. Сковорода

D. Л. Українка

5.1.3. Літературна мова – вища форма вияву української національної мови, відшліфована форма загальнонародної мови, якій властива:

A. Малофункціональність

B. Унормованість

C. Відсутність уніфікованості

D. Вузька система стилів

5.1.4. Мова – найважливіший засіб спілкування між людьми, який безпосередньо пов'язаний з:

A. Мисленням

B. Фізичною формою

C. Природою

D. Настроєм

5.1.5. Основоположником сучасної української літературної мови є:

A. О. Потебня

B. Т. Шевченко

C. М. Гоголь

D. М. Коцюбинський

5.1.6. Українська мова як національна мова українського народу стверджується у таких століттях:

A. XVIII–XX

B. X–III

C. XIV–XVII

D. V–IX

5.1.7. Хто із вказаних нижче відомих українців вважав, що мова як така тісно пов'язана з мовленням, мисленням, культурою та розумінням людини?

- A. Т. Шевченко
- B. І. Франко
- C. О. Потебня
- D. Л. Українка

5.1.8. Що із зазначеного нижче не відносять до духовної культури:

- A. Традиції та звичаї
- B. Вірування та побутову культуру
- C. Повсякденне спілкування, норми спілкування, мімічні та жестові коди, особливості комунікації
- D. Матеріальний достаток

5.1.9. Які із зазначених норм мовознавці не відносять до мовних норм:

- A. Акцентуаційні
- B. Орфоепічні
- C. Графічні
- D. Соціо-культурні

5.1.10. Якщо порівняти поняття «загальнонаціональна мова» та «літературна мова», то можна дійти висновку, що

- A. Поняття «загальнонаціональна мова» значно ширше за поняття «літературна мова»
- B. Ці два поняття є тотожними
- C. Поняття «загальнонаціональна мова» значно вужче за поняття «літературна мова»
- D. Поняття «літературна мова» значно ширше за поняття «загальнонаціональна мова»

5.1.11. Акцентуаційні норми в українській мові є цілком сформованими, але найменш усталеними, оскільки є 3 чинники її розхитування. Визначте зайвий:

- A. Необґрунтоване перенесення діалектних наголосів у літературну мову;
- B. Уплив сусідніх мов, зокрема російської;
- C. Надуживання лексемами з ненормативним наголосом, зумовленим ритмомелодійними міркуваннями, у творах сучасних авторів
- D. Правильний наголос не вважається важливим

5.1.12. В українській мові правопис слів (орфографія) зумовлений такими принципами (знайдіть зайвий):

- A. Фонетичний
- B. Географічний
- C. Морфемний
- D. Історичний (традиційний)

5.1.13. Виокремлюють орфограми, пов'язані з (знайдіть зайве):

- A. Вибором літери на позначення фонем у слабкій позиції

- В. Наявністю чи відсутністю пунктуаційного знака
- С. Наявністю чи відсутністю літери
- Д. Вибором написання разом, окремо чи через дефіс

5.1.14. Граматичні мовні норми регулюють:

А. Вживання граматичних форм слів, побудови словосполучень та речень (прийменник відповідно вживається з р. в. іменника у сполученні з прийменником до: відповідно до наказу, відповідно до змін);

В. Вживання розділових знаків: так, у реченні «народ говорить однією мовою – гнучкою, багатою, рясною і барвистою» уточнюючі члени речення (означення), що стоять у кінці речення, відокремлюються тире.

С. Відбір мовних засобів відповідно до ситуації спілкування (скажімо, у розмовному стилі не є нормативним уживання великої кількості термінів, характерних для наукового стилю: прибуток, надприбуток, рента, продуцент (виробник), девальвація)

Д. Написання слів та їх частин (позначення на письмі подовжених приголосних, уживання м'якого знака, правопис прізвищ тощо);

5.1.15. Графічний знак, що служить для позначення на письмі звука, називається:

- А. Буквою або літерою, графемою
- В. Транскрипцією
- С. Словом
- Д. Реченням

5.1.16. Знайдіть серед визначених найхарактерніших орфоепічних рис української мови одну, де зроблено помилку:

- А. Усі наголошені голосні звуки вимовляються чітко й виразно;
- В. Відсутнє акання: голова, молоко, корова;
- С. У вимові е та и в ненаголошених позиціях наближуються до своїх відповідників: стежити, вишневі;
- Д. М'яко вимовляються шиплячі: ріж, річ, малюєш;

5.1.17. Знайдіть слово, яке не входить до розмовної лексики:

- А. Делегувати
- В. Заліковка,
- С. Підманути
- Д. Всячина

5.1.18. Лексичний повтор допускається в текстах :

- А. Наукового та офіційно-ділового стилів
- В. Художнього стилю
- С. Публіцистичного стилю
- Д. Розмовного стилю

5.1.19. Лексичні норми встановлюють:

- А. Правила слововживання
- В. Правила пунктуації

C. Правила розташування наголосу

D. Порядок слів

5.1.20. *Одне й те саме слово в різних наголошених позиціях означає й різні поняття. Такі слова називають:*

A. Омографами

B. Омонімами

C. Синонімами

D. Антонімами

5.1.21. *Під ознаками мовного кліше розуміють (знайдіть зайве):*

A. Мовні одиниці, яким властивий постійний склад компонентів

B. Звичність звучання, відтворюваність готових мовних блоків

C. Ексклюзивність

D. Семантичне членування, характерне для вільних словосполучень

5.1.22. *Серед словосполучень, утворених суржиком, знайдіть одне нормативно правильне:*

A. Відложити засідання

B. Добавочна вартість

C. Зазнавати втрат

D. Робити вигляд

5.1.23. *Система загальноприйнятих правил, що визначають способи передачі мови в писемній формі називається:*

A. Орфоепією

B. Поезією

C. Орфографією

D. Прозою

5.1.24. *Система наголосу сучасної української літературної мови сформувалася переважно діалектній основі:*

A. Західній

B. Південно-східній

C. Північній

D. Північно-східній

5.1.25. *Тавтологія – це:*

A. Порівняння

B. Значеннєвий повтор

C. Порухення порядку слів

D. Відсутність коми

5.1.26. *Визначте принцип, на якому не ґрунтується сучасна українська пунктуація:*

A. Граматичному (синтаксичному)

B. Психологiстичному

C. Смиловому (логiчному)

D. Інтонанційному

5.1.27. До видів документів не входить:

- A. Особистий поштовий лист
- B. Заява
- C. Діловий лист
- D. Інструкція

5.1.28. До писемних жанрів законодавчого підстилю не належать:

- A. Закони
- B. Поеми
- C. Укази
- D. Статути

5.1.29. До характеристик законодавчого підстилю не належить:

- A. Імперативний виклад
- B. Відсутня вказівка на особу автора
- C. У синтаксисі переважають складні й ускладнені речення
- D. Наявність гіпербол

5.1.30. Знайдіть чинник, який не є притаманним специфіці офіційно-ділового стилю:

- A. Призначення
- B. Зміст стилю
- C. Мета і завдання
- D. Художність та емоційність

5.1.31. Знайдіть норми, що не входять до граматичних:

- A. Морфологічні норми
- B. Синтаксичні норми
- C. Акцентуаційні норми
- D. Норми словотворення

5.1.32. Знайдіть ознаку, яка не відповідає вимогам офіційно-ділового стилю:

- A. Чітко визначена структура тексту
- B. Власна думка автора
- C. Встановлений обсяг основних частин
- D. Наявність стандартних висловів

5.1.33. Знайдіть ознаку, яка не відповідає стильовими ознаками офіційно-ділового стилю:

- A. Достовірність та точність
- B. Зрозумілість та стислість
- C. Вичерпність викладу змісту
- D. Художньо-емоційна забарвленість

5.1.34. Знайдіть ознаку, яку виключає культура ділової української мови (офіційно-ділового стилю):

- A. Стилістично нейтральний виклад
- B. Однозначний виклад

- C. Наявність емоційно-експресивних мовних засобів
- D. Активне вживання кліше

5.1.35. *Знайдіть функцію, яку не виконує мова професійного спілкування:*

- A. Номінативна
- B. Пізнавальна
- C. Аксіологічна
- D. Виконавча

5.1.36. *Знайдіть характеристику, яка не є притаманною офіційно-діловому стилю:*

- A. Обмежена синонімія
- B. Наявні складноскорочені слова, аббревіатури
- C. Велика кількість метафор
- D. Часте вживання віддієслівних іменників

5.1.37. *Чи є тотожними поняття «наукове спілкування» та «професійне спілкування»?*

- A. Так
- B. Це синоніми
- C. Ні
- D. Це тавтологія

5.1.38. *Яка із вказаних помилок не є типовою для текстів офіційно-ділового стилю:*

- A. Неузгодженість означень
- B. Нераціональне використання кількісних числівників
- C. Порушення специфіки вживання дієприслівникового звороту та дієприкметників
- D. Використання суржику

5.1.39. *Який з підстилів не належить до офіційно-ділового стилю?*

- A. Законодавчий
- B. Дипломатичний
- C. Художньо-поетичний
- D. Адміністративний

5.1.40. *Який іменник не є типовим (не належить до суспільно-політичної або адміністративно-канцелярської термінології) для офіційно-ділового стилю:*

- A. Відрядження
- B. Протокол
- C. Закоханість
- D. Наказ

5.1.50. *Визначте зайве серед перелічених невербальних засобів спілкування:*

- A. Міміка
- B. Жести

- C. Голос
- D. Манери поведінки

5.1.51. *Дипломатичний підстиль не використовують при складанні:*

- A. Конвенцій та пактів
- B. Протоколів про наміри
- C. Романтичних віршів
- D. Декларацій, нот, меморандумів

5.1.52. *Діалогічна мова є основою такої форми ділового спілкування як:*

- A. Бесіда
- B. Доповідь
- C. Звіт
- D. Презентація

5.1.53. *Ділова бесіда не може бути успішною для обох сторін за умови, що:*

- A. Співрозмовники не розуміють мету спілкування, не готуються до зустрічі
- B. Співрозмовники знають структуру і правила проведення бесіди
- C. Співрозмовники володіють психологічними та мовними прийомами спілкування
- D. Співрозмовники вміло використовують професійну мову і мовні етикетні формули

5.1.54. *До обов'язкових структурних компонентів службової телефонної розмови не належить:*

- A. Встановлення контакту
- B. Розповідь особистих новин
- C. Виклад справи;
- D. Закінчення розмови, прощання

5.1.55. *Етика етапу прощання у діловій бесіді не передбачає використання такої фрази:*

- A. «Отже, ми вирішили (дійшли висновку), що...»
- B. «Висновок полягає в тому, що...»
- C. «Сподіваюся, що ми більше ніколи не побачимося...»
- D. «Результатом нашої розмови є....»

5.1.56. *Завдання оратора:*

- A. Збалансувати книжність і розмовність у своєму виступі, зробити його природним
- B. Продемонструвати свою значущість
- C. Розважити слухачів
- D. Потоваришувати із аудиторією

5.1.57. *Знайдіть хибне твердження стосовно ораторської мови:*

- A. За тематикою вона є суспільно важливою і проблемною
- B. За формою реалізації — писемно-усною

- C. За відношенням до форми — книжно-розмовною
- D. За характером реалізації — абсолютною імпровізацією

5.1.58. *Метою ораторської мови є :*

- A. Вплив на колективного слухача з метою переконання
- B. Справити враження на друзів
- C. Познайти з аудиторією
- D. Розповісти новини

5.1.59. *Ораторська мова вибудовується у формі:*

- A. Монологу
- B. Співбесіди
- C. Діалогу
- D. Інтерв'ю

5.1.60. *Ораторська мова функціонує як:*

- A. Форма живого спілкування промовця з колективним слухачем
- B. Листування
- C. Обмін повідомленнями
- D. Рівноцінний діалог

5.1.61. *Публічною вважається промова, яка адресована:*

- A. Певному індивідууму
- B. Діловому партнерові
- C. Широкому загалу
- D. Сусідові або родичу

5.1.62. *Скільки етапів має ділова бесіда?*

- A. П'ять
- B. Десять
- C. П'ятнадцять
- D. Двадцять

5.1.63. *Структура такого етапу ділової бесіди як спростування не передбачає:*

- A. Локалізацію зауважень
- B. Аналіз зауважень
- C. Вибір техніки і методу спростування та підведення підсумків спростування
- D. Встановлення контакту

5.1.64. *Який відсоток інформації несуть тон, тембр, сила голосу, інтонація при діловій телефонній розмові?*

- A. До 40% інформації
- B. До 90% інформації
- C. До 5% інформації
- D. До 10% інформації

5.1.65. *У дискусії опоненти не шукають:*

- A. Істину

- В. Компроміс, консенсус
- С. Угоду, злагоду
- Д. Утвердження власного погляду, перемогу своєї позиції

5.1.66. Виникнення риторики припадає на:

- А. Античні часи
- В. Сучасність
- С. Добу просвітництва
- Д. Епоху відродження

5.1.67. До загальних функцій документа не належить:

- А. Інформаційна
- В. Соціальна
- С. Управлінська
- Д. Комунікативна

5.1.68. До помилок аргументаційної діяльності не відноситься:

- А. Помилки в тезі
- В. Помилки в аргументах;
- С. Помилки в демонстрації (формі і способі доведення).
- Д. Відступ від тези

5.1.69. До різновидів доповідей не відносять:

- А. Політичні
- В. Звітні та ділові
- С. Ювілейні та вітальні
- Д. Наукові доповіді

5.1.70. До різновидів суперечки не відносять:

- А. Дискусію
- В. Полеміку
- С. Публічний виступ
- Д. Диспут або дебати

5.1.71. До розпорядчих документів не відносять:

- А. Розпорядження
- В. Наказ
- С. Постанову
- Д. Автобіографію

5.1.72. До специфічних функцій документів не належить:

- А. Управлінська;
- В. Історична
- С. Правова
- Д. Культурна

5.1.73. До характерних ознак суперечки не належить:

- А. Наявність тези, яку висуває проponent і антитези, якою відповідає опонент
- В. Монологічна мова

- C. Аргументованість тези і антитези
- D. Критика позиції протилежної сторони

5.1.74. *Документи, як правило, класифікують за такою кількістю ознак:*

- A. 3
- B. 15
- C. 45
- D. 50

5.1.75. *Кількість вимог, які встановлено до ділових паперів, дорівнює:*

- A. 9
- B. 99
- C. 19
- D. 29

5.1.76. *Найвищою формою суперечки є:*

- A. Суперечка для встановлення істини
- B. Суперечка заради переконання опонента
- C. Суперечка задля перемоги
- D. Суперечку заради суперечки

5.1.77. *Найдовший за часом етап будь-якої ділової телефонної розмови:*

- A. Встановлення контакту
- B. Обговорення певної ділової ситуації
- C. Привітання
- D. Прощання

5.1.78. *Розмірковування з доказами від протилежного є провідним принципом:*

- A. Ведення дискусії
- B. Ведення ділової бесіди
- C. Ведення ділової телефонної розмови
- D. Укладання договору

5.1.79. *Спростування здійснюється трьома способами (знайдіть зайве):*

- A. Критикою запропонованого рішення
- B. Критикою аргументів
- C. Доведенням непереконаливості демонстрації
- D. Встановленням правильності або обґрунтованості основоположного твердження (тези)

5.1.80. *Ще при житті батьком латинського красномовства і літератури було названо:*

- A. Платона
- B. Сократа
- C. Цицерона
- D. Аристотеля

5.1.81. *До структурних завдань переконувального агітаційного виступу (за Монро) не входить :*

- A. Привернути увагу та визначити потребу (проблему)
- B. Задовольнити потребу (рішення)
- C. Візуалізувати результати та закликати до дії
- D. Розважити публіку

5.1.82. До етапів публічного виступу не відносять:

- A. Докомунікативний
- B. Передкомунікативний
- C. Інтеркомунікативний
- D. Комунікативний та посткомунікативний

5.1.83. До основних вимог інформаційної промови не відносять:

- A. Зробити передачу інформації як можна більш повною
- B. Зробити промову зрозумілою.
- C. Зробити її цікавою для слухачів
- D. Привести приклади з власного життя

5.1.84. До типів публічних промов не відносять:

- A. Мітингову та агітаційну промову
- B. Ділову та інформаційну промову
- C. Репліки у дискусіях та полеміках
- D. Ювілейну та вітальну промову

5.1.85. Кількість правил щодо інформаційної промови дорівнює:

- A. 3
- B. 33
- C. 10
- D. 50

5.1.86. Метод послідовності мотивування винайшов Алан Монро в США:

- A. У середині 30-х років минулого століття
- B. У наші дні
- C. У середньовіччі
- D. В епоху відродження

5.1.87. Найвидатнішим римським оратором був:

- A. Фома Аквінський
- B. Платон
- C. Цицерон
- D. Георг Гегель

5.1.88. Однією з головних ознак літературної мови є:

- A. Малофункціональність
- B. Унормованість
- C. Відсутність уніфікованості
- D. Вузька система стилів

5.1.89. Першими викладачами красномовства були:

- A. Софісти
- B. Платоники

- C. Гегельянці
- D. Піфагорійці

5.1.90. Промовам церемоніального характеру не характерна насиченість:

- A. Урочистою образною лексикою
- B. Фразеологією та вдалими афоризмами
- C. Яскравими тропами (епітетами, метафорами, порівняннями), стилістичними фігурами
- D. Сухими кліше, емоційними виразами

5.1.91. Проти навчання про відносність істини – наріжного каменю риторичних поглядів софістів – уперше виступили:

- A. Кант та Гегель
- B. Сократ і Платон
- C. Анаксимен та Анаксимандр
- D. Демокріт та Демосфен

5.1.92. Ритор – це:

- A. Учителя красномовства
- B. Учитель математики
- C. Учитель танців
- D. Учитель законів природи

5.1.93. Слово «оратор» походить від латинського:

- A. Говорити
- B. Слухати
- C. Діяти
- D. Демонструвати

5.1.94. Сучасний діловий етикет поділяється на таку кількість видів:

- A. 11
- B. 21
- C. 33
- D. 3

5.1.95. Увагу аудиторії підтримують за допомогою таких ораторських прийомів:

- A. Прийом запитання – відповіді
- B. Усіх вказаних прийомів
- C. Перехід від монологу до діалогу (полеміки)
- D. Прийом створення проблемної ситуації та прийом новизни інформації

5.1.96. Аристотель не виокремлює такий фактор щодо здатності аудиторії «заразитися пафосом мови оратора»:

- A. Вік (молоді – старі)
- B. Статок (багаті – бідні)
- C. Емоційний стан (щасливі – нещасливі)
- D. Гендерна приналежність

5.1.97. Будь-який виступ складається кількість основних частин виступу дорівнює:

- A. 3
- B. 13
- C. 10
- D. 33

5.1.98. Графічний знак, що служить для позначення на письмі звука, називається:

- A. Звуком
- B. Буквою або літерою, графемою
- C. Транскрипцією
- D. Словом

5.1.99. До головних показників взаєморозуміння між комунікантами не відносять

- A. Позитивну реакцію на слова оратора
- B. Зовнішнє вираження уваги у слухачів (їхня поза, зосереджений погляд, вигуки схвалення, усмішки, сміх, оплески)
- C. «Робочу» тишу в залі
- D. Бурхливу сварку, сутичку у залі

5.1.100. До елементів основної частини повідомлення не відносять:

- A. Центральну ідею
- B. Основні думки
- C. Підтверджуючі матеріали
- D. Обов'язковий жарт

5.1.101. До основних режимів публічних виступів належать:

- A. Імпровізація та мова «без папірця»
- B. Мова, вивчена напам'ять
- C. Усі перелічені режими
- D. Мова по рукопису

5.1.102. До основних частин публічного виступу не відносять:

- A. Введення
- B. Власне висловлення
- C. Основну частину
- D. Висновок

5.1.103. До розпорядчих документів не відносять:

- A. Розпорядження
- B. Наказ
- C. Постанову
- D. Протокол

5.1.104. До способів підкріплення основних думок не відносять:

- A. Цитати
- B. Приклади та аналогії

C. Гіперболізацію

D. Статистику

5.1.105. Знайдіть ознаку, яка не відповідає вимогам офіційно-ділового стилю:

A. Чітко визначена структура тексту

B. Художньо-емоційна забарвленість

C. Встановлений обсяг основних частин

D. Наявність стандартних висловів

5.1.106. Знайдіть ознаку, яка не відповідає стильовими ознаками офіційно-ділового стилю:

A. Художньо-емоційна забарвленість

B. Зрозумілість та стислість

C. Вичерпність викладу змісту

D. Достовірність та точність

5.1.107. Знайдіть слово, яке не входить до розмовної лексики:

A. Імплементувати

B. Заліковка,

C. Підманути

D. Всячина

5.1.108. Перед початком промови витримують невелику психологічну паузу, яка триває:

A. 5-7 секунд

B. Пару хвилин

C. До моменту, коли настане тиша

D. 5 хвилин

5.2. Дизайн і технології сервісних процесів у закладах ресторанного господарства

5.2.1. Сукупність відмінних ознак закладу певного типу, яка характеризує сукупність надаваних споживачам зручностей, рівень та умови продажу їжі, призначеної для споживання на місці – це:

A. Клас закладу ресторанного господарства

B. Тип закладу ресторанного господарства

C. Розряд закладу ресторанного господарства

5.2.2. Вкажіть типи закладів ресторанного господарства, які можуть бути віднесені до першого класу:

A. Ресторани, кафе

B. Кафе, бари, буфети

C. Кафе, їдальні, закусочні

D. Ресторани, бари

5.2.3. Підприємства з повним виробничим циклом:

А. Виконують функцію виробництва, спрямованого на централізований випуск напівфабрикатів, кулінарних і кондитерських виробів для комплексного постачання ними інших підприємств

В. Реалізують готову продукцію, отриману від заготівельних або інших підприємств громадського харчування. Тут повністю відсутня функція виробництва; організована реалізація продукції і споживання її в торговому залі

С. Здійснюють обробку сировини, виготовляють напівфабрикати і готову кулінарну продукцію, а також самостійно реалізують її через власні торгові зали, буфети, кулінарні магазини

5.2.4. Ресторан – це:

А. Підприємство з організації харчування та відпочинку споживачів із наданням обмеженого асортименту продукції, реалізовує фірмові страви, страви і вироби на замовлення та напої

В. Заклад РГ з обмеженим асортиментом страв нескладного приготування з певної сировини, призначений для швидкого обслуговування споживачів

С. Заклад РГ з різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закупних товарів, високим рівнем обслуговування й комфорту в поєднанні з організацією відпочинку та дозвілля споживачів

Д. ЗРГ з різноманітним асортиментом продукції спеціалізованого виробництва і закупних товарів, високим рівнем обслуговування офіціантами або без офіціантів

5.2.5. Кафе – це:

А. Заклад РГ із широким асортиментом страв нескладного готування, кондитерських виробів і напоїв, в якому застосовують самообслуговування або обслуговування офіціантами

В. Заклад РГ з широким асортиментом страв складного приготування, включаючи страви на замовлення та фірмові, підвищеним рівнем обслуговування в поєднанні з організацією відпочинку

С. Підприємство з організації харчування та відпочинку споживачів із наданням обмеженого асортименту продукції, реалізовує фірмові страви, страви і вироби на замовлення та напої

Д. ЗРГ характерними ознаками якого є наявність барної стійки та широкий асортимент алкогольних, безалкогольних, змішаних напоїв, десертів, кондитерських і хлібобулочних

5.2.6. Буфет –це заклад ресторанного господарства...

А. Ознаками якого є наявність барної стійки та широкий асортимент алкогольних, безалкогольних, змішаних напоїв, десертів, кондитерських виробів

В. Який реалізує кулінарні та кондитерські вироби, напівфабрикати, деякі продовольчі та супутні товари

С. Ознаками якого є наявність барної стійки та вузький асортимент алкогольних, безалкогольних, змішаних напоїв, кондитерських виробів

D. Із обмеженим асортиментом готових страв і напоїв, розміщений у спеціально обладнаному приміщенні, де їжу споживають, як правило, стоячи чи продають на винос

5.2.7. Закусочна – це заклад ресторанного господарства...

A. З широким асортиментом закусок нескладного готування

B. Де переважає асортимент гарячих і холодних закусок, страв нескладного готування, призначений для швидкого обслуговування споживачів

C. Продукцію та послуги в якому може одержати певний контингент споживачів

D. Із вузьким асортиментом страв але складного приготування

5.2.8. Їдальня – це ...

A. Заклад РГ якому організація харчування поєднується з улаштуванням дозвілля споживачів

B. Заклад РГ призначений для обслуговування споживачів з дітьми

C. Заклад РГ для обслуговування офіціантами різного контингенту споживачів та реалізації продукції на виніс

D. Заклад РГ для обслуговування певного контингенту споживачів із різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закупних товарів, в якому страви можуть надавати у вигляді скомплектованих раціонів харчування

5.2.9. За характером контингенту, який обслуговується, ЗРГ розрізняють:

A. Загальнодоступний

B. Закритий

C. ЗРГ, які обслуговують певний контингент споживачів

D. Усі відповіді вірні

5.2.10. До приміщень, де безпосередньо здійснюється процес обслуговування відносять:

A. Зали, аванзали, банкетні зали, тераси, балкони тощо

B. Вестибюлі, туалетні кімнати, гардероби, кімнати для паління

C. Торгові зали, сервізна, приміщення для офіціантів, посудомийна

D. Загальна вітальня, касовий зал, білизняна, аванзал тощо

5.2.11. Зала, в якій здійснюється повсякденне традиційне обслуговування, називається

A. Традиційна

B. Основна

C. Повсякденна

D. Банкетна

5.2.12. Для збору, очікування й відпочинку гостей призначений

A. Банкетна зала

B. Аванзала

C. Вестибюль

D. Гостьова зала

5.2.13. Мийна столового посуду належить до:

- A. Підсобних приміщень
- B. Основних приміщень
- C. Виробничих приміщень
- D. Допоміжних приміщень

5.2.14. З'єднувальною ланкою між торговими приміщеннями і виробництвом є

- A. Коридор
- B. Сервізна
- C. Роздавальна
- D. Касовий вузол

5.2.15. Температурний режим в ресторані повинен становити

- A. 16-18°C
- B. 20-22°C
- C. 22-23°C
- D. 25-26°C

5.2.16. Сервізну розміщують поряд із

- A. Торговим залом
- B. Кухнею
- C. Мийною столового посуду
- D. Виробничими приміщеннями

5.2.17. Недотримання вимог щодо розставлення столів у торговому залі ресторану призводить до ...

- A. Порушення загального комфорту як складової іміджу ЗРГ
- B. Неможливості вільного руху гостей до туалетних кімнат
- C. Збільшення кількості обслугованих у ЗРГ
- D. Сповільнення швидкості та зниження культури обслуговування

5.2.18. Асортиментний мінімум – це

- A. Обмежений асортимент страв для прискорення обслуговування на підприємствах ресторанного господарства з самообслуговуванням
- B. Певний асортимент страв, що пропонують споживачам при замовленні банкетів
- C. Певна кількість найменувань холодних та гарячих страв, напоїв, характерних для різних типів підприємств ресторанного господарства
- D. Набір продуктів для приготування страв

5.2.19. Яке меню дозволяє споживачам обирати страви із загального меню підприємства відповідно до своїх уподобань і самостійно складати меню сніданку, обіду чи вечері?

- A. Банкетне меню
- B. Меню вільного вибору
- C. Меню скомплектованих обідів
- D. Меню чергових страв.

5.2.20. В якому меню вказують порційні страви в широкому асортименті, а характерною його особливістю є те, що страви готують на замовлення?

- A. У порційному меню (a la carte)
- B. В обмеженому меню (limited)
- C. В меню загального столу
- D. В банкетному меню

5.2.21. Яке меню використовується у закладах швидкого обслуговування, а також в спеціалізованих закладах ресторанного господарства?

- A. Порційне
- B. Скомплектоване
- C. Обмежене
- D. Банкетне

5.2.22. При складанні меню комплексного обіду враховують

- A. Різноманітність і правильний підбір продуктів, що входять у страви, норми раціонального харчування
- B. Вартість раціону, норми раціонального харчування
- C. Специфіку роботи закладу ресторанного господарства
- D. Норми раціонального харчування, вартість раціону, різноманітність і правильний підбір продуктів, що входять у страви

5.2.23. Якими критеріями визначається асортимент банкетного меню?

- A. Видом банкету та способом обслуговування
- B. Сезонністю та наявністю необхідного асортименту продуктів
- C. Місцем розташування закладу ресторанного господарства
- D. Характером урочистої події та побажаннями замовників

5.2.24. Які страви записують у меню першими?

- A. Перші страви
- B. Холодні страви і закуски
- C. Гарячі напої
- D. Гарячі закуски

5.2.25. У спеціалізованих підприємствах і кафе першими записують:

- A. Холодні страви і закуски
- B. Хлібобулочні і кондитерські вироби
- C. Гарячі та прохолодні напої (залежно від сезону)
- D. Вироби, що визначають тип даного закладу

5.2.26. Основна перевага меню-табло полягає в тому, що можна:

- A. Зекономити на друкуванні меню
- B. Встановлювати на видному місці як всередині закладу, так і назовні
- C. Змінювати ціни і склад пропонованих страв

5.2.27. Закусочна тарілка має розмір (Ø):

- A. Ø 175 мм
- B. Ø 200 мм
- C. Ø 220 мм

D. Ø 240 мм

5.2.28. *Призначення закускової тарілки:*

- A. Підставка під креманки
- B. Для подавання грінок, бутербродів
- C. Для подавання хліба
- D. Для споживання холодних страв і закусок

5.2.29. *Лотки для оселедця та рибної гастрономії мають:*

- A. Видовжену форму
- B. Круглу форму
- C. Квадратну форму
- D. Трикутну форму

5.2.30. *Для подавання гарячих закусок із риби використовують:*

- A. Ікорницю
- B. Колотницю
- C. Кокільницю
- D. Пашотницю

5.2.31. *Яке столове приладдя (прибори) належить до основного:*

- A. Лопатка для перекладання страв із м'яса та риби
- B. Щипці кондитерські, виделка лимонна
- C. Закусочні, рибні, столові, десертні, фруктові, чайна і кавова ложки
- D. Закусочні, столові прибори, рибні, ніж-виделка для сиру

5.2.32. *Офіціант при подаванні гарячих страв користується:*

- A. Сетом
- B. Рушником
- C. Серветкою
- D. Ручником

5.2.33. *Яке призначення кокільниці?*

- A. Приготування та подавання десертів
- B. Приготування та подавання гарячих закусок з грибів, птиці, овочів, м'яса
- C. Приготування та подавання гарячих закусок з риби, морепродуктів
- D. Приготування та подавання солодких страв

5.2.34. *Підберіть посуд для подавання варення, джему, меду*

- A. Розетка
- B. Глибока десертна тарілка
- C. Пашотниця
- D. Кокотниця

5.2.35. *Турочка призначена для приготування і подачі кави:*

- A. Глясе
- B. По-східному
- C. По-віденському
- D. Чорної

5.2.36. *Оберіть розмір скатертини для накриття квадратного столу розміром 90×120 см.:*

- A. 130×130 см.
- B. 140×170 см.
- C. 170×170 см.
- D. 120×150 см.

5.2.37. *Коли виконують основне прибирання приміщень ресторану?*

- A. У ранкові часи і закінчують прибирання за 2 години до відкриття закладу
- B. Після закриття ресторану
- C. У нічні години

5.2.38. *Яке призначення підсобного стола офіціанта?*

- A. Для зберігання великого запасу посуду
- B. Для зберігання запасу столової білизни
- C. Для зберігання страв, виробів, напоїв тривалий час
- D. Для відкупорювання пляшок, порціонування страв, зберігання невеликого запасу посуду

5.2.39. *Як повинні зберігатись у серванті столова білизна, набори?*

- A. У верхніх відділах зберігають скляний посуд, в середніх – столову білизну, а в нижніх – столові набори
- B. У верхніх відділах зберігають столові набори, в середніх – столову білизну, а в нижніх – чайні та кавові чашки
- C. У верхніх відділах зберігають чайні та кавові чашки, в середніх - столову білизну, а в нижніх – столові набори
- D. У верхніх відділах зберігають столові набори, в середніх - тарілки, а в нижніх – столову білизну

5.2.40. *На скільки см повинна звисати скатертина з накритого столу?*

- A. 10-15 см
- B. 25-35 см
- C. 36-46 см
- D. 40-50 см

5.2.41. *Яку кількість серветок одержує офіціант перед початком роботи?*

- A. Із розрахунку 1,5-2 шт. на кожне місце в залі
- B. Із розрахунку 3-6 шт. на кожне місце в залі
- C. Із розрахунку 8-10 шт. на кожне місце в залі
- D. Із розрахунку 10-12 шт. на кожне місце в залі

5.2.42. *Яку кількість ручників одержує метрдотель для офіціантів перед початком роботи?*

- A. Із розрахунку 1 ручник на кожного офіціанта
- B. Із розрахунку 2-4 ручники на кожного офіціанта
- C. Із розрахунку 4-5 ручників на кожного офіціанта
- D. Із розрахунку 8-10 ручників на кожного офіціанта

5.2.43. Укажіть правильний варіант полірування тарілок

- A. Тарілку тримати у лівій руці, рушник – у правій
- B. Тарілку тримати на долоні правої руки, а лівою – протирати рушником
- C. Тарілку тримати у правій руці, рушник – у лівій
- D. Тарілку тримати через рушник лівою рукою ребром

5.2.44. На якій відстані від краю стола ставиться тарілка?

- A. 2 см
- B. 3 см
- C. 4-5 см
- D. 5-6 см

5.2.45. У якому порядку кладуть столові набори при сервуванні стола?

- A. Ножі зліва (лезом від тарілки), виделки з правого боку (зубцями донизу), десертні набори (над тарілкою), ложки
- B. Ножі з правого боку (лезом від тарілки), виделки зліва (зубцями донизу), десертні набори (над тарілкою), ложки
- C. Ножі зліва (лезом до тарілки), виделки з правого боку (зубцями доверху), десертні набори (над тарілкою), ложки
- D. Ножі з правого боку (лезом до тарілки), виделки зліва (зубцями вгору), десертні набори (над тарілкою), ложки

5.2.46. Ножі розміщують з правого боку біля тарілки у напрямку зліва направо у такій послідовності:

- A. Столовий, рибний, десертний
- B. Закусочний, рибний, столовий
- C. Рибний, столовий, закусочний
- D. Столовий, рибний, закусочний

5.2.47. Сервірування столу для вечері відрізняється від інших

- A. Наявністю пиріжкової тарілки і ножа для масла, а також чарок для горілки
- B. Наявністю столової ложки і відсутністю чарок і келихів для напоїв
- C. Відсутністю столової ложки і наявністю чарок для спиртних напоїв
- D. Більшою кількістю столового приладдя, ніж під час сніданку чи обіду

5.2.48. Температура подачі холодних страв і закусок повинна становити

- A. 8-10°C
- B. 10-14°C
- C. 16-18°C
- D. 20-24°C

5.2.49. Як сервірувати стіл для подавання гарячих м'ясних порційних страв?

- A. Тарілками закусочними та приладдям (приборами) столовим
- B. Тарілками десертними та приладдям (приборами) закусочним
- C. Тарілками мілкими столовими та приладдям (приборами) столовим
- D. Тарілками мілкими столовими та приладдям (приборами) десертним

5.2.50. При якій температурі подають перші страви?

- A. Не нижче 50°C
- B. Не нижче 60°C
- C. Не нижче 65°C
- D. Не нижче 75°C

5.2.51. Розділення запеченої риби на порції на очах у віддучачів називається:

- A. Перекладання
- B. Фламбування
- C. Декантація
- D. Траншування

5.2.52. За способом отримання їжі і доставки її до місця споживання у ресторанах розрізняють:

- A. Самообслуговування, обслуговування офіціантами і комбіноване обслуговування
- B. Самообслуговування з попереднім і наступним розрахунком
- C. Обслуговування офіціантами чи буфетниками, кейтеринг
- D. Самообслуговування, повне і часткове обслуговування офіціантами, виїзне обслуговування.

5.2.53. За способом розрахунку зі споживачами при обслуговуванні офіціантами розрізняють:

- A. Повний і частковий розрахунок
- B. Попередній і наступний розрахунок
- C. Безпосередній та індивідуальний розрахунок
- D. Готівковий і безготівковий розрахунок

5.2.54. Який вид обслуговування застосовується на підприємствах із постійним контингентом споживачів, які вільно вибирають страви, напої, кулінарні й кондитерські вироби і розраховуються самостійно?

- A. Саморозрахунок
- B. Самообслуговування з попереднім розрахунком
- C. Самообслуговування з наступним розрахунком

5.2.55. Залежно від кількості операцій, що виконуються офіціантом, розрізняють:

- A. Повне і неповне обслуговування
- B. Повне і часткове обслуговування
- C. Пряме й опосередковане обслуговування
- D. Спеціалізоване і комбіноване обслуговування

5.2.56. При якому виді обслуговування всі операції здійснюють офіціанти?

- A. При частковому
- B. При комплексному
- C. При повному
- D. При комбінованому

5.2.57. При якому виді обслуговування офіціанти доставляють продукцію з роздавальної в зал, ставлять страви на стіл, а за столом споживачі обслуговують себе самі?

- A. При повному
- B. При частковому
- C. При самообслуговуванні
- D. При комбінованому

5.2.58. За організацією праці офіціантів метод обслуговування поділяють на:

- A. Групову та змішану форму
- B. Індивідуальну і комбіновану форму
- C. Індивідуальну і бригадну форму
- D. Щоденну та позмінну форму

5.2.59. Обслуговування споживачів офіціантами з метою задоволення потреби в харчуванні має такі форми:

- A. Обслуговування комплексними сніданками, обідами і вечереми з попереднім накриттям столів
- B. Банкетне обслуговування і обслуговування індивідуальних замовлень
- C. Обслуговування із забезпеченням музичної програми

5.2.60. Який метод обслуговування передбачає доставку готової продукції до місця споживання в лотках, судках, контейнерах?

- A. Самообслуговування
- B. Часткове обслуговування офіціантами
- C. Повне обслуговування офіціантами
- D. Кейтерингове обслуговування

5.2.61. При якому прийомі подавання страв офіціант пропонує гостеві самостійно перекласти собі страву роздатковим приладдям?

- A. При повному обнесенні
- B. При неповному обнесенні
- C. При комбінованому обнесенні

5.2.62. Який спосіб подавання передбачає порціонування, доготування та приготування страв і коктейлів у присутності гостя?

- A. Слов'янський
- B. Французький
- C. Англійський
- D. Американський

5.2.63. При якому прийомі французького способу подавання страв офіціант порціонує страву, перекладаючи її в тарілку гостя роздатковим приладдям?

- A. При неповному обнесенні
- B. При повному обнесенні
- C. При частковому обнесенні

5.2.64. Меню (карту-меню) офіціант пропонує гостеві в розгорнутому вигляді:

- A. Зліва правою рукою
- B. Зліва лівою рукою
- C. З правого боку правою рукою
- D. З правого боку лівою рукою

5.2.65. Все, що заздалегідь розкладено або розлито в посуд для одного відвідувача, офіціант подає і ставить на стіл:

- A. Лівою рукою з лівого боку
- B. Зліва правою рукою
- C. Правою рукою з правого боку
- D. З правого боку лівою рукою

5.2.66. Час очікування обслуговування не повинен перевищувати (до моменту подачі холодних страв):

- A. 5-10 хв.
- B. 15-20 хв.
- C. 25-30 хв.

5.2.67. Залежно від подій, з нагоди яких організовують банкети, їх поділяють на:

- A. Урочисті і повсякденні
- B. Офіційні та неофіційні
- C. Звичайні та особливі
- D. Сімейні і корпоративні

5.2.68. Приводом для офіційного банкету можуть бути:

- A. Сімейне свято, товариська зустріч, традиційне свято та ін.
- B. День народження, хрестини, весілля, творчі вечори, святкові вечірки
- C. Прийом глави уряду, дипломатичних представників, ювілейне торжество, національне свято тощо

5.2.69. Приводом для неофіційного банкету можуть бути:

A. Прийом глави уряду, дипломатичних представників, ювілейне торжество, національне свято тощо

- B. Сімейне свято, товариська зустріч, традиційне свято та ін.
- C. Перерви під час проведення конференцій, симпозіумів, з'їздів

5.2.70. За участю персоналу в обслуговуванні банкети поділяються на:

- A. Банкети з обслуговуванням офіціантами та самообслуговування
- B. Банкети за столом і біля столу
- C. Банкети з обслуговуванням офіціантами або буфетниками
- D. Банкети з повним або частковим обслуговуванням офіціантами

5.2.71. Організація банкету має три стадії:

- A. Зустріч гостей, організація аперитиву, проведення самого банкету
- B. Підготовка залу до банкету, приготування страв, обслуговування гостей
- C. Прийом замовлення, підготовка до проведення банкету й

обслуговування

D. Бронювання столиків, узгодження меню, виконання замовлення

5.2.72. *Із замовником банкету попередньо НЕ погоджують:*

A. Форму обслуговування та зовнішній вигляд офіціантів

B. Дату обслуговування і кількість учасників

C. Місце проведення та оформлення залу

D. Початок і закінчення обслуговування

E. Попередню вартість і порядок розрахунку

5.2.73. *Залежно від кількості запрошених розрізняють _____ форми розміщення гостей за банкетними столами.*

A. Концентричну і лінійну

B. Сидячи за столами і стоячи біля столів

C. Компактну і вільну

D. Зосереджену і розосереджену

5.2.74. *Повне обслуговування передбачає*

A. Велику кількість страв і закусок складного приготування

B. Сервірування в залі окремих столиків на 4-6 персон

C. Наявність на столах усіх холодних закусок і страв до початку банкету

D. Відсутність на столі будь-яких страв і напоїв, оскільки їх подають офіціанти

5.2.75. *Банкет за столом із частковим обслуговуванням офіціантами*

A. Вважається офіційним і передбачає обслуговування згідно з протоколом

B. Передбачає відсутність на столі страв і напоїв, оскільки їх швидко подають офіціанти

C. Має товариський або сімейний характер і є найбільш поширеним

D. Передбачає подавання усіх страв і закусок офіціантами на тацях

5.2.76. *Обов'язками офіціантів на банкеті з частковим обслуговуванням є:*

A. Подавання всіх страв і напоїв в обнос

B. Доготовування страв у присутності клієнтів

C. Подавання чергових страв, прибирання і заміна використаного посуду

D. Обов'язкове наповнення чарок і келихів гостей

5.2.77. *Весільний банкет найчастіше проводиться як*

A. Банкет за столом з частковим обслуговуванням

B. Банкет за столом з повним обслуговуванням

C. Банкет-коктейль

D. Комбінований банкет

5.2.78. *Дипломатичний протокол – це*

A. Сукупність правил, традицій і умовностей, які визнаються та дотримуються урядом країн та їхніми офіційними представниками

B. Документ, який визначає поведінку обслуговуючого персоналу в офіційній обстановці

C. Збірник, в якому наведений перелік основних страв різноманітних національних кухонь, що подаються в особливих умовах

5.2.79. Найбільш поширеною формою ділового спілкування, є

- A. Офіційний обід
- B. Товариська зустріч
- C. Зустріч за круглим столом
- D. Прийом

5.2.80. Який вид прийому влаштовується регулярно, раз на тиждень певного дня, об одній і тій самій годині впродовж усього осінньо-зимового періоду?

- A. Прийом-коктейль
- B. Прийом «Жур фікс»
- C. Прийом-фуршет
- D. Прийом-вечеря

5.2.81. Прийом «Раут» – це:

- A. Прийом, що організовується жінками для жінок, зазвичай у форматі «Чаю» або «Кави»
- B. Святковий званий вечір, який часто має політичне значення; на нього запрошують політичну, ділову та наукову еліту
- C. Неформальна зустріч у форматі фуршету, присвячена дружнім бесідам

5.2.82. Яка з операцій НЕ виконується співробітниками ЗРГ при підготовці до влаштування прийому?

- A. Визначення виду прийому та часу влаштування прийому
- B. Складання списку запрошених осіб і розсилання запрошень
- C. Складання меню та аперитиву
- D. Оформлення залу та замовлення машин таксі на певний час
- E. Підготовка тостів, промов і промов у відповідь

5.2.83. Ширина столу на одного гостя під час банкету з повним обслуговуванням офіціантами:

- A. 40–50 см
- B. 70–80 см
- C. 90–100 см

5.2.84. Яка послідовність розміщення тарілок під час сервірування банкетного столу?

- A. Закусочна, пиріжкова, підставна
- B. Підставна, закусочна, пиріжкова
- C. Пиріжкова, підставна, закусочна
- D. Закусочна, десертна, підставна

5.2.85. Що таке кувертна карта?

- A. Картка із планом розсаджування гостей за столом
- B. Картка з програмою розважальних виступів
- C. Картка, у якій зазначене меню банкету для кожного гостя
- D. Картка для замовлення страв офіціантом

5.2.86. Вибір часу влаштування прийому визначається з міркувань зручності, але все підпорядковується загальному правилу:

- A. Чим більше почесних гостей, тим пізніше починається прийом
- B. Чим пізніше починається прийом, тим він почесніший
- C. Почесний прийом призначається на другу половину дня
- D. Чим швидше починається прийом, тим він почесніший

5.2.87. В закладах ресторанного господарства для дітей не рекомендується включати в меню дітям які молодше 4-5 років такі страви як:

- A. Відварене або запечене м'ясо
- B. Збірні шашлички з кількох нежирних шматочків м'яса
- C. Мариновані, консервовані овочі і гриби
- D. Овочеві страви

5.2.88. За видом активності дитяче дозвілля в закладах дитячого ресторанного господарства може бути:

- A. Розумове і рухове
- B. Групове і індивідуальне
- C. Активне і пасивне
- D. Групове і рухове

5.2.89. При сервіруванні столів на дитячих банкетах використовують:

- A. Посуд стриманих кольорів
- B. Посуд і серветки пастельних кольорів з дитячою тематикою
- C. Посуд і серветки яскравих кольорів з дитячою тематикою
- D. Одноразовий посуд та вологі серветки

5.2.90. Технічні вимоги до конференц-залів для організації ділових заходів виставки обов'язково включають окреме приміщення для:

- A. Фуршету
- B. Банкету
- C. Кави-брейк
- D. Гала-вечері

5.2.91. Найчастіше при фітнес-клубах організуються:

- A. Спортивні бари, суші-бари, фреш-бари, фітнес- та фітобари
- B. Спортивні бари, кафе, фреш-бари, фітнес- та фітобари
- C. Кафе, суші-бари, фреш-бари, фітнес- та фітобари
- D. Суші-бари, паста-бари, фітнес- та фітобари

5.2.92. На вокзалах, станціях і перонах пасажирів обслуговують у ресторанах, кафе, буфетах, а також у вузькоспеціалізованих підприємствах, які працюють за методом:

- A. Самообслуговування
- B. З повним обслуговуванням офіціантами

5.2.93. Що не включає попереднє сервірування столу в вагоні-ресторані?

- A. Тарілки

В. Чарки і столові набори

С. Серветки

5.2.94. Харчування пасажирів авіатранспорту організують в аеровокзалах та на борту літака при тривалості рейсу:

А. Понад 1,5 год.

В. Понад 2 год.

С. Понад 5 год.

Д. Понад 6 год.

5.2.95. За один рейс кожний бортпровідник обслуговує в середньому ____ пасажирів економ-класу

А. 20-25 пасажирів

В. 15-30 пасажирів

С. 40-50 пасажирів

Д. 80-90 пасажирів

5.2.96. Буфет на суднах складається з двох приміщень:

А. Основного та допоміжного

В. Основного та торгового

С. Підсобного і торгового

Д. Торгового та складського

5.2.97. Яка особливість роботи ресторанів при готелях?

А. Обслуговують виключно мешканців даного готелю

В. Працюють тільки за системою «all inclusive»

С. Можуть обслуговувати як гостей готелю, так і широкі версти населення міста, де розташований готель

Д. При організації харчування застосовують метод обслуговування «шведський стіл»

5.2.98. Який тип закладів ресторанного господарства найпоширеніший при готелі і забезпечує значно більше прибутку порівняно з іншими?

А. Бар

В. Ресторан

С. Кафе

Д. Їдальня

5.2.99. Який підрозділ готелю відповідає за доставку в номер гостя страв і напоїв?

А. Служба надання додаткових послуг

В. Служба харчування

С. Барного обслуговування

Д. Room service

5.2.100. Якої умови доставки їжі в номер потрібно дотримуватися, щоб клієнт не скористався цією послугою безкоштовно?

А. Дотримання температури подачі страв і напоїв

В. Подавати їжу і напої потрібно чітко в межах запланованого часу

С. Треба правильно сервірувати замовлені страви і напої

Д. Подавати їжу бажано на 5 хвилин раніше запланованого часу

5.3 Контроль якості продукції та послуг закладів сфери гостинності

5.3.1 Якість – категорія всеохоплююча Крім продукції та послуг, вона поширюється на:

- A. Підприємства, організації та установи, їх персонал і системи управління
- B. Перевірка якості продукції на всіх стадіях життєвого циклу
- C. Систематичне здійснення контролю якості продукції
- D. Встановлення причин браку, усунення цих причин і забезпечення

5.3.2 Підходи до вирішення проблем якості:

- A. Контроль за якістю виготовленої продукції або наданих послуг
- B. Сприйняття замовником ступеня виконання його вимог
- C. Мінімальний, середній і максимальний
- D. Виконання встановлених вимог

5.3.3 Мінімальний підхід вирішення проблем якості

- A. Безперервне спостереження, перевірка стану якості виготовленої продукції та наданих послуг
- B. Встановлення причин браку, усунення цих причин і забезпечення виробництва продукції та послуг кращої якості
- C. Перевірка якості продукції на всіх стадіях життєвого циклу
- D. Передбачає забезпечення й підтвердження безпеки продукції та послуг

5.3.4 Середній підхід вирішення проблем якості

- A. Встановлення причин браку, усунення цих причин і забезпечення виробництва продукції та послуг кращої якості
- B. Перевірка якості продукції на всіх стадіях життєвого циклу
- C. Передбачає забезпечення та підтвердження якісних характеристик продукції та послуг на рінні встановлених нормативних вимог.
- D. Передбачає забезпечення й підтвердження безпеки продукції та послуг

5.3.5 Максимальний підхід вирішення проблем якості

- A. Безперервне спостереження, перевірка стану якості виготовленої продукції та наданих послуг
- B. Встановлення причин браку, усунення цих причин і забезпечення виробництва продукції та послуг кращої якості
- C. Перевірка якості продукції на всіх стадіях життєвого циклу
- D. Зорієнтований на широкомасштабне прагнення до удосконалення вимог стандартів, досягнення та перевищення характеристик кращих зразків товарів і послуг, що пропонуються на зарубіжних ринках

5.3.6 Рівні оцінки якості продукції бувають:

- A. Результат діяльності чи процесів
- B. Наслідок безпосередньої взаємодії між постачальником та споживачем
- C. Виконання встановлених вимог
- D. Перший, другий, третій, четвертий

5.3.7 Яке з наведених визначень поняття «якість» є правильним?

- A. Сприйняття замовником ступеня виконання його вимог

В. Категорія або розряд, присвоєна різним вимогам до якості продукції, процесів або систем, що мають одне й те саме функціональне застосування

С. Ступінь, до якого сукупність власних характеристик задовольняє потреби

Д. Сукупність взаємопов'язаних або взаємодіючих елементів

5.3.8 Перший рівень оцінки якості продукції:

А. Якість оцінюється як відповідна або невідповідна вимогам стандарту (або іншого документа на виготовлення продукту – технічні умови, договір тощо)

В. Забезпечити рівень і стан якості продукції з урахуванням економічних інтересів виробника та споживача, а також вимог безпеки й екологічності продукції

С. Контроль за якістю виготовленої продукції або наданих послуг

Д. Сприйняття замовником ступеня виконання його вимог

5.3.9 Другий рівень оцінки якості продукції:

А. Якість оцінюється як відповідна або невідповідна вимогам стандарту (або іншого документа на виготовлення продукту – технічні умови, договір тощо)

В. Забезпечити рівень і стан якості продукції з урахуванням економічних інтересів виробника та споживача, а також вимог безпеки й екологічності продукції

С. Продукт повинен відповідати не тільки обов'язковим вимогам стандартів, але й експлуатаційним вимогам, щоб користуватися попитом на ринку

Д. Контроль за якістю виготовленої продукції або наданих послуг

5.3.10 Третій рівень оцінки якості продукції:

А. Забезпечити рівень і стан якості продукції з урахуванням економічних інтересів виробника та споживача, а також вимог безпеки й екологічності продукції

В. Продукт повинен відповідати не тільки обов'язковим вимогам стандартів, але й експлуатаційним вимогам, щоб користуватися попитом на ринку

С. Контроль за якістю виготовленої продукції або наданих послуг

Д. Відповідність фактичним вимогам ринку. В ідеальному варіанті це означає виконання вимог покупців щодо високої якості та низької ціни товару

5.3.11 Четвертий рівень оцінки якості продукції:

А. Забезпечити рівень і стан якості продукції з урахуванням економічних інтересів виробника та споживача, а також вимог безпеки й екологічності продукції

В. Відповідність латентним(прихованим, неочевидним) потребам

С. Продукт повинен відповідати не тільки обов'язковим вимогам стандартів, але й експлуатаційним вимогам, щоб користуватися попитом на ринку

Д. Контроль за якістю виготовленої продукції або наданих послуг

5.3.12 Для яких суб'єктів ринку якість – вирішальний чинник забезпечення конкурентоспроможності результаті в їх роботи і «виживання» підприємства в цілому.

- A. Для виробників продукції і послуг
- B. Для проведення ринкових досліджень
- C. Для продукту та послуги підприємства
- D. Для донора фінансів

5.3.13 Для яких суб'єктів ринку підвищення якості – це найбільш дієва міра по задоволенню потреб і захисту їх прав.

- A. Для проведення ринкових досліджень
- B. Для продукту та послуги підприємства
- C. Для споживачів продукції та послуг
- D. Для донора фінансів

5.3.14 Під управлінням якістю продукції(послуг) розуміють

A. Дії, що здійснюються під час її розробки, виробництва (надання) або реалізації (споживання) з метою формування, забезпечення та підтримання заданого рівня якості.

- B. Підприємства, організації та установи, їх персонал і системи управління
- C. Систематичне здійснення контролю якості продукції
- D. Встановлення причин браку, усунення цих причин і забезпечення

5.3.15 Механізм управління якістю

A. Сприйняття замовником ступеня виконання його вимог

B. Мінімальний, середній і максимальний

C. Сукупність взаємопов'язаних об'єктів та суб'єктів управління, принципів, методів та функцій управління, що використовуються на різних етапах життєвого циклу продукції й рівнях управління якістю

D. Виконання встановлених вимог

5.3.16 Об'єкти управління якістю продукції, послуг -це

A. Безперервне спостереження, перевірка стану якості виготовленої продукції та наданих послуг

B. Встановлення причин браку, усунення цих причин і забезпечення виробництва продукції та послуг кращої якості

C. Перевірка якості продукції на всіх стадіях життєвого циклу

D. Показники якості продукції та послуг, фактори та умови, що визначають їх рівень, а також процеси формування якості продукції та послуг

5.3.17 Суб'єкти управління якістю послуг -це

A. Перевірка якості продукції на всіх стадіях життєвого циклу

B. Передбачає забезпечення та підтвердження якісних характеристик продукції та послуг на ринні встановлених нормативних вимог

C. Органи управління та окремі особи, що реалізують функції управління якістю відповідно до встановлених принципів та методів.

D. Передбачає забезпечення й підтвердження безпеки продукції та послуг

5.3.18 Під методом управління якістю розуміється

- A. Встановлення причин браку, усунення цих причин і забезпечення виробництва продукції та послуг кращої якості
- B. Безперервне спостереження, перевірка стану якості виготовленої продукції та наданих послуг
- C. Перевірка якості продукції на всіх стадіях життєвого циклу
- D. Сукупність прийомів та правил дії на об'єкти управління, які спрямовані на досягнення заданої якості.

5.3.19 Рівні оцінки якості продукції бувають:

- A. Перший, другий, третій, четвертий
- B. Результат діяльності чи процесів
- C. Наслідок безпосередньої взаємодії між постачальником та споживачем
- D. Виконання встановлених вимог

5.3.20 Організаційні методи управління якістю:

- A. Сприйняття замовником ступеня виконання його вимог
- B. Ступінь, до якого сукупність власних характеристик задовольняє потреби
- C. Розпорядні, регламентуючі, дисциплінарні
- D. Сукупність взаємопов'язаних або взаємодіючих елементів

5.3.21 Соціально-психологічні методи управління якістю:

- A. Соціальні, психологічні
- B. Контроль за якістю виготовленої продукції або наданих послуг
- C. Сприйняття замовником ступеня виконання його вимог
- D. Контроль за якістю виготовленої продукції або наданих послуг

5.3.22 Техніко-технологічні методи управління якістю:

- A. Якість оцінюється як відповідна або невідповідна вимогам стандарту
- B. Забезпечити рівень і стан якості продукції з урахуванням економічних інтересів виробника та споживача
- C. Технічні методи контролю якості, методи технологічного регулювання якості продукції, послуг та процесів
- D. Контроль за якістю виготовленої продукції або наданих послуг

5.3.23 Економічні методи управління якістю:

- A. Технічні методи контролю якості, методи технологічного регулювання якості продукції, послуг та процесів
- B. Контроль за якістю виготовленої продукції або наданих послуг
- C. Відповідність фактичним вимогам ринку. В ідеальному варіанті це означає виконання вимог покупців щодо високої якості та низької ціни товару
- D. Методи економічного стимулювання та матеріальної зацікавленості, ціноутворення з урахуванням рівня якості, фінансування діяльності у сфері якості

5.3.24 Системний підхід до управління якістю передбачає:

- A. Формування цільової підсистеми управління підприємством готельно-ресторанного господарства

- В. Для виробників продукції і послуг
- С. Для проведення ринкових досліджень
- Д. Для продукту та послуги підприємства
- Е. Для донора фінансів

5.3.25 Для яких суб'єктів ринку підвищення якості – це найбільш дієва міра по задоволенню потреб і захисту їх прав?

- А. Для проведення ринкових досліджень
- В. Для продукту та послуги підприємства
- С. Для споживачів продукції та послуг
- Д. Для донора фінансів

5.3.26 Система управління якістю підприємства готельно-ресторанного бізнесу включає такі підсистеми:

- А. Забезпечити рівень і стан якості продукції з урахуванням економічних інтересів виробника та споживача
- В. Технічні методи контролю якості, методи технологічного регулювання якості продукції, послуг та процесів
- С. Загальні, спеціальні та забезпечувальні
- Д. Контроль за якістю виготовленої продукції або наданих послуг

5.3.27 Показник якості продукції:

- А. Кількісна характеристика однієї або кількох властивостей продукції, що характеризують її якість
- В. Ознака продукції, що кількісно характеризує її властивості
- С. Якісна або кількісна характеристика властивостей чи стану продукції
- Д. Об'єктивна особливість продукції, що може виявлятися під час її створення, експлуатації та споживання

5.3.28 Які із зазначених нормативних документів містять терміни, що їх застосовують у галузі управління якістю?

- А. ДСТУ ISO 9000:2007 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів».
- В. ДСТУ 2925 «Якість продукції. Оцінювання якості. Терміни та визначення».
- С. ДСТУ 3021 «Випробування і контроль якості продукції. Терміни та визначення».
- Д. Якість продукції та процесів.

5.3.30 Який з показників якості відносять до комплексних?

- А. Смак
- В. Харчова цінність
- С. Консистенція
- Д. Набухання

5.3.31 Об'єктами управління якістю продукції послуг є:

- А. Показниками якості продукції та послуг
- В. Органи управління та окремі особи

- C. Оцінка та аналіз якості продукції та послуг
- D. Виробничий процес

5.3.32 До організаційних методів управління якістю відносять:

- A. Створення психологічного клімату в колективі
- B. Технічні методи контролю
- C. Методи економічного стимулювання
- D. Відповідальність та заохочування

5.3.33 Які показники характеризують властивості продукції, які визначають основні функції для виконання яких вона призначена, і обумовлюють галузь її застосування?

- A. Призначення
- B. Надійності
- C. Ергономічні
- D. Економічність

5.3.34 Життєвий цикл товару складається з кількох стадій?

- A. 2
- B. 4
- C. 5
- D. 6

5.2.35 Суб'єктами управління якістю, послуг є:

- A. Показники якості продукції та послуг
- B. Органи управління та окремі особи
- C. Оцінка й аналіз якості продукції та послуг
- D. Виробничий процес

5.2.36 Якість продукції оцінюють за допомогою:

- A. Властивості сировини для продукції
- B. Властивості продукції
- C. Показників якості
- D. Технологічних характеристик

5.2.37 До соціально-психологічних методів управління якістю відносять:

- A. Створення психологічного клімату в колективі
- B. Технічні методи контролю якості
- C. Методи економічного стимулювання
- D. Відповідальність та заохочування

5.2.38 Які показники характеризують властивості продукції, що зумовлюють оптимальний розподіл витрат матеріалів, засобів її праці і часу при технологічній підготовці виробництва, виготовлення та експлуатації продукції?

- A. Призначення
- B. Надійності
- C. Ергономічні
- D. Технологічності

5.2.39 На якій стадії життєвого циклу товарів рівень продаж підтримується в основному повторними покупками?

- A. Впровадження
- B. Зростання
- C. Зрілості
- D. Насичення

5.2.40 До простих властивостей продукції належать?

- A. Зовнішній вигляд
- B. Перетравлюваність
- C. Засвоюваність
- D. Калорійність

5.2.41 Показники, що закладаються в нормативну і технологічну документацію та вказуються на етикетці упакованої продукції:

- A. Органолептичні
- B. Фізичні
- C. Хімічні
- D. Фізико-хімічні

5.2.42 До функцій управління якістю продукції, послуг належать:

- A. Показники якості продукції та послуг
- B. Органи управління та окремі особи
- C. Оцінка й аналіз якості продукції та послуг
- D. Процеси формування якості продукції та послуг

5.2.43 До економічних методів управління якістю відносять:

- A. Розпорядчі
- B. Регламентуючі
- C. Ціноутворення з урахуванням рівня якості
- D. Дисциплінарні

5.2.44 На якій стадії життєвого циклу товару спостерігається поступова стабілізація обсягів продажу, виникає необхідність підвищення рівня конкурентоспроможності?

- A. Впровадження
- B. Зростання
- C. Зрілості
- D. Насичення

5.2.45 Сировина, що надходить до підприємства повинна мати супроводжувальну документацію, в якій відображені відомості про показники якості та безпеки:

- A. Сертифікат якості
- B. Товарно-транспортну накладну
- C. ДСТУ
- D. ГОСТ

5.2.46 Відповідальність за якість та безпеку готової продукції несе:

- A. Постачальник
- B. Підприємство

- C. Працівник, що виготовляв продукцію
- D. Перевізник

5.2.47 Кодекс Аліментаріус в перекладі з латинської означає:

- A. Кодекс якості
- B. Служба безпеки харчових продуктів
- C. Звіт про норми і правила харчових продуктів
- D. Звід норм і правил про харчові продукти

5.2.48 Для характеристики мікробіологічної безпеки харчової продукції в нормативних документах харчового законодавства встановлюються гігієнічні нормативи, які характеризують:

- A. Загальне мікробіологічне зараження
- B. Особливо небезпечні паразити
- C. Наявність загальних форм мікроорганізмів
- D. Наявність певних форм мікроорганізмів

5.2.49 Сировина, що уражена паразитами в межах допустимих рівнів, повинна використовуватись без обмежень:

- A. Використовуватись за вказівками виробника з певними обмеженнями
- B. Використовуватись за вказівками органів санітарного нагляду з певними обмеженнями
- C. Утилізуватися
- D. Продається на ринку

5.2.50 В Україні продаж харчових продуктів, які у своєму складі містять ГМО:

- A. Заборонено
- B. Дозволено без обмежень
- C. Слід маркувати
- D. Утилізується

5.2.51 Порядок проведення державної санітарно-гігієнічної експертизи регулюється:

- A. Міжнародними стандартами
- B. Кодексом аліментаріус
- C. Законодавством України
- D. Маркуванням

5.2.52 Санітарна експертиза харчових продуктів починається з:

- A. Загального огляду продукції
- B. Ознайомлення з документами
- C. Відбору середньої проби
- D. Комплексних досліджень

5.2.53 Аналіз небезпечних чинників і критичні точки контролю на виробництві забезпечує:

- A. Європейський Парламент і Рада Європейського Союзу
- B. Система HACCP

- C. Система МАХ
- D. Санітарно-гігієнічна експертиза

5.2.54 До факторів сфери розподілу, що впливають на якість продовольчих товарів, належать:

- A. Якість зберігання
- B. Якість споживання
- C. Якість сировини
- D. Якість реалізації

5.2.55 «Коефіцієнти вагомості» можуть бути визначені:

- A. Середня сортність
- B. Експертним шляхом
- C. Середня ціна одиниці продукції
- D. Якістю виробництва

5.2.56 Промислова продукція, що пройшла атестацію, періодично переатестовується:

- A. Товари народного споживання – через пів року
- B. Товари народного споживання – через 1 рік
- C. Товари народного споживання – через 2 роки
- D. Товари народного споживання – через 3 роки

5.2.57 Промислова продукція, що пройшла атестацію, періодично переатестовується:

- A. Продукція виробничого призначення – через 1 рік
- B. Продукція виробничого призначення – через 2 роки
- C. Продукція виробничого призначення – через 3 роки
- D. Продукція виробничого призначення – через 4 роки

5.2.58 Промислова продукція, що пройшла атестацію, періодично переатестовується:

- A. Складні види продукції – через 2 роки
- B. Складні види продукції – через 3 роки
- C. Складні види продукції – через 4 роки
- D. Складні види продукції – через 5 років

5.2.59 Добір проб здійснюють за участю фахівців

- A. Співробітників підприємства
- B. Санітарно-технологічних і технологічних харчових лабораторій
- C. Працівників складу
- D. Бухгалтерії підприємства

5.2.60 Конкурентоспроможність продукції - це

- A. Можливість продажу
- B. Належна її якість
- C. Комплекс споживацьких і вартісних характеристик, які визначають її успіх на ринку
- D. Атрибут ринкової економіки

5.2.61 Якість продукту – це:

- A. Важливий інструмент в боротьбі за ринки
- B. Сукупність властивостей, що відрізняє її від іншої
- C. Сукупність характеристик, що стосується його здатності задовольняти встановлені і передбачувані потреби
- D. Найбільш істотна складова конкурентоспроможності

5.2.62 Основні фактори, що впливають на якість продукції:

- A. Політичні, соціальні, правові, організаційні
- B. Екологічні, правові, економічні, культурні
- C. Технічні, організаційні, економічні, суб'єктивні
- D. Демографічні, культурні, правові, політичні

5.2.63 Якість продукції – це:

- A. Властивості продукції, що відповідають її призначенню
- B. Сукупність характеристик продукції, що стосується її здатності задовольняти встановлені й передбачені потреби
- C. Сукупність властивостей продукції, що обумовлюють її придатність до подальшої обробки, безпеку для здоров'я споживачів
- D. Сукупність характеристик продукції, що стосується її здатності задовольняти встановлені і передбачені потреби споживача

5.2.64 Стандарти серії 9000 та 14000 розроблені

- A. ІЕС (Міжнародна електротехнічна комісія)
- B. ІСО (Міжнародна організація зі стандартизації)
- C. МДР (Міждержавна рада зі стандартизації, метрології та сертифікації)
- D. СЕН (Європейський комітет зі стандартизації)

5.2.65 Продукція:

- A. Сукупність взаємозв'язаних ресурсів і діяльності, яка перетворить вхідні елементи в ті, що виходять
- B. Те, що може бути індивідуально описане і розглянуте
- C. Результат діяльності або процесів
- D. Процес реалізації товарів та послуг

5.2.66 Управління якістю продукції здійснюється через

- A. Політику в області якості
- B. Планування якості
- C. Розробку коригувальних дій
- D. Інформацію про якість продукції, потреби ринку і науково-технічний прогрес

5.2.67 Послуга:

- A. Результат безпосередньої взаємодії постачальника і споживача і внутрішньої діяльності постачальника по задоволенню потреб споживача
- B. Сукупність страв, кулінарних виробів і кулінарних напівфабрикатів
- C. Результат діяльності або процесів
- D. Діяльність індивіда на користь іншої особи

5.2.68 Державна підтримка виробників товарів та послуг полягає у:

- A. Прийнятті Законів та Указів
- B. Вступі до СОТ
- C. Введенні обов'язкової сертифікації товарів і послуг
- D. Матеріальному стимулюванні впровадження і сертифікації систем

управління якістю

5.2.69 До державної організації належить:

- A. Українська асоціація якості (УАЯ)
- B. Український Міжнародний фонд якості (УМФЯ)
- C. Український інститут якості (УІЯ)
- D. Українське товариство якості (УТЯ)

5.2.70 Настанови з якості:

A. Заходи, що приймаються всюди в організації з метою підвищення ефективності і результативності діяльності і процесів для отримання вигоди як для організації, так і для її споживачів

B. Документ, що висловлює політику в області якості і описує систему якості організації

C. Офіційна оцінка вищим керівництвом стану системи якості і її відповідність політиці в області якості і цілям

D. Перелік якісних характеристик

5.2.71 Технічні умови:

A. Документ, що висловлює політику в області якості і описує систему якості організації

B. Нормативний документ, що встановлює внутрішні технічні вимоги, яким повинна відповідати продукція, процес або послуга

C. Документ, що надає об'єктивний доказ про виконану роботу або досягнуті результати

D. Документ здійснення політики якості

5.2.72 Протокол якості:

A. Документ, що висловлює політику в області якості і описує систему якості організації

B. Документ, що встановлює вимоги

C. Документ, що надає об'єктивний доказ про виконану роботу або досягнуті результати

D. Не має правильної відповіді

5.2.73 Процеси та елементи системи якості закладу повинні періодично контролюватися:

A. Незалежними організаціями або персоналом

B. Санепідемстанцією

C. Лише персоналом закладу

D. Лише керівництвом закладу

5.2.74 В залежності від властивостей показники якості продукції розрізняють:

- A. Одиничні і комплексні
- B. Базові і відносні
- C. Призначення, надійності, ремонтоспроможності, схоронності, технологічності, економічності
- D. Прогнозовані, проектні, виробничі, експлуатаційні

5.2.75 В залежності від кількості властивостей показники якості продукції бувають:

- A. Базові і відносні
- B. Прогнозовані, проектні, виробничі, експлуатаційні
- C. Схоронності, довговічності, економічності, технологічності
- D. Одиничні і комплексні

5.2.76 В залежності від використання для оцінки показники якості продукції розрізняють:

- A. Базові і відносні
- B. Економічності, довговічності, технологічності, транспортабельності
- C. Одиничні і комплексні
- D. Прогнозовані, проектні, виробничі, експлуатаційні

5.2.77 В залежності від стадії визначення значень показники якості продукції розрізняють:

- A. Одиничні і комплексні
- B. Економічності, довговічності, технологічності, транспортабельності
- C. Базові і відносні
- D. Прогнозовані, проектні, виробничі, експлуатаційні

5.2.78 Відносна характеристика якості продукції, що ґрунтується на порівнянні значень показників якості продукції, що оцінюється, з базовими значеннями – це:

- A. Характеристика продукції
- B. Сертифікат відповідності
- C. Рівень якості продукції
- D. Сертифікат якості

5.2.79 Методи знаходження значень показників якості продукції за способами одержання інформації поділяються на:

- A. Традиційний, експертний, соціологічний
- B. Вимірювальний, реєстраційний, органолептичний, розрахунковий
- C. Експертний, традиційний, вимірювальний, органолептичний
- D. Традиційний, соціологічний, реєстраційний, розрахунковий

5.2.80 Об'єктивна особливість, за якою її відрізняють від інших видів продукції – це:

- A. Якість продукції
- B. Характеристика продукції

C. Рівень якості продукції

D. Базовий зразок

5.2.81 Науку, яка вивчає якість продукції та вимірювання якості називають:

A. Кваліметрія

B. Стандартизація

C. Сертифікація

D. Метрологія

5.2.82 Розрізняють кваліметрію:

A. Об'єктивну і суб'єктивну

B. Технологічну і соціальну

C. Теоретичну і практичну

D. Комплексну і диференційну

5.2.83 Основні фактори, що впливають на якість продукції:

A. Політичні, соціальні, правові, організаційні

B. Екологічні, правові, економічні, культурні

C. Технічні, організаційні, економічні, суб'єктивні

D. Демографічні, культурні, правові, політичні

5.2.84 До витратної продукції щодо оцінки рівня якості відносять:

A. Сировину і природне паливо, матеріали та продукти, видаткові вироби

B. Матеріали та продукти, продукцію, що підлягає ремонтуванню, сировину та природне паливо

C. Вироби, що не підлягають ремонтуванню, видаткові вироби, матеріали та продукти

D. Вироби, що підлягають ремонтуванню, видаткові вироби, вироби, що не підлягають ремонтуванню

5.2.85 До продукції, що витрачає свій ресурс щодо оцінки рівня якості відносять:

A. Видаткові вироби, матеріали та продукти

B. Сировина та природне паливо, видаткові вироби

C. Вироби, що підлягають ремонтуванню, вироби, що не підлягають ремонтуванню

D. Сировину і природне паливо, матеріали та продукти

5.2.86 Реально досягнута сукупність значень показників якості продукції, що прийнята для порівняння називається:

A. Характеристикою продукції

B. Базовим зразком

C. Рівнем якості продукції

D. Якістю продукції

5.2.87 При оцінці рівня якості продукції використовують методи:

A. Експертний, соціологічний, традиційний

B. Вимірювальний, реєстраційний, розрахунковий

C. Диференційний, комплексний, змішаний

D. Розрахунковий, реєстраційний, традиційний, соціологічний

5.2.88 *Метод оцінки рівня якості продукції, оснований на використанні одиничних показників якості продукції називається:*

- A. Диференційним
- B. Експертним
- C. Комплексним
- D. Змішаним

5.2.89 *Метод оцінки рівня якості продукції, оснований на використанні узагальненого показника якості продукції називається:*

- A. Змішаним
- B. Комплексним
- C. Диференційним
- D. Розрахунковим

5.2.90 *Встановлення міри відповідності вимогам нормативно-технічної документації фактичних значень показників якості продукції до початку її експлуатації або споживання називають:*

- A. Рівнем якості продукції
- B. Сертифікатом якості
- C. Оцінкою рівня якості виготовленої продукції
- D. Характеристикою продукції

5.2.91 *Характеристика середніх витрат, пов'язаних з наявністю дефектів, які виражені в цінових чи умовних одиницях, що приходяться на одиницю продукції називається:*

- A. Коефіцієнтом дефектності
- B. Нормативним строком окупності капітальних виробів
- C. Нормативним коефіцієнтом економічної ефективності
- D. Зведеними витратами

5.2.92 *Які показники характеризують системи «людина-виріб», «людина-робоче місце», «людина-машина» і враховують комплекс гігієнічних, антропометричних, фізіологічних і психологічних властивостей людини?*

- A. Екологічні
- B. Економічні
- C. Функціональні
- D. Ергономічні

5.2.93 *Кількісна характеристика однієї властивості продукції, що характеризує її якість, яку розглядають стосовно визначених умов її створення або споживання – це:*

- A. Відносна якість
- B. Одиничний показник
- C. Комплексний показник
- D. Параметр продукції

5.2.94 На які класи поділяється промислова продукція з метою оцінювання її якості?

A. Продукція, що витрачається під час використання, продукція, що витрачає свій ресурс

B. Матеріали і продукти

C. Вироби, що ремонтуються

D. Вироби, що не ремонтуються

5.2.95 За якого методу оцінки рівня якості порівнюють значення одиничних показників якості оцінюваного і базового зразків?

A. Комплексного

B. Змішаного

C. Диференційного

D. Експертного

5.2.96 У якому випадку перераховані об'єктивні фактори, що впливають на якість?

A. Конструкція виробу, технічний рівень виробничої бази та бази експлуатації

B. Конструкція виробу, кваліфікація працівника

C. Професійна майстерність, загальноосвітній рівень, психологічний склад людини, особиста зацікавленість в результаті праці

D. Конструкція виробу, технічний рівень виробничої бази та бази експлуатації, особиста зацікавленість в результаті праці

5.2.97 Що є об'єктами стандартизації міжнародних стандартів ISO серії 9000?

A. Продукція

B. Продукція, послуги, елементи систем якості

C. Методи контролю показників якості

D. Елементи систем якості, критерії вибору елементів систем якості, моделі систем забезпечення якості, способи перевірок діючих систем якості та інше

5.2.98 Який із прийнятих ДСТУ ISO описує основні положення системи управління якістю і визначає термінологію, ідентифікує поняття у сфері управління якістю?

A. «Системи управління якістю. Вимоги»

B. «Системи управління якістю. Основні положення і словник»

C. «Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності»

D. «Настанови щодо перевірки систем якості»

5.2.99 Організації залежать від своїх замовників і тому повинні розуміти поточні і майбутні потреби замовників, виконувати вимоги та прагнути до перевищення їх очікувань, – це:

A. Постійне поліпшення

B. Системний підхід до управління

C. Орієнтація на споживача

D. Система управління якістю

5.2.100 *Необхідного результату досягають ефективніше, якщо діяльністю і пов'язаними з нею ресурсами керують як процесом, – це:*

A. Системний підхід до управління

B. Процесний підхід

C. Процесне вирішення

D. Процесне управління

5.2.101 *Показники, що характеризують особливості продукції, які забезпечують її нешкідливість і безпеку для людини при експлуатації чи споживанні, це:*

A. Показники безпеки

B. Показники надійності

C. Показники технологічності

D. Показники безвідмовності

5.2.102 *На якість продукції впливає значна кількість факторів, які діють як самостійно, так і в взаємозв'язку між собою, як на окремих етапах життєвого циклу продукції, так і на кількох. Умовно всі фактори об'єднані в 4 групи:*

A. Технічні, ергономічні, об'єктивні, технологічні

B. Технічні, організаційні, економічні, суб'єктивні

C. Технічні, ергономічні, об'єктивні, суб'єктивні

D. Конструктивні, стимулюючі, об'єктивні, технологічні

5.2.103 *Документ, в якому регламентовано конкретні заходи в галузі якості, ресурси і послідовність діяльності стосовно конкретної продукції, проекту чи контракту, – це:*

A. Нормативний документ

B. Програма якості

C. Настанова з якості

D. Показник якості

5.4 Організація виробничих процесів у закладах готельно-ресторанного господарства

5.4.1. *Склад і кількість приміщень будь-якого підприємства готельного господарства залежить від:*

A. Типу і категорії готельного підприємства

B. Кількості номерів

C. Рівня кваліфікації працівників готельного підприємства

D. Місцерозташування

5.4.2. *До приміщень житлової групи належать:*

A. Коридори, холи, вітальні, номери всіх типів, а також приміщення для обслуговування на поверсі та для обслуговуючого персоналу

- В. Виключно готельні номери
- С. Коридори, холи, вітальні та номери
- Д. Холи, вітальні та номери всіх типів та категорій

5.4.3. За ДСТУ 4527:2006, готельний номер – це:

А. Окреме вмебльоване приміщення з однієї чи кількох кімнат, оснащено обладнанням та інвентарем для надання послуг з тимчасового розміщення

В. Житлове приміщення, призначене для організації праці та відпочинку гостей

С. Вмебльоване приміщення, розподілене на функціональні зони, призначені для організації сну, відпочинку, праці та особистої гігієни

Д. Приміщення, яке складається як мінімум з однієї житлової кімнати, санвузла та передпокою

5.4.4. Вибрати варіант, у якому всі типи номерів повинні мати як мінімум дві житлові кімнати:

- А. Апартамент, дуплекс, люкс;
- В. Президентський апартамент, апартамент, люкс, дуплекс
- С. Апартамент, люкс, напівлюкс, дуплекс
- Д. Люкс, напівлюкс, дуплекс, стандарт

5.4.5. Комунікаційний вузол, котрий з'єднує ліфти, сходи з номерним фондом готелю та іншими приміщеннями, – це:

- А. Коридори
- В. Холи
- С. Вітальні
- Д. Сходи

5.4.6. На житлових поверхах готелів допускається влаштування приміщень громадського призначення за умови:

- А. Шумозахисту житлових приміщень
- В. Нестачі місця в готелі
- С. Невеликої місткості готелю
- Д. Немає правильної відповіді

5.4.7. Розміщуючи меблі в номері, необхідно враховувати такі норми розривів і проходів між меблями:

- А. Мінімальний прохід для однієї людини – 60 см, для двох – 110 см
- В. Мінімальний прохід для однієї людини – 85 см, для двох – 170 см
- С. Мінімальний прохід для однієї людини – 30 см, для двох – 60 см
- Д. Мінімальний прохід для однієї людини – 90 см, для двох – 160 см

5.4.8. Яка температура повітря має бути у приміщеннях номера:

- А. Від 18 до 22°C
- В. 22°C та більше
- С. Від 22 до 25°C
- Д. Немає правильної відповіді

5.4.9. Висота житлових приміщень від підлоги до стелі:

- A. Не менше 2,5 м
- B. Не менше 2,3 м
- C. Більше 2,7 м;
- D. Від 2 до 2,5 м

5.4.10. Зона інтенсивного пішого руху у вестибюлі охоплює...

- A. Маршрут транзитного руху до ліфтів і сходів
- B. Піші підходи до допоміжних приміщень, гардероба, торгових кіосків, телефонів-автоматів і групи прийому
- C. Відділ зв'язку, ощадну касу, транспортну агенцію, перукарню, пункти прийому речей на ремонт, хімчистку і в пральню, в камеру схову
- D. Маршрут руху до закладів харчування та побутового обслуговування

5.4.11. До приміщень нежитлової групи готелю належать:

- A. Вестибюльна група приміщень
- B. Коридори, холи, вітальні, розташовані на поверхах
- C. Поверхові приміщення для обслуговуючого персоналу
- D. Побутові приміщення для зберігання інвентарю покоївок

5.4.12. До блоку приміщень адміністрації відносять:

- A. Приміщення дирекції, приміщення відділу кадрів, приміщення бухгалтерії і каси, приміщення інженерно-технічного персоналу
- B. Приміщення дирекції, приміщення обслуговуючого персоналу, приміщення прийому і розміщення споживачів
- C. Коридори, холи, вітальні, розташовані на поверхах
- D. Приміщення дирекції, побутові приміщення для зберігання інвентарю покоївок

5.4.13. Інтер'єр готелю – це:

- A. Візуально обмежене, штучно створене середовище, яке забезпечує нормальні умови для життєдіяльності людини
- B. Сукупність основних характеристик та ознак архітектури певного історичного періоду
- C. Екологічний, функціональний та естетичний комфорт
- D. Об'єднання функціональних, конструктивних та художніх складових

5.4.14. Особливості формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства залежать від:

- A. Функціонального призначення приміщень готелю
- B. Місткості номерного фонду
- C. Місця розташування готелю
- D. Специфіки забудови земельної ділянки, призначеної для розміщення готелю

5.4.15. Функціональний комфорт забезпечує:

- A. Захист від оточення, безпеку і здійснення всіх процесів життєдіяльності людини: сон, харчування, відпочинок, особисту гігієну, розваги, ділові контакти та ін.

В. Оптимальне для організму людини поєднання температури, вологості, швидкості руху повітря і дії променевого тепла

С. Позитивний емоційний настрій людини

5.4.16. Екологічний комфорт в інтер'єрах готелів створюється завдяки:

А. Системам інженерного забезпечення готелів (вентиляції, кондиціювання повітря, централізованим системам видалення пилу та ін.)

В. Засобам і прийомам, за допомогою яких досягається об'єднання всіх елементів інтер'єру в єдине для сприйняття ціле

С. Оптимальному набору меблів і устаткування

5.4.17. Визначте заклади ресторанного господарства, які за рівнем обслуговування та номенклатурою послуг, що надаються споживачам, підрозділяються на класи:

А. Ресторани, бари

В. Ресторани, кафе, бари

С. Ресторани, кафе, бари, буфети

Д. Тільки ресторани

5.4.18. На які класи підрозділяються певні типи закладів ресторанного господарства?

А. На «люкс», «вищий», «перший»

В. На «люкс», «вищий», «перший», «другий»

С. На «люкс», «вищий», «перший», «другий», «третій»

Д. Немає правильної відповіді

5.4.19. Що означає теза: «Сукупність відмінних ознак закладу ресторанного господарства певного типу, яка характеризує рівень вимог до асортименту кулінарної продукції і напоїв, зручностей їх споживання, організації та дозвілля, це -...»?

А. Клас закладу ресторанного господарства

В. Тип закладу ресторанного господарства

С. Всі відповіді правильні

Д. Немає правильної відповіді

5.4.20. До якої з нижче наведених груп за видами економічної діяльності закладів ресторанного господарства належать таверна, пивна зала, нічний клуб, бар коктейль-диско?

А. Продаж напоїв та страв до них, призначених для споживання на місці, з показуванням розважальних вистав або без них

В. Продаж їжі та напоїв, як правило, призначених для споживання на місці з показуванням розважальних вистав або без них

С. Продаж їжі та напоїв для споживачів, об'єднаних за професійними ознаками

Д. Постачання їжі, приготованої централізовано, для споживання в інших місцях

5.4.21. До якої з нижче наведених груп за видами економічної діяльності

закладів ресторанного господарства належать їдальня, буфет?

A. Продаж їжі та напоїв для споживачів, об'єднаних за професійними ознаками

B. Продаж напоїв та страв до них, призначених для споживання на місці, з показуванням розважальних вистав або без них

C. Продаж їжі та напоїв, як правило, призначених для споживання на місці з показуванням розважальних вистав або без них

D. Постачання їжі, приготованої централізовано, для споживання в інших місцях

5.4.22. Склад і площі складських приміщень для різних типів підприємств ресторанного господарства встановлюються

A. Будівельними нормами і правилами проектування підприємства

B. Власником підприємства

C. Санітарними нормами і правилами

5.4.23. Висота складських приміщень повинна бути

A. Не менше 3,5 м

B. Не менше 4,2 м

C. Не менше 4,5 м.

5.4.24. Комору овочів рекомендується розміщати

A. Не вище першого поверху без опалення

B. Не вище першого поверху без природного освітлення й опалення

C. Без природного освітлення й опалення

5.4.25. До способів зберігання і укладання сировини та продуктів відносяться

A. Насипний, ящиківий, підвісний, штабельний

B. Штабельний, лінійний, насипний, підвісний

C. Штабельний, ящиківий, насипний, тарний

5.4.26. Які вимоги висуваються до організації продовольчого постачання підприємств ресторанного господарства:

A. Забезпечення широкого асортименту продукції протягом року; своєчасність і ритмічність завезення продукції; скорочення ланцюга просування товарів; оптимальний вибір постачальників

B. Максимальне задоволення споживчого попиту; раціональне використання посередників; постачання продукції великими партіями

C. Оптимізація собівартості страв що випускаються; придбання дорожчої сировини лише за умови випуску продукції високої якості

5.4.27. До посередників, які працюють в сфері постачання відносяться:

A. Брокери; торгові агенти

B. Заготівельні підприємства; оптові фірми; торгово-закупівельні фірми; торгові склади

C. Оптові фірми; вихідні склади; торгові склади; торгово-закупівельні фірми

5.4.28. Розрізняють такі види постачання підприємств ресторанного господарства:

- A. Продовольче і матеріальне
- B. Оптове та роздрібне
- C. Цілорічне і сезонне

5.4.29. Складська ланковість – це:

A. Через скільки складів проходить товар на шляху його руху від виробника до споживача

- B. Оптимальне використання транзитної форми постачання
- C. Децентралізована форма постачання матеріально-технічних ресурсів

5.4.30. Постачання при централізованій доставці продукції здійснюється:

- A. Кільцевими маршрутами
- B. Лінійними (маятниковими) маршрутами
- C. Кільцевими і лінійними маршрутами

5.4.31. При децентралізованій поставці товарів від постачальників використовується:

- A. Власний транспорт підприємства
- B. Сила і засоби постачальника
- C. Засоби транспортних компаній

5.4.32. Розмір товарних запасів залежить від:

- A. Обсягів виробництва продукції ресторанним господарством
- B. Швидкості оборотності товарів
- C. Того чи продукти не швидкопсувні чи швидкопсувні

5.4.33. За якими основними критеріями ресторатор обирає постачальника продовольчих та непродовольчих видів продукції:

- A. Сервісне обслуговування; терміни та умови доставки; ціна; якість
- B. Передпродажний та післяпродажний сервіс
- C. Терміни та умови доставки; ціна; якість

5.4.34. Комплекс складських операцій – це певна послідовність:

A. Розвантаження транспорту; приймання товарів; розміщення та продукції; відпуск товарів з місць зберігання; внутрішньо складське переміщення вантажів

- B. Руху матеріальних потоків: вхідного; вихідного; внутрішнього
- C. Зберігання добового, місячного та квартального запасу продукції

5.4.35. Класифікація тари здійснюється за такими основними ознаками:

A. Видами матеріалу; ступенем спеціалізації; кратністю використання

B. Ступенем жорсткості; зручністю упакування; зручністю розпакування; зручністю транспортування; зручністю зберігання

C. Можливістю швидкої санітарної обробки та дезінфекції; можливістю при утилізації уникнути забруднення зовнішнього середовища

5.4.36. Види договору постачання:

- A. Разовий, сезонний, короткостроковий, довгостроковий
- B. Разовий, багаторазовий, короткостроковий, довгостроковий
- C. Разовий, сезонний, багаторазовий, довгостроковий

5.4.37. Скільки днів рекомендовано зберігати на підприємствах ресторанного господарства за нормальними умовами нешвидкопсувні продукти (борошно, цукор, крупа)

- A. 8-10 днів
- B. 4-6 днів
- C. 6-8 днів
- D. 10-12 днів

5.4.38. Скільки днів складає максимальний термін для оформлення акту при виявленні розбіжності фактичної ваги тари при проведенні остаточного приймання продукції без тари

- A. 10 днів
- B. 4 дня
- C. 6 днів
- D. 8 днів

5.4.39. Які основні функції виконують підприємства ресторанного господарства?

- A. Лише виробництво продукції
- B. Реалізація товарів та організація доставки
- C. Виробництво кулінарної продукції, її реалізація та організація споживання
- D. Зберігання та транспортування продукції

5.4.40. Що таке виробничо-торговельна структура підприємства ресторанного господарства?

- A. Кількість залів для обслуговування
- B. Склад приміщень без їхнього взаємозв'язку
- C. Склад усіх приміщень підприємства з вказівкою зв'язку між ними
- D. Асортимент продукції, що виготовляється

5.4.41. Які приміщення входять до групи складських приміщень у закладах з повним виробничим циклом?

- A. Лише камера для зберігання напоїв
- B. Камери для м'яса, риби, молочно-жирових продуктів, фруктів, комора сухих продуктів
- C. Кухня та зала для споживачів
- D. Склад спецій і посуду

5.4.42. Які підприємства не мають торговельних приміщень?

- A. Доготівельні підприємства
- B. Заготівельні підприємства
- C. Підприємства швидкого харчування

D. Буфети

5.4.43. Які умови мікроклімату є оптимальними для гарячого цеху?

A. Температура 16-18°C, вологість 30%

B. Температура 23-25°C, вологість 60-70%

C. Температура 12-15°C, вологість 80%

D. Температура 20-22°C, вологість 90%

5.4.44. Для чого використовується кольорове маркування ножів і дошок відповідно до HACCP?

A. Для зручності транспортування

B. Щоб пришвидшити роботу персоналу

C. Для запобігання перехресному забрудненню продуктів

D. Для прикраси кухні

5.4.45. На основі чого здійснюється розрахунок кількості сировини в ресторані?

A. Побажання кухаря

B. Річного плану обсягів виробництва

C. Меню і Збірника рецептур страв та кулінарних виробів

D. Власних даних відвідувачів

5.4.46. Що таке технологічна карта?

A. Документ для обліку енергоспоживання

B. Графік змін кухарів

C. Документ із рецептурою, описом технології приготування страви та вимог до якості

D. Інструкція з техніки безпеки

5.4.47. Що є основним нормативно-технологічним документом для приготування страв у ресторанах?

A. Податкова звітність

B. Збірник рецептур страв і кулінарних виробів

C. Книга відгуків

D. Інвентарна відомість

5.4.48. У якій формі подається технологічна карта?

A. У вільному стилі на аркуші А4

B. На щільному картоні встановленої форми, підписана керівництвом

C. У вигляді усного наказу

D. У формі графіка на дошці

5.4.49. Що включає техніко-технологічна карта (ТТК)?

A. Лише фотографії готових страв

B. Сировину, технологію, норми, вимоги до якості та безпеки

C. Рекомендації з обслуговування гостей

D. Ціни на сировину

5.4.50. Які документи супроводжують кожну партію напівфабрикатів?

A. Декларація про прибуток

- V. Сертифікати або посвідчення якості
- C. Запис у журналі відгуків
- D. Паспорт постачальника

5.4.51. *Що має бути зазначено на етикетці упакованої продукції?*

- A. Прізвище кухаря
- V. Назва ресторану-конкурента
- C. Найменування виробу, маса, дата виготовлення, термін реалізації
- D. Час останнього миття рук

5.4.52. *Хто займається оперативним плануванням виробничої програми на підприємстві?*

- A. Начальники виробництва
- V. Офіціанти
- C. Бармени
- D. Кухарі 2 розряду

5.4.53. *Що є першим етапом оперативного планування?*

- A. Складання планового меню
- V. Оформлення вимоги-накладної
- C. Розподіл сировини
- D. Складання преїскуранту

5.4.54. *Яка служба приймає та узагальнює денні замовлення на заготівельному підприємстві?*

- A. Диспетчерська служба
- V. Бухгалтерія
- C. Методичний відділ
- D. Санітарна служба

5.4.55. *Що включає меню бізнес-ланчу?*

- A. 3-4 закуски, 2-3 супи, 4-5 других страв, 1-2 солодких
- V. Лише гарячі страви
- C. Тільки холодні закуски
- D. Лише напої

5.4.56. *Для чого складається наряд-замовлення у кондитерському цеху?*

- A. Для розрахунку потреби в сировині
- V. Для списання готової продукції
- C. Для зміни ціни
- D. Для інвентаризації

5.4.57. *Який документ включає детальний опис приготування і вимоги до якості нової страви?*

- A. Техніко-технологічна карта
- V. Преїскурант
- C. Вимога-накладна
- D. Санітарний паспорт

5.4.58. *Яке головне призначення овочевого цеху в закладі ресторанного*

господарства?

- A. Механічна обробка овочів і виготовлення напівфабрикатів
- B. Приготування гарячих страв
- C. Випікання хлібобулочних виробів
- D. Зберігання овочів

5.4.59. Що враховується під час поділу виробничого процесу в заготівельних цехах?

- A. Асортимент продукції, способи кулінарної обробки, вимоги санітарії
- B. Тип освітлення в приміщеннях
- C. Розміщення меблів
- D. Тільки види овочів

5.4.60. Де найдоцільніше розміщувати овочевий цех у ресторані?

- A. Біля комори овочів, уникаючи загальних коридорів
- B. Поруч із роздавальною
- C. На другому поверсі ресторану
- D. У центрі ресторану

5.4.61. Яке обладнання використовується для очищення картоплі у великих цехах?

- A. Потоково-механізована лінія ПЛСК
- B. Столи виробничі
- C. Ручні ножі
- D. Холодильна камера

5.4.62. Який ніж використовують для доочищення картоплі?

- A. Корінчастий ніж із коротким лезом
- B. Столовий ніж
- C. Ніж для м'яса
- D. Фігурний ніж

5.4.63. Що використовують для сортування картоплі за розміром?

- A. Калібрувальні машини
- B. Овочерізку
- C. Ванну
- D. Жолоб

5.4.64. Як організуються робочі місця при невеликому обсязі роботи?

- A. На одному загальному робочому місці
- B. У різних приміщеннях
- C. Лише на відкритому повітрі
- D. Із застосуванням лише ручних інструментів

5.4.65. Який термін зберігання рублених м'ясних напівфабрикатів при температурі 2–6°C?

- A. До 12 годин
- B. До 24 годин
- C. До 48 годин

D. До 6 годин

5.4.66. *Обробка тушок птиці починається з:*

A. Розморожування

B. Потрошіння

C. Нарізки

D. Обсушування

5.4.67. *Яке обладнання використовується для формування котлет у птахогольовому цеху?*

A. Машина для формування котлет

B. Вакууматор

C. Картоплечистка

D. Ваги електронні

5.4.68. *Яка операція НЕ входить до технологічного процесу рибного цеху?*

A. Випікання напівфабрикатів

B. Видалення плавників

C. Розморожування

D. Панірування

5.4.69. *Який напівфабрикат виготовляють у м'ясному цеху з яловичини?*

A. Біфштекс натуральний

B. Паштети

C. Тушка курчати

D. Суповий набір з качки

5.4.70. *Що застосовують для обпалювання тушок птиці?*

A. Опалювальний горн

B. Газова плита

C. Вогнегасник

D. Промивна ванна

5.4.71. *Яке обладнання використовується для подрібнення риби при виготовленні биточків?*

A. М'ясорубка

B. Панірувальна машина

C. Терка

D. Луцильна машина

5.4.72. *Що є основною вимогою при організації м'ясо-рибного цеху?*

A. Розмежування обладнання для м'яса та риби

B. Робота в нічну зміну

C. Використання лише ручної праці

D. Встановлення однієї холодильної шафи

5.4.73. *Що є основною виробничою програмою доготівельного цеху?*

A. Меню закладу

B. Розклад роботи персоналу

C. План-меню

D. Технологічна карта

5.4.74. У якому цеху завершується теплова обробка продуктів?

A. Холодному

B. Доготівельному

C. Гарячому

D. Кондитерському

5.4.75. Яка температура в гарячому цеху є допустимою згідно з НОП?

A. До 25°C

B. До 28°C

C. До 23°C

D. До 30°C

5.4.76. Який розряд кухаря зазвичай виконує функції бригадира в гарячому цеху?

A. IV розряд

B. V розряд

C. III розряд

D. VI розряд

5.4.77. Скільки основних відділень має гарячий цех?

A. Одне

B. Два – супове і соусне

C. Три – супове, соусне, десертне

D. Чотири

5.4.78. Який посуд використовують у їдальнях великої потужності для приготування супів?

A. Сковорода

B. Каструля

C. Сотейник

D. Стаціонарний варильний котел

5.4.79. Яке основне призначення холодного цеху в закладі ресторанного господарства?

A. Приготування перших страв

B. Приготування, порціювання і оформлення холодних страв і закусок

C. Приготування гарячих страв

D. Зберігання продуктів тривалого використання

5.4.80. Яка температура подавання холодних страв згідно з нормативами?

A. 0–5 °C

B. 14–18 °C

C. 10–14 °C

D. 5–8 °C

5.4.81. До якої групи обладнання відносяться льодогенератори, холодильні шафи, скрині?

A. Теплове обладнання

B. Холодильне обладнання

C. Немеханічне обладнання

D. Транспортне обладнання

5.4.82. У якому випадку організовується спеціалізована ділянка в холодному цеху?

A. Лише в кафе

B. Лише у випадку браку персонал

C. У великих закладах або при широкому асортименті страв

D. У літніх їдальнях

5.4.83. Яка мінімальна ширина фронту робіт для одного працівника в холодному цеху?

A. 0,75 м

B. 1,2 м

C. 1,5 м

D. 2 м

5.4.84. Що з переліченого НЕ використовується в холодному цеху?

A. Обробні дошки

B. Казани для варіння бульйонів

C. Збивальна машина

D. Слайсер

5.4.85. Яке з наведеного є прикладом засобу малої механізації?

A. Холодильна шафа

B. Варильний котел

C. Яйцерізка

D. Універсальний привід

5.4.86. У кондитерському цеху не дозволяється використовувати яйця:

A. Курей сільськогосподарського походження

B. Водоплавних птахів

C. Після пастеризації

D. З магазинів роздрібної торгівлі

5.4.87. Температурний режим випікання виробів з заварного тіста складає:

A. 180–200 °C

B. 250–260 °C

C. 110–120 °C

D. 140–160 °C

5.4.88. У мийній кухонного посуду використовують ванни:

A. Із двома відділеннями

B. Лише для ополіскування

C. Із трьома відділеннями

D. Із чотирма відділеннями

5.4.89. Що є обов'язковою вимогою до організації робочого місця?

A. Раціональне планування, оснащення інструментами та обладнанням

- В. Прикрашення робочого місця відповідно до стилю
- С. Облаштування зони відпочинку
- Д. Розміщення робочих місць у холодному приміщенні

5.4.90. До факторів мікроклімату, що є найбільш впливовими для людини, відносяться:

- А. Температура, освітлення, вологість
- В. Температура, вологість, швидкість руху повітря
- С. Температура, швидкість руху повітря, освітлення

5.4.91. У гарячих цехах температура повітря в робочій зоні (на рівні обличчя працюючого) може досягати:

- А. 30-40°C і вище
- В. 45-50-°C
- С. 22-23°C
- Д. 23-25°C

5.4.92. Відносна вологість повітря виробничих приміщень повинна складати:

- А. 60-70%
- В. 65-70%
- С. 70-75%
- Д. 40-50%

5.4.93. Площа робочого місця має бути достатньою для

- А. Зручного і компактного розміщення технологічного обладнання та створення
- В. безпечних умов праці
- С. Зручного і компактного розміщення технологічного і допоміжного обладнання,
- Д. інвентаря та створення безпечних умов праці
- Е. Розміщення технологічного і допоміжного обладнання, інвентаря.

5.4.94. При визначенні ширини і довжини (фронту) робочого місця враховуються

- А. Характер оброблюваної продукції і максимальний розмах рук працюючого в горизонтальній площині
- В. Характер оброблюваної продукції і розмах рук працюючого в горизонтальній площині
- С. Характер оброблюваної продукції і мінімальний розмах рук працюючого в горизонтальній площині

5.4.95. При 7-8-годинному робочому дні обідню перерву варто встановлювати через:

- А. 2-3 години після початку роботи
- В. 3-4 години після початку роботи
- С. 4-5 години після початку роботи
- Д. 5-6 годин після початку роботи

5.4.96. Лінійний графік виходу на роботу передбачає

А. Різну тривалість робочого дня по днях тижня, але не більше 11 год. 30 хв. з подальшим наданням одного дня відпочинку при обов'язковому відпрацюванні за місяць встановленої норми робочого часу;

В. Одночасний прихід і відхід з роботи всіх працівників виробництва

С. Вихід працівників в різний час групами або поодинці відповідно до завантаження торговельного залу

5.4.97. Стрічковий (ступінчастий) графік виходу на роботу передбачає

А. Різну тривалість робочого дня по днях тижня, але не більше 11 год. 30 хв. з подальшим наданням одного дня відпочинку при обов'язковому відпрацюванні за місяць встановленої норми робочого часу;

В. Одночасний прихід і відхід з роботи всіх працівників виробництва

С. Вихід працівників в різний час групами або поодинці відповідно до завантаження торговельного залу

5.4.98. Допоміжний час витрачається

А. На догляд за робочим місцем і підтримку обладнання, інвентарю й інструментів у належному санітарному і робочому стані протягом усієї зміни

В. На прийоми та дії, спрямовані на кількісні і якісні зміни стану оброблюваної сировини та напівфабрикатів, повторюється з виготовленням кожної одиниці продукції або з виконанням визначеного обсягу робіт

С. На дії, які сприяють виконанню основної роботи

5.4.99. Основний технологічний час витрачається

А. На догляд за робочим місцем і підтримку обладнання, інвентарю й інструментів у належному санітарному і робочому стані протягом усієї зміни

В. На прийоми та дії, спрямовані на кількісні і якісні зміни стану оброблюваної сировини та напівфабрикатів, повторюється з виготовленням кожної одиниці продукції або з виконанням визначеного обсягу робіт

С. На дії, які сприяють виконанню основної роботи

5.4.100. Час обслуговування робочого місця витрачається

А. На догляд за робочим місцем і підтримку обладнання, інвентарю й інструментів у належному санітарному і робочому стані протягом усієї зміни

В. На прийоми та дії, спрямовані на кількісні і якісні зміни стану оброблюваної сировини та напівфабрикатів, повторюється з виготовленням кожної одиниці продукції або з виконанням визначеного обсягу робіт

С. На дії, які сприяють виконанню основної роботи

6. БАНК СИТУАЦІЙНИХ ЗАВДАНЬ З ДИСЦИПЛІН, ВКЛЮЧЕНИХ ДО ПРАКТИЧНОЇ ЧАСТИНИ

6.1. Дизайн і технології сервісних процесів у закладах ресторанного господарства

У відповіді необхідно детально описати: вид сервірування столу (попереднє сервірування та/або досервірування); перелік і розміщення столового посуду, приборів та столової білизни; добір посуду для подавання та, за потреби, для перекладання страв і напоїв; порядок і послідовність подавання страв та напоїв відповідно до меню; дії офіціанта під час обслуговування; порядок прибирання використаного посуду та заміни приборів; дотримання правил етикету, санітарно-гігієнічних вимог і культури обслуговування.

6.1.1. До ресторану I класу прийшла пообідати жінка. Метод подавання страв – слов'янський. Замовлено:

1. Салат з весняних овочів 1 порц.
2. Суп-крем вершковий 1 порц.
3. Печінка по-строгановськи з відвареним рисом 1 порц.
4. Кава лате 1 порц.
5. Вино біле напівсухе 100 мл
6. Сік апельсиновий 1 склянка

Організувати подавання страв та обслуговування споживача на прикладі двомісного столику.

6.1.2. До ресторану вищого класу запрошено на вечерю друзів: дві дівчини та два хлопця. Метод подавання страв - англійський. Замовлення – меню:

1. Овочі натуральні 2 порц.
2. Осетер відварений з соусом майонез з корнішонами 4 порц.
3. Жульєн з грибів 2 порц.
4. Кокіль з риби 2 порц.
5. Стейк зі свинини з картоплею фрі 2 порц.
6. Риба припущена в білому вині з відвар. картоплею 2 порц.
7. Морозиво «Сюрприз» 4 порц.
8. Чай зелений 4 порц.
9. Горілка 1 пляшка
10. Вино біле напівсухе 1 пляшка
11. Вода мінеральна 1 пляшка
12. Сік 4 склянки
13. Хліб

Організувати подавання страв та обслуговування гостей відповідно до меню вечері та особливості події.

6.1.3. До ресторану класу „ЛЮКС“ прийшли партнери по бізнесу. Ділова зустріч. По закінченню - вечерея. Офіціанти ознайомлені з рангами гостей. Метод подавання страв - французький. Замовлено:

1. Ікра зерниста кетова 2 порції
2. Масло вершкове 4 порції
3. Рибна гастрономія 2 порції
4. М'ясна гастрономія 2 порції
5. Риба запечена з відвар. картоплею 4 порції
6. Котлета по-київськи зі складним гарніром 4 порції
7. Салат - коктейль фруктовий 4 порції
8. Кава чорна з коньяком 4 порції
9. Горілка 1 пляшка
10. Вода мінеральна
11. Хліб

Організувати подавання та обслуговування споживачів.

6.1.4. До ресторану вищого класу готелю «Дружба» прийшли на сніданок два іноземця. Метод подавання страв – американський. Меню сніданку:

1. Яєчня з беконом 2 порції
2. Тости 2 порції
3. Масло вершкове 2 порції
4. Джем 2 порції
5. Кава чорна 2 порції
6. Мінеральна вода 2 пляшки

Організувати обслуговування гостей на прикладі двомісного столика.

6.1.5. Мешканець готелю «Аврора» замовив в ресторані індивідуальний сніданок. Клієнт побажав:

1. Крижану воду 1 склянка
2. Фреш помаранчевий 1 склянка
3. Булочка з мармеладом
4. Кава з вершками 2 порції
5. Вівсяна каша зі свіжими фруктами та вершками 1 порція

Організувати обслуговування в ресторані на прикладі двомісного столу.

Метод подавання обґрунтувати окремо за кожною стравою.

6.1.6. Сімейна пара мешканців готелю замовила вечерю в кафе. Замовлено меню:

1. Салат-коктейль з морепродуктів 2 порц.
2. Стейк з риби з кольоровою капустою 1 порц.
3. Стейк яловичий з овочами гриль 1 порції
4. Кава з молоком 2 порці
5. Сирне асорті 1 порц.
6. Вино біле сухе 1 пляшка

7. Вода мінеральна 1 пляшка

Організувати подавання страв та обслуговування споживачів за чотиримісним столиком. Обґрунтувати методи подавання кожної страви.

6.1.7. Було замовлено вечерю в ресторані класу «люкс». Замовлено наступне меню:

1. Ікра паюсна 2 порц.
2. Масло вершкове 2 порц.
3. Овочі натуральні 2 порц.
4. Осетрина під майонезом 1 порц.
5. Салат з індички 1 порц.
6. Білі гриби запечені в сметанному соусі 1 порц.
7. Мідії запечені в соусі під сиром 1 порц.
8. Маринована запечена шия з картопляними крокетами 1 порц.
9. Смажене філе індички з диким рисом 1 порц.
10. Полуниця з вершками 2 порц.
11. Вода мінеральна 1 пляшка
12. Вино біле 1 пляшка
13. Вино рожеве 1 пляшка
14. Сік помаранчевий 1 графин
15. Хліб пшеничний та житній

Організувати подавання страв та обслуговування за двомісним столом. Обрати й обґрунтувати методи і послідовність подавання страв.

6.1.8. Ресторан при готелі пропонує європейський сніданок. Меню передбачає наступний набір:

1. Масло вершкове
2. Сир твердий
3. Ячня з шинкою
4. Сік апельсиновий
5. Кава з вершками
6. Цукор
7. Тости

Організувати та провести обслуговування на прикладі двомісного столику.

6.1.9. В кафе в обідній час пропонують бізнес-ланч. На підприємство пообідати прийшли 2 чоловіка. Споживачами замовлено наступні страви:

1. Салат «Цезар» 1 порц.
2. Оселедець з гарніром 1 порц.
3. Бульйон курячий з профітролями 1 порц.
4. Борщ український з пампушками 1 порц.
5. Смажений пеленгас з картопляним пюре 1 порц.
6. Курячі крильця-гриль з гострим соусом та смаженою картоплею 1 порц.
7. Вода мінеральна 2 пляшки

8. Чай чорний з цукром та лимоном 2 порц.

9. Хліб

Організувати та провести обслуговування споживачів на прикладі одного двомісного столика.

6.1.10. До ресторану вищого класу прийшли пообідати дві сімейні пари.

Метод подавання страв - англійський. Замовлено:

1. Салат « Грецький» 2 порції

2. Салат з морепродуктів 2 порції

3. Солянка збірна м'ясна 4 порції

4. Сьомга запечена під вершковим соусом та відвареними овочами
2 порції

5. Печеня із яловичини та відвареної картоплі 2 порції

6. Кава по-східному 2 порції

7. Зелений чай з цукром 2 порції

8. Вино біле напівсухе 1 пляшка

9. Вино червоне напівсухе 1 пляшка

10. Мінеральна вода 2 пляшки

11. Хліб

Організувати процес та провести обслуговування споживачів на прикладі чотиримісного столику згідно вказаного способу подавання страв.

6.1.11. До кафе пообідати прийшли 4 жінки. Спосіб подавання страв – слов'янський. Меню замовлення:

1. Ікра кетова зерниста з вершковим маслом 4 порц.

2. Салат-коктейль овочевий 4 порц.

3. Суп грибний грінками 4 порц.

4. Куряче філе в апельсиновому соусі з відвареною картоплею 4 порц.

5. Желе «Тутті-Фрутті» 2 порц.

6. Тістечко «Горіхове» 2 порц.

7. Кава з лікером 4 порц.

8. Вино біле напівсухе 1 пляшка

9. Вода мінеральна 2 пляшки

10. Хліб

Організувати та провести обслуговування споживачів на прикладі одного чотиримісного столику.

6.1.12. До ресторану ввечері на ділову зустріч прийшли партнери по бізнесу (жінка та троє чоловіків). Метод подавання страв - французький. Меню-замовлення:

1. Рибне асорті 3 порц.

2. Асорті із маринованих овочів 1 порц.

3. Салат «цезар» 1 порц.

4. Смажені медальйони із вирізки яловичини з цибулею та картоплею
3 порц.

5. Сьомга запечена в молочному соусі з картоплею та грибами 1 порц.

6. Морозиво із фруктами 1 порц.
7. Кава чорна з коньяком 3 порц.
8. Чай фруктовий з медом 1 порц.
9. Вино червоне напівсухе 1 пляшка
10. Вино біле напівсухе 1 пляшка
11. Горілка «хортиця» 20 сі
12. Вода мінеральна 2 пляшки
13. Хліб

Організувати та провести обслуговування споживачів на прикладі одного чотиримісного столику згідно обраного меню-замовлення та способу подавання страв.

6.1.13. До ресторану першого класу прийшла родина з двома дітьми (бранч – об'єднує сніданок та ланч. Він подається між 11–16 годинами дня). Спосіб подавання страв - слов'янський. Меню-замовлення:

1. Салат овочевий 4 порц.
2. Млинціз м'ясом та сметанним соусом 4 порц.
3. Відварена телятина з картопляним пюре 4 порц.
4. Фрукти в сиропі 2 порц.
5. Морозиво з шоколадом 2 порц.
6. Чай фруктовий 2 порц.
7. Капучіно 2 порц.
8. Вода мінеральна 2 пляшки
9. Вино біле напівсолодке 1 пляшка
10. Хліб

Організувати та провести обслуговування споживачів на прикладі одного чотиримісного столику згідно обраного меню-замовлення та способу подавання страв.

6.1.14. В ресторані вищого класу замовлена романтична вечеря на чоловіка та жінку. Метод подавання страв – французький. Меню-замовлення:

1. Асортіз м'ясних делікатесів 2 порц.
2. Овочі натуральні 2 порц.
3. Запечені млинціз грибами вершковим соусом 1 порц.
4. Жульєн з птиці 1 порц.
5. Яловичина тушкована у винному соусі з молод. картоплею 1 порц.
6. Стейк з сьомги та соусом «тар-тар», складний гарнір 1 порц.
7. Чорнослив зі збитими вершками 1 порц.
8. Суфле ванільне 1 порц.
9. Вода мінеральна 1 пляшка
10. Кава чорна із молоком 2 порц.
11. Шампанське напівсолодке біле І пляшка
12. Хліб

Організувати та провести обслуговування гостей на прикладі одного двомісного столику згідно обраного меню та методу подавання страв.

6.1.15. В ресторан вищого класу відзначити святкову подію прийшли 2 пари. Метод подавання страв - англійський. Меню-замовлення:

1. Канапе з червоною ікрою 4 порц.
2. Сьомга малосольна з лимоном 4 порц.
3. Асорті овочеве 4 порц.
4. Асортіз м'ясопродуктів 4 порції
5. Кокот із грибів 2 порції
6. Кокіль із морепродуктів 2 порції
7. Шашлик із свинини з картопляними дольками смаженими у фритюрі 2 порції
8. Стейк з осетрини з овочами гриль 2 порції
9. Чорнослив зі збитими вершками та шоколадом 4 порції
10. Віскі із льодом 2 порції
11. Змішаний напій «Голуба лагуна» 2 порції
12. Горілка «Хортиця» 1 пляшка
13. Вино червоне напівсухе 1 пляшка
14. Вино біле напівсухе 1 пляшка
15. Вода мінеральна 2 пляшки
16. Хліб

Організувати та провести обслуговування споживачів на прикладі одного чотиримісного столику згідно замовленого меню з урахуванням способу подавання страв.

6.1.16. В ресторан першого класу поступило замовлення на обслуговування іноземних туристів. Необхідно організувати сніданок. Меню сніданку:

1. Сік томатний
2. Масло вершкове
3. Яєчня натуральна
4. Джем абрикосовий
5. Булочка
6. Кава чорна

Обґрунтувати спосіб подавання страв та організувати обслуговування туристів на прикладі одного чотиримісного столику.

6.1.17. Ресторан вищого класу отримав замовлення на обслуговування учасників конгресу, яким пропонують наступне меню обіду:

1. Кета малосольна з лимоном
2. Овочі натуральні
3. Суп-пюре з шампіньйонів з профітролями
4. Печеня по-домашньому
5. Салат-коктейль фруктовий
6. Кава чорна
7. Вода мінеральна
8. Хліб пшеничний, житній

Робітникам ресторану необхідно організувати подавання страв та процес обслуговування учасників офіційного заходу на прикладі одного шестимісного столику.

6.1.18. В ресторан вищого класу пришла повечеряти компанія з 4-х чоловік (всі чоловіки). Замовлено наступні страви:

1. Асорті рибне 4 порц.
2. Овочеve асорті 4 порц.
3. Салат м'ясний 4 порц.
4. Відбивна яловича з картоплею пай 4 порц.
5. Кава чорна з коньяком 4 порц.
6. Вино біле сухе 1 пляшка
7. Вино червоне сухе 1 пляшка
8. Вода мінеральна 2 пляшки
9. Хліб пшеничний , житній

Слід організувати подавання страв з обґрунтуванням способів подавання та провести процес обслуговування споживачів.

6.1.19. В ресторан першого класу прийшла пообідати сімейна пара. Було замовлено наступні страви:

1. Риба під маринадом 1 порц.
2. Салат з білокачанної капусти 1 порц.
3. Жульєн з грибів 2 порц.
4. Бульйон з пиріжком 1 порц.
5. Суп рисовий молочний з овочами 1 порц.
6. Бефстроганов з картопляним пюре та солоними овочами 1 порц.
7. Вареники з капустою та вершковим маслом 1 порц.
8. Компот з фруктового асорті 2 порц.

Здійснити процес подавання страв, обґрунтувати оптимальні методи подавання страв, здійснити процес обслуговування споживачів.

6.1.20. В кафе прийнято замовлення на обслуговування. Споживачі: молодий чоловік з подружкою. Меню обіду наступне:

1. Асорті м'ясне 2 порц.
2. Бульйон з грінками 2 порц.
3. Сардельки з тушкованою капустою 1 порц.
4. Млинці з м'ясом 1 порц.
5. Фруктовий десерт 2 порц.
6. Морозиво пломбір 1 порц.
7. Кава чорна 1 порц.
8. Чай зелений 1 порц.
9. Вино червоне сухе 1 пляшка
10. Вода міняльна 1 пляшка
11. Хліб пшеничний, житній

Організувати та здійснити процес обслуговування споживачів в кафе.

6.2. Організація виробничих процесів у закладах готельно-ресторанного господарства

6.2.1 Розробити планове меню на тиждень і план-меню їдальні при ЗВО на 150 місць. Весняно-літній період сезону. Скласти наряд-замовлення для овочевого цеху їдальні.

6.2.2 Розробити планове меню на тиждень і план-меню ресторану 1 класу при готелі, що працює на сировині. Весняно-літній період сезону. Скласти наряд-замовлення для м'ясо-рибного цеху ресторану.

6.2.3 Розробити планове меню на тиждень і план-меню кафе із обслуговуванням офіціантами при санаторії, що працює на сировині. Весняно-літній період сезону. Скласти наряд-замовлення для м'ясо-рибного цеху кафе.

6.2.4 Розробити планове меню на тиждень і план-меню їдальні при заводі на 250 місць. Осінньо-зимовий період сезону. Скласти наряд-замовлення для овочевого цеху їдальні.

6.2.5 Розробити планове меню на тиждень і план-меню кафе-кондитерської із самообслуговуванням, при дитячому санаторії на 75 місць. Весняно-літній період сезону. Скласти наряд-замовлення для кондитерського цеху кафе-кондитерської.

6.2.6 Розробити планове меню на тиждень і план-меню кафе із обслуговуванням офіціантами при готелі, який працює на сировині. Весняно-літній період сезону. Скласти наряд-замовлення для м'ясо-рибного цеху кафе.

6.2.7 Розробити планове меню на тиждень і план-меню їдальні дієтичної при санаторії на 200 місць. Осінньо-зимовий період сезону. Скласти наряд-замовлення для овочевого цеху їдальні.

6.2.8 Розробити планове меню на тиждень і план-меню їдальні при фабриці на 150 місць. Осінньо-зимовий період сезону. Скласти наряд-замовлення для м'ясо-рибного цеху їдальні.

6.2.9 Розробити планове меню на тиждень і план-меню ресторану 1 класу при готелі, який працює на напівфабрикатах. Осінньо-зимовий період сезону.

6.2.10 Розробити планове меню на тиждень і план-меню ресторану при вокзалі, що працює на напівфабрикатах. Весняно-літній період сезону. Скласти наряд-замовлення для доготівельного цеху ресторану

6.2.11 Визначити загальну площу холодного цеху ресторану класу «люкс», якщо обладнання займає площу 24 м². Пояснити фактори які впливають на формування площі виробничих приміщень та її раціональне використання.

6.2.12 Визначити загальну площу гарячого цеху ресторану класу «люкс», якщо обладнання займає площу 12 м². Пояснити фактори які впливають на формування площі виробничих приміщень та її раціональне використання.

6.2.13 Визначити загальну площу гарячого цеху ресторану класу «люкс», якщо обладнання займає площу 36 м². Пояснити фактори які впливають на формування площі виробничих приміщень та її раціональне використання.

6.2.14 Визначити площу зайняту під обладнання холодного цеху ресторану класу «люкс», якщо загальна площа цеху займає 56 м². Пояснити структуру технологічних ліній холодного цеху та фактори, які впливають на підбір торговельно–технологічного обладнання.

6.2.15 Визначити площу виробничого приміщення гарячого цеху, керуючись методикою розрахунків за нормою площі на одного працівника. Вихідні дані: кухарів III розряду – 3, кухарів IV розряду – 5, кухарів V розряду – 4.

6.2.16 Визначити загальну площу холодного цеху ресторану класу «люкс», якщо обладнання займає площу 28 м². Пояснити фактори які впливають на формування площі виробничих приміщень та її раціональне використання.

6.2.17 Здійснити розрахунки кількості страв, що проектується до випуску у ресторані готельного комплексу «Мрія». При проведенні розрахунків керуватись коефіцієнтом споживання страв. Вихідні дані: потужність ресторану 60 місць; коефіцієнт обертання одного місця – 6; загальний коефіцієнт споживання страв – 3,4.

6.2.18 Здійснити розрахунки кількості страв, що проектується до випуску у ресторані готельного комплексу «Дніпро». При проведенні розрахунків керуватись коефіцієнтом споживання страв. Вихідні дані: потужність ресторану 110 місць; коефіцієнт обертання одного місця – 6; загальний коефіцієнт споживання страв – 3,4.

6.2.19 Визначити кількість споживачів, яких обслуговують за одну годину роботи закладу ресторанного господарства. Вихідні дані: ресторан при готелі; потужність – 90 місць; пропозиція послуги – сніданок; завантаженість залу 70%.

6.2.20 Визначити площу зайняту під обладнання овочевого цеху ресторану класу «люкс», якщо загальна площа цеху займає 58 м². Пояснити структуру технологічних ліній овочевого цеху та фактори, які впливають на підбір торговельно–технологічного обладнання.