

**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»
26 лютого 2025 р. (протокол №7, п 2)

ВВЕДЕНО В ДІЮ:

наказ ВСП «ХТЕФК ДТЕУ»

Від 26.02.2025р № 38-0

В. о. директора

Капіталіна ГУРОВА



ПРОГРАМА АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ

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>Готельно-ресторанна справа</u> (найменування освітньо-професійної програми)
освітня кваліфікація	<u>Бакалавр з готельно-ресторанної справи</u> (кваліфікація відповідно до стандарту вищої освіти)
кваліфікація в дипломі	<u>Ступень вищої освіти – бакалавр</u> <u>Спеціальність – Готельно-ресторанна справа</u> <u>Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»</u> (кваліфікація відповідно до освітньо-професійної програми)
рік набору	<u>2021</u> (рік набору)

Харків, 2025 рік

Розробники:

Болотова Тетяна Миколаївна, викладач циклової комісії харчових технологій, готельно-ресторанної справи та туризму, спеціаліст вищої категорії, кандидат економічних наук, доцент

Міт'яєва Тетяна Леонідівна, викладач циклової комісії харчових технологій, готельно-ресторанної справи та туризму, спеціаліст вищої категорії, кандидат економічних наук, доцент

Аштаєва Наталія Леонідівна, викладач циклової комісії харчових технологій, готельно-ресторанної справи та туризму, спеціаліст вищої категорії

Мірошніченко Тетяна Миколаївна, викладач циклової комісії харчових технологій, готельно-ресторанної справи та туризму

Гарант освітньо-професійної програми:

Бережная Юлія Геннадівна, викладач циклової комісії економіки, управління та адміністрування, кандидат економічних наук, доцент

Програму обговорено та схвалено на засіданні циклової харчових технологій, готельно-ресторанної справи та туризму, протокол від 20.02.2025 р. № 7.

Голова циклової комісії

Костянтин СЕДИХ

Програму розглянуто та затверджено на засіданні методичної комісії, протокол 21.02.2025 р. № 7.

Голова методичної комісії

Олена ЗОЛОТУХІНА

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Відповідно до положень Закону України «Про вищу освіту» перший (бакалаврський) рівень вищої освіти передбачає набуття здобувачами вищої освіти здатності до розв'язування складних спеціалізованих задач у певній галузі професійної діяльності.

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

Завдання атестації полягає у визначенні рівня сформованості у здобувача вищої освіти:

– концептуальних наукових та практичних знань, критичного осмислення теорій, принципів, методів і понять у сфері професійної діяльності або навчання;

– когнітивних та практичних умінь та навичок, майстерності та інноваційності на рівні, необхідному для розв'язання складних спеціалізованих задач і практичних проблем у сфері професійної діяльності або навчання.

Форма атестації за освітньо-професійною програмою «Готельно-ресторанна справа» – атестаційний екзамен.

Програму атестаційного екзамену розроблено відповідно до освітньо-професійної програми підготовки «Готельно-ресторанна справа» спеціальності 242 Готельно-ресторанна справа галузі знань 24 Сфера обслуговування та стандарту вищої 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 31.01.2022 р. (протокол № 5, п. 3);

– 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 31.01.2022 р. (протокол № 5, п. 3).

2. ПРОГРАМА АТЕСТАЦІЇ

Структура атестаційного екзамену: 1) Готельна справа; 2) Ресторанна справа; 3) Організація туризму; 4) Управління якістю продукції та послуг в індустрії гостинності.

2.1. Готельна справа

Тема 1. Історія розвитку та нормативно-правове регулювання готельної індустрії

Поняття, модель та основні концепції гостинності. Загальна характеристика готельних послуг. Сутність поняття «послуги», «сфера послуг», «соціально-культурні послуги», «матеріальні послуги», «нематеріальні послуги», «процес обслуговування» та «готельна послуга». Фактори розвитку індустрії гостинності. Готельне господарство в структурі індустрії гостинності. Сутність та особливості готельних послуг.

Еволюція готельної справи. Історія розвитку світового готельного господарства в стародавні часи (історичні періоди: древній період (IV тис. до н. е. – 476 рік н. е.); період середньовіччя (V–XV ст. ст. н. е.); новий час (XVI ст. – початок XX ст.). Перші готелі в Стародавній Греції, Римі, Єгипті. Історія розвитку світового готельного періоду християнської ери. Розвиток готельного господарства України. Характеристика факторів, що позитивно впливатимуть на розвиток світової готельної індустрії. Основні напрямки удосконалення організації роботи готельного господарства України.

Законодавча система як основа регулювання діяльності у сфері готельних послуг. Нормативно-правова база готельної індустрії. Міжнародні та міждержавні стандарти в готельній індустрії. Нормативно-правові та нормативно-експлуатаційні документи. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг. Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні. Основи стандартизації готельних послуг. Сутність уніфікації та стандартизації готельних послуг. Розвиток вітчизняних систем стандартів. Основи функціонування Державної системи стандартизації.

Тема 2. Типізація підприємств готельного господарства

Поняття «типізація», «типізація підприємств готельного господарства», «тип готельного підприємства». Підходи до типізації підприємств готельного господарства. Визначальні фактори типізації готельних підприємств. Фактори, що впливають на типізацію готельних господарств: місцезнаходження, основне призначення, строк перебування, режим експлуатації, рівень обслуговування, обслуговуючий контингент, місткість, мета подорожі. Основні вимоги до готелів: умови для ночівлі, організації харчування та побутового обслуговування.

Ділові готелі – їх призначення та місцезнаходження. Загальні та специфічні функціональні вимоги до готелів даного типу: місцезнаходження, наявність умов

для роботи в номері, максимальна ізоляція номерів від впливу зовнішнього середовища, надання умов для проведення нарад, конгресів, презентацій, виставок, бенкетів тощо. Транзитні готелі – їх призначення, розташування та форми.

Характеристика готельних підприємств для відпочинку Готелі для сімейного відпочинку – призначення, основний обслуговуючий контингент. Особливості функціонування сімейних готелів. Туристично-екскурсійні готелі, туристично-спортивні готелі – особливості їх місцезнаходження. Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства. Вимоги до лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства та їх основні типи: санаторії; пансіонати; бази та табори відпочинку; будинки відпочинку; сільські туристичні будинки; профілакторії.

Тема 3. Класифікація підприємств готельного господарства

Характеристика основних вимог до класифікації готелів, розроблених секретаріатом ВТО. Характеристика найбільш розповсюджених систем класифікації готельних господарств. Рівень комфорту як головний критерій, що визначає категорію готелю. Вимоги до персоналу як один із критеріїв, що визначають категорію готелю.

Основа класифікації готельного господарства України – міжнародна система «зірок». Історія формування системи класифікації закладів розміщення в Україні. Спільні вимоги до всіх типів готелів, їх характеристика. Особливості загальних вимог до готельних господарств, що розташовані в рекреаційних зонах і зонах відпочинку.

Тема 4. Організація приміщень підприємств готельного господарства

Основне призначення приміщень готельного господарства. Схеми функціональної організації приміщень залежно від місткості: малої та великої. Розподіл приміщень готельного господарства на групи: житлова; адміністративна; вестибюльна; громадського призначення; господарського і складського призначення; культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування.

Приміщення, що входять до складу житлової групи. Номер як окреме приміщення для тимчасового проживання. Основні елементи номера. Типи номерів: номер апартамент; президентський апартамент; номер люкс, двокімнатний номер, номер комплекс, номер студію, однокімнатний номер. Основні вимоги до організації номерного фонду. Приміщення для побутового обслуговування на поверсі. Коридори, холи і вітальні.

Організація приміщень адміністрації. Організація та планування приміщень, розташування в них різноманітних засобів за функціональним призначенням. Використання сучасного обладнання для проведення нарад, зборів, неофіційних прийомів, експозицій тощо. Побутові приміщення для обслуговуючого персоналу готельного господарства, їх призначення, обладнання і вимоги до організації.

Тема 5. Архітектура та інтер'єр готельних підприємств

Архітектурні рішення об'єктів підприємств готельного господарства: архітектура, стиль, ландшафтна архітектура, антропогенний ландшафт, інтер'єр. Принципи організації внутрішнього простору, функції та елементи інтер'єру в приміщеннях засобів розміщення. Інтер'єр як художня композиція. Завдання та основні види декоративно-прикладного мистецтва в організації інтер'єру приміщень, силуетна композиція компонентів інтер'єру, композиційне поєднання форм і розмірів компонентів інтер'єру.

Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства. Основні підходи щодо меблювання номерів, нежитлової групи приміщень залежно від планової організації зон та інтер'єру готельних номерів. Завдання та основні види декоративно-прикладного мистецтва в організації інтер'єру приміщень. Кольори в інтер'єрі. Колір та його спектральні особливості. Кольорові рішення в інтер'єрі приміщень. «Закони контрастів» та класифікація кольорів за їх психологічним впливом на людину.

Тема 6. Клінінгові технології в готельному господарстві

Поняття «клінінг» та основні складові технології клінінгу. Поняття технологічних процесів і циклів клінінгу. Нормативна хронологія операцій обслуговуючих циклів клінінгу. Види клінінгових робіт на навколишній території підприємств готельного господарства. Основні вимоги до клінінгових робіт у різні періоди року: взимку, навесні, літом, восени. Вимоги до утримання зелених насаджень. Технологія клінінгу приміщень вестибюльної групи. Види робіт, що виконуються в денні і нічні години роботи готелю.

Вимоги до рівня комфорту і належного санітарного-гігієнічного стану номерного фонду, інших приміщень на поверсі, служб експлуатації номерного фонду. Послідовність клінінгових робіт у номерах готельного підприємства: в багатокімнатному, двокімнатному і однокімнатному. Клінінгові роботи в місцях загального користування, коридорах, холах, вітальнях, службових приміщеннях тощо. Клінінг і дезінфекція санітарних вузлів, душових, сауни. Забезпечення білизною готельного господарства, вимоги до білизни, стандарти білизни. Норми зміни білизни. Організація роботи з упорядкування, обліку, прання, вибірки і списування білизни.

Тема 7. Основи діяльності готельних підприємств

Організаційно-функціональна система управління готелем. Рівні та ланки управління. Принципи управління. Сучасні форми управління готельними підприємства. Функції окремих підрозділів готелю. Класифікація та характеристика структурних підрозділів. Документація в роботі готельних підприємств та правила надання готельних послуг: нормативна, експлуатаційно-технологічна, туристичні документи. Правила користування готелем та надання готельних послуг.

Організація безпеки в готельному підприємстві. Структура та функції служби безпеки готельного підприємства. Характеристика можливих загроз, що

можуть виникнути в готелі. Тактико-організаційні заходи забезпечення умов безпеки в готелі. Комплекс технічних засобів безпеки в готелі: система пожежної безпеки, система пожежогасіння охоронної сигналізації та відеоспостереження, система захисту інформації.

Тема 8. Організація прийому і розміщення в готельних підприємствах

Характеристика основних етапів гостьового циклу. Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг – «прибуття–проживання–виїзд»
Порядок прийняття замовлень. Організація роботи служби бронювання. Основні обов'язки служби бронювання.

Технологія розміщення різних категорій громадян. Технологія роботи служб готелів по прийманню і розміщенню споживачів готельних послуг. Анкета прибулого в готель. Картка гостя – документ на право входу в готель. Картка руху ліжко-діб, що ведеться адміністратором. Список прибулих і мешканців на поверсі. Порядок оформлення плати за помешкання. Касовий звіт за добу. Організація виїзду із номерів. Прийом номера персоналом у мешканця. Порядок складання актів на відшкодування збитків за псування готельного майна і актів на забуті речі. Порядок збереження і повернення забутих речей мешканцями. Організація обслуговування VIP гостей.

Структура служби експлуатації номерного фонду та обслуговування. Підготовка покоївки до роботи. Порядок дій при приході в номер до гостя. Порядок підготовки візка покоївки. Підготовка номерів до експлуатації і заселення. Порядок збереження і повернення забутих мешканцями речей.

Тема 9. Організація та технологія обслуговування в закладах ресторанного господарств при готелях

Основні фактори, які впливають на організацію роботи підприємств ресторанного господарства при підприємствах готельного господарства. Характеристика основних типів підприємств громадського харчування, що обслуговують туристів: ресторани, кав'ярні, їдальні, бари, буфети, закуочні. Основні вимоги до підприємств ресторанного господарства (що обслуговують туристів) категорії «Люкс» (ресторан, бар), вищої категорії (ресторан, бар, кав'ярні), першої категорії (ресторан, кав'ярня загального типу та спеціалізована, бар, буфет), першої пониженої категорії (ресторан, кав'ярня загального типу, спеціалізований бар, закуочна, їдальня, буфет).

Складові частини процесу обслуговування. Організація шведського столу в ресторані при готелі. Надання послуг харчування в номерах готелю. Організація роботи міні-барів. Організація інших видів обслуговування.

Тема 10. Додаткові та анімаційні послуги в готельних підприємствах

Побутове обслуговування мешканців готелю – невід'ємна частина готельного сервісу. Основні послуги, що надаються безкоштовно. Додаткові платні послуги. Організація послуг щодо прання, прасування, дрібного ремонту одягу та речей мешканців тощо. Порядок користування предметами культурно-побутового призначення і господарчого призначення в готельних господарствах.

Організація транспортного обслуговування. Організація автотранспортного господарства при готелях. Пакетування послуг.

Сутність готельної анімації, її риси, функції, структура служби анімації в готелях, особливості побудови анімаційних програм в готелях, організація анімаційної діяльності в готелях. Екскурсійне обслуговування.

Тема 11. Організація постачання та технічного оснащення готелю

Загальні основи продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Організація приймання продовольчих та матеріально-технічних ресурсів. Планування продовольчих матеріально-технічних ресурсів та їх запасів в готелі. Шляхи економії та раціонального використання матеріальних ресурсів у готельному господарстві. Організація складського і тарного господарства.

Організація технічної експлуатації готельного фонду. Інженерно-технічне устаткування підприємств готельного господарства: системи водогону, гаряче водопостачання, система каналізації, опалення готелів, кондиціонування і вентиляція повітря, ліфтове господарство. Організація роботи обслуговуючих господарств.

Сучасні інформаційні технології в готельному бізнесі. Суть, значення та види інформаційних технологій в готельному бізнесі. Сучасні інформаційні технології та автоматизовані системи управління готелями. Інформаційний центр та інформаційні потоки в готелі.

Тема 12. Організація праці та співпраця готелю та туроператора

Управління персоналом в готелі. Особливості організації праці в готельному господарстві. Принципи і структура управління персоналом. Роль кадрового планування в готелі. Робочий час працівників підприємства готельного господарства. Характеристика графіків виходу на роботу працівників готельного господарства. Розрахунок коефіцієнтів використання робочого часу, втрат робочого часу; зростання продуктивності праці. Розробка норм часу за його структурою. Суть психології обслуговування в готельному господарстві. Основні принципи спілкування персоналу з мешканцями готелю. Поняття культури обслуговування, норми поведінки людей у процесі спілкування. Стандарти

Принципи співпраці підприємств готельного господарства з туроператорами. Схеми співпраці. Ризикові форми співпраці: на умовах підвищеної комісії; на умовах пріоритетного бронювання; разові заявки на умовах стандартної комісії. Безризикові схеми: оренда готельного підприємства; продаж блоку місць на умовах комітменту, елотменту; безвідзивне бронювання.

Рекомендовані джерела інформації

1. Технологія гостинності : навчальний посібник. Укладачі: Соколовський В. А., Щоголева І. В. Кропивницький : ЛНАУ, 2023. 353 с.
2. Технологія готельної справи : навчальний посібник / С. М. Журавльова, Т. В. Каптюх, В. М. Зайцева. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2022. 264 с.
3. Організація готельно-ресторанної справи : навчальний посібник для закладів вищої освіти / За заг. ред. д. е. н., проф. В. Я. Брича. Київ : Ліра-К, 2020. 484 с.

2.2. Ресторанна справа

Тема 1. Загальна характеристика методів і форм обслуговування

Класифікація методів і форм обслуговування. Форми самообслуговування. Форми обслуговування офіціантами. Обслуговування зі споживанням продукції поза межами закладу ресторанного господарства.

Тема 2. Організація банкетів

Призначення і види прийомів, банкетів. Порядок прийому, оформлення і виконання замовлень на обслуговування урочистостей в підприємствах ресторанного господарства. Підготовка до проведення банкету. Порядок складання заяви на виробництво, в буфети, в сервізну. Роль менеджера в організації обслуговування банкетів. Підготовка залів до обслуговування. Банкет за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Особливості організації і технології обслуговування банкету. Банкет з частковим обслуговуванням офіціантами. Особливості підготовки до банкету і обслуговування гостей. Прийом по типу фуршет. Особливості його проведення і обслуговування учасників банкету. Банкет-чай, його особливості. Підготовка до банкету, сервіровка столу. Організація обслуговування учасників банкету.

Тема 2. Особливості обслуговування прийомів за протоколом

Основні форми відносин за дипломатичним протоколом та їх характеристика. Особливості організації банкетів-прийомів. Підготовча робота із влаштування прийому. Підготовка приміщення до проведення прийому. Складання меню для банкету-прийому. Особливості сервірування столу на банкеті-прийомі. Організація обслуговування гостей на бенкетах-прийомах.

Тема 4. Організація кейтерингового обслуговування

Основні поняття. Види кейтерингового обслуговування. Організація процесу надання кейтерингових послуг. Роль персоналу в сфері кейтерингового обслуговування. Характеристика різних форматів заходів виїзного обслуговування. Види сервісу, що застосовуються для обслуговування кейтерингових заходів. Організаційні особливості заходів різних форматів, базові правила. Обладнання, необхідне для роботи ресторану виїзного обслуговування. Виробниче обладнання. Сервірувальне, декоративне та інше обладнання. Обладнання для транспортування. Повносервісне кейтерингове обслуговування. Особливості приготування, упакування та транспортування кулінарної продукції до місця проведення заходу. Підготовка приміщення до проведення заходу. Порядок сервірування столів. Організація обслуговування гостей на заходах. Особливості згортання повносервісного кейтерингового обслуговування.

Тема 5. Особливості обслуговування певних контингентів споживачів у закладах ресторанного господарства різних типів

Основні та додаткові послуги ресторану. Сучасні концепції організації обслуговування споживачів у ресторанах. Тематичний концептуальний ресторан. Етнічний ресторан. Препатійний ресторан. Характеристика барів та їх

устаткування. Класифікація барів. Характеристика приміщень бару. Обладнання, посуд, інвентар. Барна карта. Подавання напоїв у барі. Правила подавання пива. Правила приготування та подавання змішаних напоїв. Обслуговування споживачів у барах. Організація робочого місця бармена. Підготовка бару до роботи. Особливості обслуговування в барах. Професійні вимоги до бармена. Кав'ярня як різновид кафе. Обладнання для приготування кави. Організація робочого місця бариста. Подавання кави та кавових напоїв. Посуд для подавання кави та кавових напоїв. Техніка приготування і подавання кави та кавових напоїв. Характеристика закладів з чайною концепцією. Чайний посуд та обладнання для приготування чаю в етнічних закладах ресторанного господарства. Організація роботи майстра з приготування чаю. Чайна карта. Сучасний чайний етикет. Характеристика закладів ресторанного господарства для дітей. Меню дитячих закладів ресторанного господарства. Організація обслуговування дітей в закладах ресторанного господарства. Організація дитячого дозвілля. Заклади ресторанного господарства при готелі. Організація сніданку. Обслуговування в обідній час. Організація «шведського столу». Обслуговування в номерах готелю. Міні-бар у номері готелю. Додаткові послуги закладів ресторанного господарства при готелі.

Класифікація та загальні вимоги до організації ділових, культурних, громадських і спортивних заходів. Обслуговування за місцем проведення ділових, культурних, громадських заходів. Обслуговування учасників заходів сніданками, обідами, вечереями. Організація харчування на виставках та ярмарках. Організація харчування у фітнес-центрах. Обслуговування учасників спортивних змагань. Організація харчування глядачів спортивних змагань. Обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства. Характеристика послуг харчування. Організація обслуговування туристів. Обслуговування туристів у дорозі. Розрахунок за харчування. Комплексне обслуговування подорожуючих з діловими цілями. Обслуговування пасажирів на залізничному транспорті. Обслуговування пасажирів на авіатранспорті. Особливості організації харчування та обслуговування пасажирів на автотранспорті. Організація харчування пасажирів на водному транспорті.

Тема 6. Організаційно-правові форми підприємств ресторанного господарства

Особливості виробничо-торговельної діяльності підприємств ресторанного господарства в умовах ринкової економіки. Послуги підприємств ресторанного господарства. Класифікація підприємств ресторанного господарства. Характеристика підприємств різних типів згідно з національним стандартом України ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Заготівельні підприємства: фабрика-заготівельня, фабрика-кухня, зимова кухня. Їдальні: за місцем роботи споживачів, у навчальних та лікувальних закладах, їх особливості. Дієтичні їдальні. Буфети, їх характеристика. Ресторани та ресторани-бари, їх характеристика. Кафе і спеціалізовані кафе, їх характеристики. Різновиди

кафе: кав'ярня, кафе-бар, кафе-пекарня, чайний салон, кафетерій, їх особливості. Заклади ресторанного господарства самообслуговування для швидкого обслуговування споживачів: закуочні та спеціалізовані закуочні, шинок, їх характеристика. Бари та спеціалізовані бари, їх характеристика. Різновиди бару або ресторану: нічний клуб, пивна зала, їх особливості.

Тема 7. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання

Основні напрями і задачі організації постачання підприємств ресторанного господарства в умовах ринкової економіки. Сучасні вимоги до організації продовольчого постачання. Джерела постачання і постачальники продуктів, сировини, напівфабрикатів. Організація товароруку. Основні принципи і зміст технологічного процесу товароруку. Організація договірних відносин з постачальниками в нових економічних умовах. Прямі тривалі зв'язки. Договір поставки. Організаційні форми поставлення: транзитна і складська. Засоби і маршрути постачання продуктів: кільцевий, маятниковий. Вимоги до транспортування сировини, напівфабрикатів, предметів матеріально-технічного оснащення. Використовування контейнерної перевози сировини, напівфабрикатів і готової продукції, значення механізації навантажувально-розвантажувальних робіт.

Організація матеріально-технічного постачання підприємств ресторанного господарства. Джерела одержування і порядок визначення потреби в предметах матеріально-технічного оснащення. Характеристика діючих норм оснащення підприємств ресторанного господарства торговельно-технологічним і холодильним обладнанням, столовим і кухонним посудом, інвентарем, меблями і іншими предметами. Порядок складання заяви на предмети матеріально-технічного оснащення підприємств ресторанного господарства.

Тема 8. Організація складського і тарного господарства

Види і характеристика складських приміщень різних підприємств ресторанного господарства, їх оснащення. Вимоги до складських приміщень, вміст і характеристика операцій складського циклу. Порядок і термін прийомки продуктів, матеріально-технічних засобів з кількості і якості. Запаси сировини і продуктів, їх значення в організації ритмічної роботи виробництва. Організація зберігання продуктів, режим і засоби зберігання. Порядок відпуску сировини, продуктів; інвентар для відпуску продуктів. Впровадження прогресивної технології складування і зберігання з використанням тари-обладнання. Організація тарного господарства. Призначення і класифікація тари. Використання функціональних місткостей. Поняття про нормативні документи на тару (ДСТУ, інструкції). Організація тарообігу, прийомка, розпакування, зберігання і повернення тари. Інструменти для розпакування тари. Порядок і строки повернення тари. Заходи по зниженню витрат на тару.

Тема 9. Організація виробництва підприємств ресторанного господарства

Поняття про структуру виробництва. Виробнича структура підприємства: технологічна, предметна, змішана. Склад виробничих приміщень, їх характеристика. Взаємозв'язок виробничих цехів і допоміжних приміщень.

Загальні вимоги до виробничих приміщень. Основні умови раціональної організації виробництва. 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, в якому відображена денна виробнича програма підприємства і фактори, які ураховані при складанні плану-меню. Види меню, їх характеристика.

Нормативно-технологічна документація, яка використовується, в підприємствах 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 з урахуванням прогресивних форм розподілу і кооперації праці.

Тема 10. Організація роботи основних виробничих цехів

Організація роботи цехів з виробництва напівфабрикатів і кулінарної продукції в заготовочних підприємствах. Організація роботи овочевого цеху. Призначення, розміщення, режим роботи цеху, асортимент продукції, що випускається. Організація технологічного процесу приготування напівфабрикатів з овочів, технологічні лінії, дільниці, обладнання. Організація роботи потоково-механізованих ліній для виробництва обчищеної картоплі, миття і обчищення коренеплодів. Організація технологічного процесу і робочих місць з обробки цибульних овочів, капусти, коренів, зелені та інших овочів. Кулінарне відділення овочевого цеху. Інструменти, інвентар, які використовують в цеху. Організація і умови праці в цеху. Організація роботи м'ясного цеху. Призначення, розміщення, режим роботи цеху; асортимент сировини і напівфабрикатів, що випускає цех.

Організація технологічного процесу обробки м'яса і виробництва напівфабрикатів. Раціональна організація робочих місць в цеху. Строки і умови зберігання напівфабрикатів. Інвентар, інструменти, які використовують в цеху. Організація і умови праці в цеху. Організація роботи обробки птахоголини. Призначення, розміщення і режим роботи цеху. Асортимент сировини і напівфабрикатів, що обробляє і випускає цех. Технологічні лінії і дільниці цеху. Організація технологічного процесу і робочих місць по обробці птиці, субпродуктів, потрухів, виробництву натуральних і січених напівфабрикатів з птиці, розфасування і маркування. Обладнання і інвентар, які використовують в цеху. Організація і умови праці в цеху.

Організація роботи рибного цеху. Призначення, розміщення і режим роботи цеху. Характеристика сировини і асортимент напівфабрикатів, що виробляє цех. Технологічні лінії і дільниці цеху. Організація технологічного процесу і робочих місць на лінії обробки риби з кістковим скелетом. Використання конвеєру для обробки риби з комплектом обладнання для механізації операцій з обробки риби. Дільниця виробництва напівфабрикатів із риби з кістковим скелетом. Організація роботи на дільниці обробки риби з хрящовим скелетом, інструменті і інвентар, які використовують в цеху. Організація і умови праці в цеху.

Організація роботи цеху доготування напівфабрикатів і обробки зелені в доготовочному підприємстві. Організація роботи і робочих місць доготування м'ясних напівфабрикатів, субпродуктів, напівфабрикатів з птиці, риби, овочів, які постачають промислові і заготовочні підприємства. Організація робочих місць з обробки зелені. Організація роботи доготовочних цехів. Класифікація доготовочних цехів, їх взаємозв'язок з торговими, складськими і допоміжними приміщеннями. Організація роботи гарячого цеху. Призначення, розташування цеху. Виробнича програма і режим роботи гарячого цеху. Порядок підбору і розташування обладнання в цеху, оснащення гарячого цеху секційним модульованим обладнанням. Використання комплекту обладнання з функціональними місткостями і засобами їх пересування на підприємствах-доготовочних. Організація і умови праці в цеху. Організація роботи супового відділення цеху. Організація технологічного процесу і робочих місць; обладнання, посуд, інвентар.

Організація роботи соусного відділення. Організація технологічного процесу і робочих місць; обладнання, посуд, інвентар соусного відділення. Технологічні розрахунки з визначення об'ємів котлів для варіння продуктів, що набухають і не набухають, приготування соусів. Організація роботи холодного цеху, його призначення і розташування. Виробнича програма і режим роботи цеху. Підбір обладнання з урахуванням типу підприємства і асортименту продукції, яку випускає цех. Організація робочих місць з приготування холодних страв, бутербродів, холодних супів, солодких страв і напоїв. Відпуск готової продукції у внутрішні і зовнішні буфети, магазини кулінарії. Організація і умови праці в цеху. Організація роботи кулінарного цеху. Призначення цеху, склад приміщень, розташування. Асортимент продукції, яку випускає цех. Виробнича програма цеху. Організація виробничого процесу. Лінії і дільниці цеху. Оснащення обладнанням, інвентарем, посудом. Організація праці в цеху. Організація роботи цеху з виробництва борошняних виробів. Призначення цеху. Асортимент і об'єм продукції, яку випускає цех. Виробнича програма цеху. Режим роботи. Організація технологічного процесу і робочих місць в цеху. Організація і умови праці в цеху. Організація роботи кондитерського цеху. Призначення цеху, класифікація цехів. Асортимент продукції, яку випускає цех. Режим роботи цеху. Нормативна документація. Виробнича програма цеху, графіки випуску виробів по змінах і годинах дня. Склад приміщень цеху, їх розташування. Відділення, технологічні лінії і дільниці цеху. Організація

технологічних процесів і робочих місць на лініях і дільницях цеху. Обладнання, інструменти, інвентар. Планувальна схема цеху з розміщенням обладнання. Організація і умови праці в цеху.

Рекомендовані джерела інформації

1. Основи ресторанної справи : навчальний посібник / укл. Г. Я. Круль. Чернівці : Чернівецький нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2020. 496 с.
2. Соколенко А. С., Баландіна І. С. Організація ресторанного господарства : конспект лекцій для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. 120 с.
3. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навчальний посібник / І. А. Назаренко, О. А. Боднарук. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2020. 128 с.

2.3. Організація туризму

Тема 1. Сутність туристичної діяльності

Дефініція «туризм». Співвідношення понять «туризм» і «рекреація», місце рекреації і туризму у структурі життєвого часу людини, різні трактування поняття «туризм», сутність організації туризму. Система туристичної діяльності: інформаційно-мотиваційне поле, ресурсно-економічне поле, сервісно-економічне поле, нормативно-правове поле. Функції менеджменту в туризмі. Планування, організація, регулювання, координування, стимулювання (мотивація), контроль. Етапи розвитку туризму залежно від зміни таких факторів: мотивації подорожей; способу подорожей і розвитку транспортних засобів; кількості подорожуючих і охоплення туризмом різних верств населення.

Туризм як явище, пов'язане з економікою, історією, географією, архітектурою, медициною, культурою, спортом.

Тема 2. Туристичне ресурсознавство

Сутність туристичних ресурсів і принципи їх класифікації: основні терміни і поняття, принципи оцінки туристичних ресурсів, схема класифікації туристичних ресурсів, наявність і значимість туристичних ресурсів.

Класифікація природних туристичних ресурсів: клімато-метеорологічні туристичні ресурси, геоморфологічні туристичні ресурси, гідрологічні туристичні ресурси, геологічні туристичні ресурси, гідрологічні туристичні ресурси, ландшафтні туристичні ресурси, біологічні туристичні ресурси, космічні туристичні ресурси.

Класифікація природно-антропогенних туристичних ресурсів: курортні туристичні ресурси, природно-заповідні туристичні ресурси, природно-господарські туристичні ресурси.

Класифікація івентивних туристичних ресурсів: природні івентивні туристичні ресурси, природно-антропогенні івентивні туристичні ресурси, антропогенні івентивні туристичні ресурси. Базисна інфраструктура туризму: транспорт, розміщення харчування. Цільова інфраструктура туризму: дозвілля і

культура, спорт, охорона здоров'я. Супутня інфраструктура туризму: торгівля, фінанси, індивідуальні послуги, інформаційна інфраструктура туризму.

Тема 3. Організація туристичного ринка

Принципи сегментації ринку туристичних послуг та його структурування за комплексом ознак: географічний, демографічний, психографічний та поведінковий. Функціональна спрямованість сектору послуг. Учасники відносин, які виникають при здійсненні туристичної діяльності: виробники туристичних послуг; постачальники туристичних послуг; споживачі туристичних послуг.

Мотивація як визначальний чинник при ухваленні рішення про подорож та при виборі туристичного продукту.

Тема 4. Туристичні території

Геопросторова ієрархія туристичних територій: просторова організація туризму, головні принципи туристичного районування, просторова диференціація туристичних територій, територіально-туристичні утворення. Тракткування поняття «туристична дестинація», компоненти туристичної дестинації, туристичний потенціал дестинації, геопросторова конфігурація туристичних дестинацій.

Просторова конфігурація та ієрархія туристичних дестинацій, адміністративний, правовий і туристичний статус дестинацій, спеціалізація і просторово-часова специфіка дестинацій, географічне положення і сезонність функціонування дестинацій, туристична орієнтація і доступність дестинацій, домінуючий тип ландшафту туристичних дестинацій, життєвий цикл туристичних дестинацій. Туристичне районування України: районування за географічним фактором, районування за історичним фактором, районування за адміністративним фактором. Туристичне районування Світу: туристичне районування Європи, туристичне районування Америки, туристичне районування Азії, туристичне районування Африки, туристичне районування Австрало-Океанії.

Тема 5. Туристична індустрія України та світу

Поточний стан індустрії туризму України. Наслідки для туризму повномасштабного вторгнення країни-агресора.

Тенденції розвитку світової економіки, глобалізація. Переорієнтація туризму на зовнішній ринок, поширення туристичних потоків.

Основні тенденції розвитку світового туризму: тяжіння до незайманої природи і у зв'язку з цим розвиток екологічного туризму; поширення індивідуальних туристських подорожей; розвиток елітарного туризму (мисливського, наукового, конгресного); розвиток нетрадиційних (екстремальних) видів туризму.

Рекомендовані джерела інформації

1. Туристські ресурси України : конспект лекцій / Укладач: О. В. Поступна. Харків : НУЦЗУ, 2020. 209 с.

2. Грановська В. Г., Кацемір Я. В., Фесенко Г. О. Індустрія туризму як вектор конкурентоспроможного регіонального розвитку : монографія. Херсон : ОЛДІ ПЛЮС. 2020, 154 с.

2.4. Управління якістю продукції та послуг в індустрії гостинності

Тема 1. Вступ. Якість як об'єкт управління

Вступ до дисципліни. Поняття якості та фактори, що на неї впливають. Поняття якості. Підходи до вирішення проблем якості. Рівні оцінки якості. Етапи розвитку управління якістю у XX столітті. Еволюція розвитку методів управління якістю. Правові аспекти забезпечення якості продукції та послуг. Державний захист прав споживачів продукції та послуг в Україні.

Тема 2. Розвиток систем управління якістю

Характеристика систем: бездефектного виготовлення продукції (БВП), система якості, надійність, ресурс з перших виробів (ЯНРЗПВ), наукової організації праці (НОРМ), виробництва і управління, наукової організації робіт по забезпеченню моторесурсу, комплексна система, управління якістю продукції, комплексна система управління якістю продукції і ефективним використанням ресурсів (КС УЯП і ЕВР), комплексна система підвищення ефективності виробництва і якості роботи (КС ПЕВ і ЯР), система управління виробничим об'єднанням і промисловим підприємством на базі стандартів (СУ ВО і ГОТ).

Система управління безпечністю харчових продуктів (НАССР). Загальні відомості. Етапи розробки та запровадження на підприємстві. Контрольні точки та їх визначення.

Тема 3. Процеси систем управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві

Процеси системи управління якістю на стадії проектування й розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. Процеси системи управління якістю на стадії матеріально-технічного забезпечення діяльності закладу готельно-ресторанного господарства. Процеси системи управління якістю на стадії контролю якості продукції та послуг. Організаційна структура та особливості функціонування харчових лабораторій у заходах з підвищення якості продукції.

Тема 4. Основні методи визначення якості продукції та послуг

Номенклатура і класифікація показників якості кулінарної продукції, готельних послуг та послуг харчування. Формування системи показників якості продукції та послуг.

Статистичні методи управління якістю продукції та послуг. Контрольні листки дефектів, діаграма Парето, причино-наслідкова діаграма Ісікави, метод контрольних карток, діаграма розподілу параметрів, діаграма розсіювання, графіки, лінійні, стовбчасті, кругові діаграми, метод шести сігм.

Технологічні методи оцінки якості. Експериментальні та виробничі випробування. Особливості їх проведення.

Контрольні опрацювання рецептур. Порядок відбору середніх проб та підготовка проб для досліджень.

Методи виявлення фальсифікації харчових продуктів та встановлення природи харчових добавок.

Тема 5. Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства

Розробка ієрархічної структури комплексного показника якості кулінарної продукції, послуг харчування і готельних послуг. Етапи побудови. Сутність кожного етапу.

Методи визначення значень показників властивостей продукції та послуг (хімічні, фізичні, фізико-хімічні, мікробіологічні).

Органолептичні методи визначення показників якості кулінарної продукції. Проведення дегустації. Етапи. Сутність кожного етапу.

Соціологічні та експертні методи визначення показників якості. Сутність. Етапи проведення.

Особливості використання адитивного і мультиплікативного методу узагальнення одиничних оцінок якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства.

Рекомендовані джерела інформації

1. Богдан Н. М., Писаревський І. М., Погасій С. О. Управління якістю туристських послуг : підручник. Харків : ХНУМГ імені О. М. Бекетова, 2021. 340 с.

2. Про захист прав споживачів: Закон України від 12 травня 1991 р. №1023-XII
Дата оновлення: 19.11.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>

3. ПРОГРАМА ПІДГОТОВКИ ДО АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ

№	Навчальна дисципліна	Зміст навчальної роботи, її види та норми часу			
		Консультації		Самостійна робота студента	
		зміст	Кількість годин	Зміст	Кількість годин / кредитів
1	Готельна справа	Відповіді на запитання здобувачів	0,5	1. Опрацювання джерел інформації [1–3] 2. Тестування на Порталі	25
2	Ресторанна справа		0,5	1. Опрацювання джерел інформації [1–3] 2. Тестування на Порталі	25
3	Організація туризму		0,5	1. Опрацювання джерел інформації [1, 2] 2. Тестування на Порталі	25
4	Управління якістю продукції та послуг в індустрії гостинності		0,5	1. Опрацювання джерел інформації [1, 2] 2. Тестування на Порталі	25
		Всього	4		90/3

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Військовий стан в Україні унеможливив збереження усталеного порядку та форм атестації. Тому адміністрацією коледжу спільно з гарантами освітніх програм було прийнято рішення щодо проведення атестаційного екзамену 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 атестаційного екзамену 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: «Готельна справа», «Ресторанна справа», «Організація туризму», «Управління якістю продукції та послуг в індустрії гостинності»).

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 (тестові завдання) – 40 хвилин.

Банк виробничо-ситуаційних завдань складає 40 ситуацій (по 20 з дисципліни «Готельна справа» та «Ресторанна справа»).

На атестацію рандомно (випадково) виноситься:

- одне ситуаційне завдання з дисципліни «Готельна справа»;
- одне ситуаційне завдання з дисципліни «Ресторанна справа».

Час для розв'язання ситуаційних завдань – 80 хвилин.

Результати атестаційного екзамену 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
Тестові завдання	60
Ситуаційне завдання з дисципліни «Готельна справа»	20
Ситуаційне завдання з дисципліни «Ресторанна справ».	20
Всього	100

Тестові 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. Готельна справа

5.1.1 Що таке ринок готельних послуг

А. Сукупність економічних відносин, які утворюються у процесі виробництва, реалізації і організації споживання цих послуг

В. Система заходів та порядок їх здійснення з метою задоволення найрізноманітніших запитів гостей туристських підприємств, їх запобігливого обслуговування наданням низки послуг

С. Результат безпосередньої взаємодії виконавця та споживача, а також особиста діяльність виконавця, спрямована на задоволення потреб споживача

Д. Результат діяльності готельного підприємства, спрямованої на задоволення відповідних потреб туриста

5.1.2 Коли і ким бум уведений термін «гостинність»

А. Експертами ХОТРЕК у 1982 році

В. Інспекторами Міжнародної готельної асоціації у 1972 році

С. Інспекторами Всесвітньої туристичної організації у 1985 році

Д. Фахівцями Міжнародної асоціації готелів і ресторанів у 1990 році

5.1.3 Які чинники впливу на середовище гостинності відносять до зовнішніх

А. Економічні, політичні, культурні, соціальні

В. Культурні, біосоціальні, соціальні, природні

С. Економічні, політичні, культурні, біосоціальні

Д. Культурні, політичні, соціальні, природні

5.1.4. Що таке «готелі та аналогічні засоби розміщення» відповідно до «Правил користування готелями....»

А. Майнові комплекси, що складаються із 7 і більше номерів, підлягають єдиному керівництву та згруповані за категоріями відповідно до переліку надаваних послуг та наявного обладнання

В. Підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, що надає готельні послуги

С. Будь-який об'єкт, який регулярно чи епізодично надає туристам місця для ночівлі

5.1.5 Странноприймальні будинки, установи на зразок готелів з характером монастиря

А. Госпіції

В. Мотелі

С. Таверни

Д. Хани

5.1.6 Перший готель, орієнтований винятково на бізнесменів відкривається у:

А. 1908 р.

- B. 1906 р.
- C. 1900 р.
- D. 1890 р.

5.1.7 Постоялі двори в Європі, особливо у Великобританії, отримали стимул до розвитку внаслідок

- A. Закриття багатьох монастирів
- B. Королівських указів
- C. Технічного прогресу
- D. Збільшення кількості паломників

5.1.8 Готельний ланцюг (мережа) – це

A. Члени мережі, що платять внески до єдиного фонду, при цьому цілком зберігається їх фінансово-економічна й управлінська самостійність

B. Сукупність готелів, що здійснюють колективний бізнес і не знаходяться під безпосереднім контролем керівництва ланцюга

C. Об'єднання декількох готельних ланцюгів в загальний бізнес із централізованим керівництвом

D. Об'єднання під єдиною маркою не тільки готелів, а й туристичних та транспортних фірм

5.1.9 Згідно з Правилами користування готелем та надання готельних послуг оплата за проживання в готелі здійснюється

- A. Подобово та погодинно
- B. Подобово з оплатою додатково за півдобу при виїзді після 12 до 0 годин
- C. Подобово з оплатою додатково за півдобу при заїзді з 0 до 12 годин і при виїзді після 12 до 0 годин

5.1.10 Згідно з Правилами користування готелем та надання готельних послуг готель гарантує гостям зберігання їх речей

A. Усіх, що знаходяться в номері, крім цінних, які слід здавати на окреме зберігання

B. Усіх, що знаходяться в номері

C. Усіх речей без винятку

5.1.11 Відповідно до українського законодавства, головний критерій віднесення засобу розміщення до групи індивідуальних чи колективних полягає

- A. У формі власності
- B. У порядку подання фінансової та статистичної звітності
- C. В обмеженні певної кількості місць для ночівлі
- D. У реєстрації власника або орендаря як суб'єкта підприємницької діяльності

5.1.12 Фінансова звітність індивідуальних засобів розміщення в Україні здійснюється на підставі

- A. Форми № 1-КЗР
- B. Декларації про доходи фізичних осіб
- C. Звіту про прибуток (збиток) засобу розміщення

D. Книги обліку доходів та витрат за спрощеною системою оподаткування (єдиному податку)

5.1.13 *Документ, яким встановлено основний критерій віднесення засобу розміщення до класу колективних чи індивідуальних, – це*

A. Закон України «Про туризм»

B. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги»

C. «Методика визначення обсягів туристичної діяльності»

D. «Порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)»

5.1.14 *Форма №1-КЗР – це*

A. Анкета проживаючого

B. Реєстраційна картка

C. Звіт про діяльність готельного підприємства

D. Візитна картка

5.1.15 *Як називається засіб розміщення, призначений для туристів, які подорожують автотранспортом*

A. Транзитний готель

B. Мотель

C. Готель цільового призначення

D. Кемпінг

5.1.16 *Як називаються готелі, призначені для власників літаків*

A. Флайтелі

B. Ротелі

C. Флотелі

D. Флотокемпінги

5.1.17 *Як називається сільський будинок у вигляді легкої будівлі з верандами*

A. Котеджі

B. Пансіони

C. Бунгало

D. Шале

5.1.18 *За класифікацією UNWTO, всі засоби розміщення поділяють на*

A. Групові та індивідуальні

B. Колективні та приватні

C. Індивідуальні та колективні

D. Спеціалізовані та індивідуальні

5.1.19 *Головним установчим документом готелю, як і будь-якого підприємства в Україні, згідно із законодавством є*

A. Статут

B. Цивільний кодекс

C. Господарський кодекс

5.1.20 *Основними статтями витрат готелю є*

- A. Заробітна плата персоналу й експлуатаційні витрати
- B. Поточні ремонти
- C. Прання білизни та сміттєвивезення

5.1.21 Основною доходною статтею готельного підприємства є

- A. Усі відповіді правильні
- B. Бронювання місць
- C. Продаж номерів і місць
- D. Продаж матеріальних фондів

5.1.21 За якої структури управління всі виконавці всередині підрозділу підпорядковуються одній особі

- A. Лінійної
- B. Функціональної
- C. Дивізійної

5.1.22 Організаційна схема управління готелем залежить від

- A. Спектра послуг і зручностей, які пропонують гостям
- B. Спеціалізації закладу
- C. Обсягу номерного фонду, контингенту гостей
- D. Розташування

5.1.23 Правила користування готелем та надання готельних послуг визначають взаємні права та обов'язки

- A. Адміністрації готелю та проживаючих (замовників)
- B. Адміністрації та персоналу готелю
- C. Готельного підприємства та вищого органу

5.1.24 Згідно з Правилами користування готелем та надання готельних послуг оплата за проживання в готелі здійснюється

- A. Подобово та погодинно
- B. Подобово з оплатою додатково за півдобу при виїзді після 12 до 0 годин
- C. Подобово з оплатою додатково за півдобу при заїзді з 0 до 12 годин і при виїзді після 12 до 0 годин

5.1.25 Головними вимогами до безконтактних служб готельних господарств є

- A. Наявність спеціальної освіти і досвід роботи у даній сфері
- B. Комунікабельність та люб'язність
- C. Знання менеджменту
- D. Обмеження у віці

5.1.26 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

5.1.27 За ДСТУ 4527:2006, готельний номер – це

- A. Окреме вмебльоване приміщення з однієї чи кількох кімнат, оснащене обладнанням та інвентарем для надання послуг з тимчасового розміщення
- B. Житлове приміщення, призначене для організації праці та відпочинку гостей
- C. Вмебльоване приміщення, розподілене на функціональні зони, призначені для організації сну, відпочинку, праці та особистої гігієни
- D. Приміщення, яке складається як мінімум з однієї житлової кімнати, санвузла та передпокою

5.1.28 Вітальня – це

- A. Приміщення, відокремлене від коридору декоративною перегородкою або стіною та призначене для перегляду телепередач
- B. Відкрите приміщення на поверсі, призначене для відпочинку та збору туристів та туристичних груп
- C. Спеціальне приміщення, призначене для організації буфетного обслуговування
- D. Приміщення, яке здається в оренду для організації ділових переговорів

5.1.29 Вибрати варіант, у якому всі типи номерів повинні мати як мінімум дві житлові кімнати

- A. Апартамент, дуплекс, люкс
- B. Президентський апартамент, апартамент, люкс, дуплекс
- C. Апартамент, люкс, напівлюкс, дуплекс
- D. Люкс, напівлюкс, дуплекс, стандарт

5.1.30 У номерах з кількістю кімнат три і більше при спальних приміщеннях слід передбачати гардеробні площею не менше

- A. 6 м²
- B. 5 м²
- C. 3 м²
- D. 4 м²

5.1.31 Основна відмінність між вітальнею та холлом полягає в тому, що

- A. Вітальні відокремлені від коридору перегородками або стінами та ізольовані від людського потоку
- B. Вітальнями на поверсі можуть користуватися лише VIP-персони
- C. Вітальні є більшими за площею, ніж холи
- D. Вітальні передбачають буфетне обслуговування

5.1.32 Розміщуючи меблі в номері, необхідно враховувати такі норми розривів і проходів між меблями

- A. Мінімальний прохід для однієї людини – 60 см, для двох – 110 см
- B. Мінімальний прохід для однієї людини – 85 см, для двох – 170 см
- C. Мінімальний прохід для однієї людини – 30 см, для двох – 60 см
- D. Мінімальний прохід для однієї людини – 90 см, для двох – 160 см

5.1.33 Яка температура повітря має бути у приміщеннях номера

- A. Від 18 до 22°C
- B. 22°C та більше
- C. Від 22 до 25°C
- D. Немає правильної відповіді.

5.1.34 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

5.1.35 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

5.1.36 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

5.1.37 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

5.1.38 Зайвим варіантом серед типів архітектурно-планувальних форм будівель готелів залежно від розташування та взаємозв'язку між основними функціональними приміщеннями є

- A. Блочна форма плану
- B. Атріумна форма плану
- C. Подіумна форма плану
- D. Централізована форма плану

5.1.39 Ускладнена форма плану будівлі готелю

- A. Використовується для проектування готелів у вигляді паралелепіпеда
- B. Має внутрішній двір, який забудований по периметру
- C. Подана у вигляді буквених та криволінійних форм
- D. Має форму круга, еліпса, квадрата або трикутника

5.1.40 Інтер'єр готелю – це

A. Візуально обмежене, штучно створене середовище, яке забезпечує нормальні умови для життєдіяльності людини

В. Сукупність основних характеристик та ознак архітектури певного історичного періоду

С. Екологічний, функціональний та естетичний комфорт

Д. Об'єднання функціональних, конструктивних та художніх складових

5.1.41 Поєднання високих технологій та конструктивізму здійснюється у стилі

А. Класичний (ретро)

В. Сучасний (модерн)

С. Хай-тек

Д. Змішаний

5.1.42 Особливості формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства залежать від

А. Місткості номерного фонду

В. Місця розташування готелю

С. Функціонального призначення приміщень готелю

Д. Специфіки забудови земельної ділянки, призначеної для розміщення готелю

5.1.43 Стиль інтер'єру готелю – це

А. Характерні ознаки земельної ділянки, призначеної для будівництва підприємства готельного господарства певного типу та категорії

В. Архітектурно-ландшафтні композиції, що сприяють цілісному уявленню про внутрішній та зовнішній вигляд будівлі готелю

С. Сукупність основних рис та ознак архітектури певного історичного періоду, що виявляється в особливостях функціональної, конструктивної та художньої складових

Д. Поєднання містобудівних особливостей забудови земельної ділянки з творчим задумом архітектора про внутрішній устрій готелю

5.1.44 Розміщення готелів на околицях міста і за його межами в основному зорієнтоване на

А. Іноземних туристів

В. Пішохідних туристів

С. Екскурсантів

Д. Автотуристів

5.1.45 Основними чинниками, що визначають вибір ділянки для розміщення готельного комплексу, є

А. Архітектурно-ландшафтні

В. Політичні

С. Екологічні

Д. Містобудівні

Е. Естетичні

Ф. Інженерно-економічні

5.1.46 Функціональний комфорт забезпечує

- A. Оптимальне для організму людини поєднання температури, вологості, швидкості руху повітря і дії променевого тепла
- B. Позитивний емоційний настрій людини
- C. Захист від оточення, безпеку і здійснення всіх процесів життєдіяльності людини: сон, харчування, відпочинок, особисту гігієну, розваги, ділові контакти та ін.

5.1.47 Найбільша увага у всіх типах готелів приділяється меблюванню приміщень блоку

- A. Блоку ресторанного господарства
- B. Вестибюлю
- C. Прийому і розміщення
- D. Житлової групи

5.1.48 Який структурний підрозділ відповідає за технічне обслуговування, чистоту й естетичний вигляд номерів, місця загального користування і на прилеглий території

- A. Служба обслуговування номерного фонду
- B. Інженерно-технічна служба
- C. Служба прибирання
- D. Служба догляду за чистотою в готелі

5.1.49 Від чого залежить чисельність персоналу та наявність різних структурних підрозділів у службі обслуговування номерного фонду

- A. Від розмірів, категорії і призначення готелю
- B. Від місця розташування даного готелю
- C. Від цінової політики готелю
- D. Від форми власності і політики готелю

5.1.50 Який персонал у готелі найчисленніший

- A. Покоївки
- B. Порт'є
- C. Коридорні
- D. Посильні

5.1.51 Який час вважається найоптимальнішим для прибирання приміщень загального користування

- A. Зранку і ввечері
- B. В міру забруднення
- C. Обідній час
- D. Вночі

5.1.52 До чийх обов'язків відносять забезпечення номерів свіжими рушниками, надання охайного вигляду постелі, заміну живих квітів, надання приміщенню привабливого естетичного вигляду

- A. Стюарда
- B. Супервайзера

- C. Покоївки
- D. Кастелянші

5.1.53 З чого розпочинає свою роботу покоївка

- A. Одержує завдання від старшої покоївки
- B. Одягає формений одяг
- C. Отримує потрібну кількість постільної білизни
- D. Комплектує візок предметами і засобами для прибирання

5.1.54 Якими принципами керуються покоївки при прибиранні номерів

- A. Прибирання проводять за або проти годинникової стрілки
- B. Прибирають від чистого до брудного і зверху донизу
- C. Прибирають від брудного до чистого і знизу вгору
- D. Прибирають, починаючи від вікна і до дверей

5.1.55 Які номери прибирають насамперед

- A. Заброньовані на поточний день номери
- B. Номери, що звільнилися після виїзду гостя
- C. Заселені номери
- D. Вільні номери

5.1.56 В яких номерах прибирання відбувається до розрахункової години

- A. Заброньованих на поточний день номерах
- B. Номерах, що звільнилися після виїзду гостя
- C. Заселених номерах
- D. Вільних номерах

5.1.57 Коли здійснюється проміжне (експрес) прибирання

- A. На прохання гостя за окрему плату в другій половині дня
- B. До розрахункової години
- C. Тільки у вечірній час
- D. У обідній час

5.1.58 Скільки номерів може перевірити черговий на поверсі при швидкій перевірці

- A. 100 номерів
- B. 35 номерів
- C. 50 номерів
- D. 20 номерів

5.1.57 В чому проявляється особливість дотримання чистоти в приміщеннях загального користування

- A. Мають численні потоки відвідувачів
- B. Вони мають велику площу
- C. Дуже швидко забруднюються
- D. Мають велику кількість меблів і декоративних елементів

5.1.58 З якою частотою здійснюється поточне прибирання у санвузлах загального користування вдень

- A. Через 40 хв.

- В. Щогодини
- С. Кожні 1,5 год.
- Д. Кожних 30 хв.

5.1.59 До якої категорії готельного текстилю відносять подушки, ковдри, наматрацники і пледи

- А. Постільного приладдя
- В. Постільної білизни
- С. Махрових виробів
- Д. Декоративного текстилю

5.1.60 Організаційна схема управління готелем залежить від

- А. Спектра послуг і зручностей, які пропонують гостям
- В. Розташування
- С. Спеціалізації закладу
- Д. Обсягу номерного фонду, контингенту гостей

5.1.61 У разі порушення Правил користування готелем та надання готельних послуг адміністрацією готелю споживач має право

- А. Тільки записати скаргу у Книгу скарг і пропозицій
- В. Тільки скаржитись у вищі органи
- С. Розірвати договір з готелем і вимагати відшкодування збитків

5.1.62 Пріоритетними напрямками забезпечення безпеки сучасного готелю є

- А. Комплекс заходів з протипожежного захисту
- В. Охоронна сигналізація та відеоспостереження
- С. Контроль доступу на об'єкт
- Д. Всі відповіді правильні

5.1.63 Вжиті заходи і засоби не повинні створювати додаткової небезпеки здоров'ю і життю гостей і співробітників готелю

- А. Зайва таємність, жорсткий режим, постійна демонстрація збройної охорони і підозрливості
- В. Засоби захисту повинні розподілятися по можливості рівномірно у відповідності зі значимістю зон, що захищаються
- С. Всі відповіді правильні

5.1.64 Для виявлення факту загоряння використовуються різні типи пожежних датчиків (оповіщувачів)

- А. Димові (оптичні, іонізаційні, радіоізотопні, лінійні та ін.)
- В. Теплові (магнітні, із застосуванням легкоплавких матеріалів, термометричні тощо)

- С. Ручні сигналізатори пожежі
- Д. Всі відповіді правильні

5.1.65 За принципом пожежогасіння розрізняють

- А. Спрінклерне пожежогасіння
- В. Аерозольне або порошкове пожежогасіння

- C. Газове пожежогасіння
- D. Всі відповіді правильні

5.1.66 Захисту за допомогою засобів охоронної сигналізації підлягають:

- A. Зовнішній периметр готельного комплексу
- B. Паркування автотранспорту
- C. Службові та житлові приміщення
- D. Всі відповіді правильні

5.1.67 Як називається уніфікований стандартний обсяг послуг із певною послідовністю їх надання, яким має намір скористатись клієнт і які пропонує засіб розміщення

- A. Технологією
- B. Алгоритмом
- C. Циклічністю
- D. Циклом обслуговування

5.1.68 Послідовне повторення процесу обслуговування гостя від часу його прибуття до остаточного від'їзду називається

- A. Технологією
- B. Ідеологією
- C. Циклічністю
- D. Алгоритмом

5.1.69 Які етапи виділяють у гостьовому циклі

- A. До приїзду в готель
- B. Прибуття в готель, реєстрація і розміщення
- C. Проживання й обслуговування
- D. Виїзд і остаточна оплата
- E. Усі відповіді правильні

5.1.70 Яка фаза гостьового циклу пов'язана із зустріччю гостей на вокзалі, в аеропорту, трансфером у готель, реєстрацією та розміщенням

- A. Перша
- B. Друга
- C. Третя
- D. Четверта

5.1.71 Яка фаза гостьового циклу найтриваліша

- A. Перша
- B. Друга
- C. Третя
- D. Четверта

5.1.72 Анулювання у термін не пізніше ніж за одну добу до дати запланованого заїзду або в обумовлені договором терміни, вважається

- A. Раннім
- B. Пізнім
- C. Своєчасним

D. Вчасним

5.1.73 Який спосіб бронювання забезпечує «живе» спілкування клієнта з оператором

- A. Телефон
- B. Інтернет
- C. Листування
- D. Телефакс

5.1.74 З яким типом клієнтів пов'язаний етап передреєстрації

- A. З тими, хто щойно прибув до готелю
- B. З тими, хто шукає і обирає готель
- C. З тими, хто перебуває в аеропорту чи на вокзалі
- D. З тими, хто забронював місце (номер) у готелі

5.1.75 Який документ заповнюють у готелі громадяни України без реєстраційного статусу

- A. Реєстраційну картку
- B. Журнал обліку громадян України
- C. Візитівку
- D. Анкету проживаючого

5.1.76 Який тип гостей при оформленні заповнює Реєстраційну картку

- A. Громадяни України
- B. Ті, хто забронював номер
- C. Іноземні громадяни
- D. Ті, хто не бронював номер

5.1.77 Як називається система ставок, що визначає розмір плати за послуги проживання

- A. Податком
- B. Туристичним збором
- C. Тарифом
- D. Собівартістю

5.1.78 Надання номера вищої категорії за ціною стандартного, вважається

- A. Знижкою
- B. Подарунком
- C. Бонусом
- D. Заохоченням

5.1.79 Хто встановлює ціну на номер, вартість додаткових послуг, в т. ч. і на бронювання

- A. Регулює держава
- B. Конкуренція
- C. Антимонопольний кабінет
- D. Готель самостійно

5.1.80 Зазвичай єдиним розрахунковим часом вважають ____ поточної

добу за місцевим часом

- A. 10 год.
- B. 12 год.
- C. 18 год.
- D. 24 год.

5.1.81 Кому черговий адміністратор вручає ключі від номера, якщо гостя супроводжує посильний

- A. Гостю
- B. Посильному
- C. Покоївці
- D. Черговій по поверху

5.1.82 За яких умов клієнтові відмовляють у поселенні в готелі

- A. Коли відсутнє місце (номер), що відповідає бажанню клієнта
- B. В разі непередбачуваних обставин
- C. Через неадекватну поведінку клієнта
- D. Всі варіанти правильні

5.1.83 В чому полягає особливість задоволення попиту в рестораних послугах при готелях для організованих туристів

- A. Їм пропонують більший асортимент страв і напоїв
- B. До основного раціону їм безкоштовно пропонують різноманітні фрукти, десерти, морозиво тощо
- C. Прийоми їжі для них організовується в певний час, окремо від інших гостей
- D. Вони оплачують послуги харчування при купівлі туру

5.1.84 Яка особливість роботи ресторанів при готелях

- A. Обслуговують виключно мешканців даного готелю
- B. Працюють тільки за системою «all inclusive»
- C. Можуть обслуговувати як гостей готелю, так і широкі версти населення міста, де розташований готель
- D. При організації харчування застосовують метод обслуговування «шведський стіл»

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

- A. Ресторан
- B. Кафе
- C. Бар
- D. Їдальня

5.1.86 Хто відповідає за точне виконання замовлень шеф-кухаря і в разі відсутності останнього виконує його функції

- A. Кухар станції
- B. Су-шеф
- C. Завідувач кухні

D. Метрдотель

5.1.87 Який працівник *Front of House* відповідає за комфорт відвідувачів у залі ресторану

A. Офіціант

B. Бармен

C. Сомельє

D. Метрдотель

5.1.88 Як називається система обслуговування, при якій послуги харчування не включені до готельного тарифу

A. Європейський план

B. Американський план

C. Континентальний план

D. Французький план

5.1.89 Який підрозділ готелю відповідає за доставку в номер гостя страв і напоїв

A. Служба надання додаткових послуг

B. Служба харчування

C. Room service

D. Барного обслуговування

5.1.90 Хто відповідає за занесення вартості спожитих напоїв і продуктів з міні-бару до рахунків гостей

A. Room service

B. Співробітники міні-бару

C. Супервайзер

D. Менеджер підрозділу

5.1.91 Додаткові види послуг у готелях покликані

A. Збільшити дохід

B. Заповнити сезони низького попиту

C. Покращити імідж

D. Всі варіанти правильні

5.1.92 Хто визначає остаточний перелік додаткових послуг

A. Гість готелю

B. Адміністратор готелю

C. Керівництво готелю

D. Туристичний оператор

5.1.93 Яку категорію відвідувачів готелю повинні задовольнити індивідуальні послуги

A. З особливими потребами

B. Заможних гостей

C. Постійних відвідувачів

D. VIP-персон

5.1.94 Що з переліченого не відноситься до платних послуг готелю

- A. Ремонт одягу та взуття, хімчистка
- B. Розважальні та відновлювальні послуги
- C. Продаж сувенірної та друкованої продукції
- D. Пробудження до визначеного часу

6 Який вид послуг НЕ відноситься до переліку обов'язкових безкоштовних, закріплених законодавчо

- A. Ремонт одягу, взуття, валіз
- B. Пробудження до визначеного часу
- C. Доставка в номер особистої кореспонденції при її отриманні на адресу готелю
- D. Виклик швидкої допомоги

5.1.95 Яким правилам підпорядковується надання послуг у готелі на платній основі

- A. Не тільки задовольняти попит, але й випереджати його
- B. Не можна нав'язувати послуги, в т. ч. надавати деякі з них лише за умови придбання інших
- C. Нав'язувати послуги, в т. ч. надавати деякі з них лише за умови придбання інших
- D. Проводити опитування з переліком найбільш бажаних додаткових послуг

5.1.96 Основна інформація для гостя про служби готелю концентрується у:

- A. Рекламній теці-підбірці в номері
- B. Холах на житлових поверхах
- C. Вестибюлі готелю
- D. Усі відповіді вірні

5.1.97 Вирішення усіх ділових та побутових питань гостя у висококласних готелях здійснює

- A. Служба дворецьких
- B. Служба посильних
- C. Служба поверхів
- D. Служба безпеки

5.1.98 В ході анімаційного процесу аніматор допомагає туристам

- A. Побачити об'єкти дії
- B. Почути необхідну інформацію
- C. Спробувати зробити подібне самому
- D. Всі відповіді правильні

5.1.99 Циркуляційні внутрішні системи ГВ характеризуються тим, що

- A. Вода, яка надходить до стояка, в разі відсутності розбору застоюється, вистигає, що призводить до великого зливу водопровідної води
- B. Вода, яка надходить до стояка, в разі відсутності розбору зливається в

каналізацію

С. Вода, яка надходить до стояка, в разі відсутності розбору повертається до бойлера для підігрівання

5.1.100 Перелік посад із зазначенням кількості посадових одиниць по кожній із них – це

- A. Штатний розпис
- B. Посадові інструкції
- C. Організаційна структура управління готелем
- D. Стандарт підприємства

5.2. Ресторанна справа

5.2.1. Як називають перші праобрази сучасних ресторанів

- A. Таверна
- B. Постоялий двір
- C. Гостинний двір
- D. Кав'ярня

5.2.2. Коли з'явилися перші постоялі двори на території Київської Русі

- A. 12-13 століття
- B. 10-11 століття
- C. 11-12 століття
- D. 14-15 століття

5.2.3. Коли припинили своє існування постоялі двори

- A. 19 століття
- B. 18 століття
- C. 15 століття
- D. 14 століття

5.2.4. Коли з'явилися перші кав'ярні

- A. 16 століття
- B. 17 століття
- C. 18 століття
- D. 19 століття

5.2.5. Коли на українському ринку з'явилися перші фаст-фуди

- A. У 90-х роках 20 століття
- B. На початку 20 століття
- C. На початку 21 століття
- D. У кінці 19 століття

5.2.6. Коли з'явився перший ресторан у Парижі

- A. 1553 р.
- B. 1767 р.
- C. 1906 р.
- D. 1911 р.

5.2.7. Де розташований ресторан, у якому всі елементи інтер'єру виконані в формі унітазу

- A. Тайвань
- B. Дубаї
- C. Мальдівські острови
- D. Стамбул

5.2.8. Де розташований ресторан в капсулі, що піднімається на висоту 50 метрів

- A. Дубаї
- B. Тайвань
- C. Мальдівські острови
- D. Стамбул

5.2.9. Де розташований ресторан, в якому одночасно можуть розміщатись лише 14 осіб

- A. Мальдівські острови
- B. Тайвань
- C. Дубаї
- D. Стамбул

5.2.10. Як поділяються заклади ресторанного господарства залежно від контингенту клієнтів

- A. На 3 категорії
- B. На 4 категорії
- C. На 5 категорії
- D. На 2 категорії

5.2.11. Потужність підприємств ресторанного господарства характеризує

- A. Кількість місць в залі
- B. Кількість сировини, що переробляється
- C. Розмір торгової площі залів
- D. Товарообігом

5.2.12. В заготівельних цехах підприємств ресторанного господарства середньої потужності організують робочі місця

- A. Змішані
- B. Універсальні
- C. Спеціалізовані
- D. Універсальні та спеціалізовані

5.2.13. Частина виробничої площі, де робітник виконує операції по виготовленню продукції, використовує спеціальне обладнання, посуд, інвентар є

- A. Робочим місцем
- B. Технологічною лінією

C. Виробничим цехом

D. Виробнича ділянка

5.2.14. Які продукти зберігають насипним засобом

A. Картопля, овочі

B. Овочі, картопля, цукор

C. Борошно, картопля, фрукти

D. Овочі, фрукти, спеції, сіль

5.2.15. Ділянка виробництва, яка оснащена необхідним обладнанням для здійснення визначеного технологічного процесу є

A. Виробничим цехом

B. Технологічною лінією

C. Робочим місцем

D. Виробнича ділянка

5.2.16. В овочевому цеху підприємства середньої потужності організують технологічні лінії

A. Обробки картоплі та коренеплодів

B. Обробки картоплі

C. Обробки коренеплодів та цибулі ріпчастої

D. Обробки капусти, цибулі ріпчастої, зелені

5.2.17. Наряд-заказ – це документ для розрахунку виробничого завдання в цехах

A. Кулінарних та кондитерських

B. Гарячих та холодних

C. М'ясних, рибних, овочевих

D. Кондитерських та борошняних

5.2.18. Централізована доставка продуктів в підприємствах ресторанного господарства виконується

A. Кільцевим маршрутом

B. Маятниковим маршрутом

C. Самовивіз

D. Кур'єром

5.2.19. Які продукти зберігають стелажним засобом

A. Масло, сири, хліб, вина

B. Хліб, картопля, цукор

C. Мука, яйця, м'ясо

D. Посуд та інвентар

5.2.20. Вкажіть температуру і вологість повітря в коморі для зберігання сипучих продуктів

A. +5° - +15°C; 60–70 %

B. 0° - +2°C; 70–80%

C. +4° - +8°C; 85–90%

D. +4° - +6°C; 80–85%

5.2.21. *Що не входить до складу торгових приміщень підприємств харчування*

- A. Вестибюль
- B. Мийка столового посуду
- C. Аванзала
- D. Роздавальна

5.2.22. *Які столи не використовуються для обладнання торгових і банкетних залів*

- A. Звичайні обідні
- B. Журнальні
- C. Банкетні
- D. Фуршетні

5.2.23. *Який обсяг має келих конусної, грушоподібної форми або форми креманки для шампанських вин*

- A. 125-150 см³
- B. 100-125 см³
- C. 150-175 см³
- D. 175-200 см³

5.2.24. *Згадайте класифікацію столових приборів і визначте, який з них не відноситься до основної групи*

- A. Закусочні
- B. Рибні
- C. Призначені для нарізання і розкладання сиру, масла, лимона
- D. Десертні

5.2.25. *Визначте в якому варіанті відповідей вказана правильна почерговість запису страв в меню*

A. Холодні страви та закуски - гарячі закуски – супи - гарячі страви - солодкі страви (десерт) - холодні напої власного виробництва - гарячі напої власного виробництва – борошняні кулінарні вироби - борошняні кондитерські вироби

B. Холодні страви та закуски – гарячі закуски – супи – гарячі страви – солодкі страви (десерт) – гарячі напої власного виробництва – холодні напої власного виробництва – борошняні кулінарні вироби – борошняні кондитерські вироби

C. Холодні страви та закуски – супи – гарячі страви – гарячі закуски – солодкі страви (десерт) – гарячі напої власного виробництва – холодні напої власного виробництва – борошняні кулінарні вироби – борошняні кондитерські вироби

D. Гарячі страви та закуски – холодні закуски – супи – гарячі страви – солодкі страви (десерт) – гарячі напої власного виробництва – холодні напої власного виробництва – борошняні кулінарні вироби – борошняні кондитерські вироби

5.2.26. *Яке приміщення не знаходиться у вестибюлі підприємств харчування (знайдіть зайве)*

- A. Гардероб для верхнього одягу
- B. Туалетні кімнати

- C. Аванзала
- D. Умивальні кімнати

5.2.27. *Приміщення для відпочинку споживачів і очікування процесу обслуговування – це*

- A. Аванзала
- B. Вестибюль
- C. Торговельні зали
- D. Бенкетні зали

5.2.28. *Якого освітлення в їдальнях, у ресторанах і кафе не існує*

- A. Загального
- B. Місцевого
- C. Змішаного
- D. Природного від сонця

5.2.29. *Всі столи, що використовуються для обладнання торговельної і бенкетної зал, поділяються на певні категорії. Виявіть неіснуючу*

- A. За ціною
- B. За розмірами
- C. За оздобленням стільниць
- D. За характером призначення

5.2.30. *Яка найбільш зручна ширина та довжина на 1 особу столів потрібна для забезпечення стійкого положення предметів сервірування*

- A. 850–950 мм/720–750 мм
- B. 800–900 мм/670–700 мм
- C. 750–850 мм/620–650 мм
- D. 700–800 мм/570–600 мм

5.2.31. *Скільки комплектів столового посуду повинно використовувати для обслуговування споживачів згідно нормативам на 1 місце*

- A. 3–3,5 комплекту
- B. 3,5–4 комплекту
- C. 4,5–5 комплектів
- D. 5,5–6 комплектів

5.2.32. *У посуді з якого матеріалу, як правило, подаються страви і напої української національної кухні*

- A. Зі скла
- B. З фаянсу
- C. З нержавіючої сталі
- D. З глини

5.2.33. *Який обсяг має коньячний бокал тюльпаноподібної форми, розширений униз і звужений угору, на низькій ніжці, що застосовується у барі*

- A. 125–150 см³
- B. 100–125 см³
- C. 150–175 см³

D. 175--200 смЗ

5.2.34. Маленькі каструльки з довгою ручкою ємністю 90 смЗ, що використовують для приготування й подавання гарячих закусок з м'яса, птиці, грибів – це

- A. Креманці
- B. Баранчики
- C. Кокотниці
- D. Ікорниці

5.2.35. До якої категорії страв подають прибори закусочні, що включають до себе ніж і виделку

- A. До холодних страв і закусок
- B. До других страв з риби
- C. До солодких страв
- D. До других страв з м'яса

5.2.36. Прибори з якого матеріалу використовуються в їдальнях III категорії

- A. З мельхіору
- B. З нержавіючої сталі
- C. З алюмінію
- D. З олова

5.2.37. Перелік страв, кулінарних, борошняних, кондитерських та булочних виробів, купованих товарів, які пропонуються споживачеві у закладі ресторанного господарства із зазначенням маси та ціни – це

- A. Меню
- B. Прейскурант
- C. Карта вин
- D. Список продуктів

5.2.38. Скільки по кількості існує факторів впливу на вибір виду меню

- A. 6
- B. 7
- C. 8
- D. 9

5.2.39. Через скільки хвилин після прийняття замовлення подаються фірмові й замовні страви у ресторанах

- A. Через 45–50 хв
- B. Через 40–45 хв
- C. Через 30–35хв
- D. Через 25–30 хв

5.2.40. Хто більшою мірою є активним учасником у складанні банкетного меню

- A. Заказник
- B. Шеф-кухар

- C. Адміністратор
- D. Господар ресторану

5.2.41. Вкажіть, який з варіантів відповідей вказує на правильну послідовність операцій по сервіруванню столу

A. Стіл накривається скатертиною – розкладаються прибори – ставляться тарілки – розміщуються фужери, серветки, прибори для спецій

B. Стіл накривається скатертиною – ставляться тарілки – розміщуються фужери, серветки, прибори для спецій – розкладаються прибори

C. Стіл накривається скатертиною – ставляться тарілки – розкладаються прибори – розміщуються фужери, серветки, прибори для спецій

D. Стіл накривається скатертиною – розміщуються фужери, серветки, прибори для спецій – ставляться тарілки – розкладаються прибори

5.2.42. Який з елементів, що використовуються в процесі обслуговування клієнтів не існує

- A. Підготовка зали до обслуговування
- B. Зустріч і розміщення споживачів
- C. Отримання та подавання страв
- D. Спів пісень офіціантом

5.2.43. Якого методу подачі страв не існує

- A. Французький – шляхом обнесення
- B. Англійський – з допомогою підсобного (приставного) столу
- C. Турецький – через стіл на підносі
- D. Російський – з використанням елементів самообслуговування

5.2.44. Яка температура повинна бути при подачі у гарячих супів, заправлених ліезоном

- A. 50 °C
- B. 65 °C
- C. 75 °C
- D. 80 °C

5.2.45. Яка температура повинна бути при подачі других страв

- A. 40–50 °C
- B. 50–60 °C
- C. 60–70 °C
- D. 30–40 °C

5.2.46. Які предмети не відносяться до мінімальної кількості предметів, що використовуються при попереднім сервіруванні столу

- A. Пиріжкові тарілки
- B. Фужери
- C. Кокотниці
- D. Столові прибори (ніж, виделка, ложка)

5.2.47. За скільки годин до відкриття залу приступають до сервірування столів

- A. 1–2 год
- B. 2–2,5 год
- C. 2,5–3 год
- D. 3–3,5 год

5.2.48. Яка відстань повинна зберігатися від краю стільниці до крайки мілких столових або закусочних тарілок при сервіруванні столу посудом

- A. 4 см
- B. 3 см
- C. 2 см
- D. 1 см

5.2.49. Чим завершують процес сервірування столу

- A. Розміщенням наборів для спецій
- B. Розміщенням фужерів
- C. Розміщенням серветок
- D. Розміщенням наборів столових приборів

5.2.50. Хто з перерахованих нижче службовців закладів ресторанного господарства першим починає здійснювати процес обслуговування споживачів

- A. Гардеробник
- B. Швейцар
- C. Метрдотель
- D. Офіціант

5.2.51. З допомогою якого посуду подають хліб

- A. У пиріжковій тарілці
- B. У закусочній тарілці
- C. У підставній тарілці
- D. У десертній тарілці

5.2.52. Яким методом проводиться подавання напоїв офіціантом при обслуговуванні

- A. Шляхом обнесення
- B. З допомогою підсобного (приставного) столу
- C. Через стіл на підносі
- D. З використанням елементів самообслуговування

5.2.53. Який з перерахованих нижче методів обслуговування є не основним, а додатковим

- A. Шляхом обнесення
- B. З допомогою підсобного (приставного) столу
- C. Подавання страв порціями на підносі
- D. З використанням елементів самообслуговування

5.2.54. Який посуд потрібно використовувати для подачі шпрот та інших рибних консервів

- A. Фарфорове овальне блюдо

- В. Салатник
- С. Рибний лоток
- Д. Соусник

5.2.55. Який посуд не використовують для подачі салатів та вінегретів

- А. Скляні салатники
- В. Кришталеві салатники
- С. Фарфорові салатники
- Д. Круглі баранчики

5.2.56. Які набори для розкладання не використовуються для подачі млинців з ікрою, сметаною, маслом

- А. Ніж-виделка
- В. Виделка для млинців
- С. Лопатка для ікри
- Д. Чайна ложка для ікри

5.2.57. Які за масою на виході повинні бути корзинки (таралетки) для приготування різноманітних холодних закусок

- А. 10–23 г
- В. 12–25 г
- С. 14–27 г
- Д. 16–29 г

5.2.58. Яка температура повинна бути при подачі холодних супів

- А. 10–12 °С
- В. 15–17°С
- С. 20–22 °С
- Д. 25–27 °С

5.2.59. Який посуд не використовують для подачі щів зі свіжої капусти

- А. Супова миска зі столовою ложкою
- В. Соусник на підставній тарілці з десертною ложкою
- С. Розетка на підставній тарілці
- Д. Бульйонна чашка

5.2.60. Скільки виделок можна покласти до рибних страв при відсутності рибних наборів

- А. 4
- В. 3
- С. 2
- Д. 1

5.2.61. Знайдіть правильне визначення такого поняття, як «банкет»

- А. Спільний прийом їжі, коли запрошені їдять стоячи, вільно вибираючи страви і напої, обслуговуючи себе самостійно
- В. Урочистий званий сніданок, обід чи вечеря які влаштовуються на честь якоїсь особи чи події

С. Традиційний обід з декількох страв, схожих за вишуканістю з «високою кухнею»

Д. Спільний денний прийом їжі трохи ситніше сніданку, але не такий щільний, як обід

5.2.62. Якого виду банкетів в залежності від форми обслуговування не існує

- А. Банкет за столом з повним обслуговуванням офіціантами
- В. Банкет-чай
- С. Банкет за столом із частковим обслуговуванням офіціантами
- Д. Банкет-кава

5.2.63. Протягом якого проміжку часу має здійснюватися обслуговування відвідувачів при банкет-прийомі з повним обслуговуванням офіціантами

- А. Протягом 35–40 хв
- В. Протягом 45–50 хв
- С. Протягом 55–60 хв
- Д. Протягом 25–30 хв

5.2.64. Які столи не будуть потрібні для проведення банкету з повним обслуговуванням офіціантами

- А. Банкетні
- В. Підсобні
- С. Кавові
- Д. Обідні

5.2.65. На якій відстані повинні знаходитися всі тарілки на святковому столі в залежності від центральної на банкеті з повним обслуговуванням офіціантами

- А. 60–80 см
- В. 50–70 см
- С. 70–90 см
- Д. 40–60 см

5.2.66. Яка кількість гостей вважається нормою під час проведення банкету з частковим обслуговуванням офіціантами

- А. 10–13 гостей
- В. 9–12 гостей
- С. 5–8 гостей
- Д. 12–15 гостей

5.2.67. Вкажіть правильну послідовність сервірування столів на банкеті-фуршеті

- А. Скляний посуд – тарілки – прибори – серветки
- В. Прибори – скляний посуд – тарілки – серветки
- С. Скляний посуд – серветки – прибори – тарілки
- Д. Тарілки – скляний посуд – прибори – серветки

5.2.68. На якій відстані повинні знаходитися закуочні тарілки при сервіровці столів на банкеті-фуршеті

- A. 1–1,5 м
- B. 0,5–1 м
- C. 1,2 – 1,5 м
- D. 1,5–2 м

5.2.69. Меню, складене для банкету-чаю не може включати в себе

- A. Солодкі страви
- B. Гарячі другі страви
- C. Борошняні кондитерські вироби
- D. Печиво

5.2.70. Вкажіть правильну послідовність подачі страв на банкеті-чаї

- A. Солодкі страви – чай з борошняними кондитерськими виробами – фрукти – горіхи – цукерки
- B. Солодкі страви – фрукти – чай з борошняними кондитерськими виробами – горіхи – цукерки
- C. Чай з борошняними кондитерськими виробами – солодкі страви – фрукти – горіхи – цукерки
- D. Солодкі страви – цукерки – чай з борошняними кондитерськими виробами – фрукти – горіхи

5.2.71. Яку операцію не включає організація будь-якого бенкету

- A. Приймання замовлення
- B. Підготовлення до проведення бенкету
- C. Обслуговування
- D. Прийом позитивних відгуків від замовника

5.2.72. Скільки процентів від основної вартості замовлення у види авансу повинен внести у касу підприємства замовник

- A. 75 %
- B. 50 %
- C. 25 %
- D. 10 %

5.2.73. Скільки основних етапів включає в себе структура підготовчої роботи перед проведенням банкету

- A. 9
- B. 7
- C. 5
- D. 3

5.2.74. Який вид страв подається на початку банкету

- A. Десерт, фрукти і гарячі напої
- B. Закуски із м'яса, птиці, дичини
- C. Холодна рибна закуска і свіжі овочі
- D. Супи

5.2.75. Які алкогольні напої подаються до м'ясної гарячої страви на банкеті

- A. Червоне сухе вино
- B. Горілка і горілчані вироби
- C. Шампанське
- D. Біле сухе вино

5.2.76. Хліб формовий розрізають уздовж на дві рівні половинки, а потім нарізають шматками. Скільки складає товщина окремого шматка

- A. 9–13 мм
- B. 8–12 мм
- C. 7–11 мм
- D. 6–10 мм

5.2.77. За який час до початку банкету з частковим обслуговуванням офіціантами ставлять холодні закуски на банкетний стіл, враховуючи віддаленість залу від роздачі, температуру повітря в залі і т. ін.

- A. За 30–90 хв
- B. За 25–85 хв
- C. За 20–80 хв
- D. За 15–75 хв

5.2.78. Метрдотель або старший офіціант за погодженням з організатором банкету повинен повідомити на кухню про час подачі гарячої страви. За скільки хвилин до подачі це робиться

- A. За 30–40 хв
- B. За 25–35 хв
- C. За 20–30 хв
- D. За 15–25 хв

5.2.79. Скільки годин складає тривалість бенкету-фуршету

- A. 2 год
- B. 2,5 год
- C. 3 год
- D. 3,5 год

5.2.80. Скільки гостей повинен обслуговувати 1 офіціант при проведенні бенкету-коктейлю

- A. 8–11
- B. 10–13
- C. 12–15
- D. 14–17

5.2.81. Яка з нижче запропонованих характеристик не відноситься до переваг такої форми обслуговування в закладах харчування, як «шведський стіл»

- A. Збільшує пропускну можливість торгового залу
- B. Прискорює обслуговування відвідувачів

C. Вимагає великої кількості різноманітної вишуканих меблів;

D. Вимагає меншої кількості кваліфікованого персоналу

5.2.82. Скільки тарілок і столових приборів за стандартом покладається кожному відвідувачу в закладах харчування, що використовують «шведський стіл» (вказіть правильний варіант)

A. 5–6 тарілок, 3 комплекти виделок і ножів, 3 чайних ложки

B. 3–4 тарілки, 1 комплект виделок і ножів, 2 чайні ложки

C. 2–3 тарелки, 2 комплекти виделок і ножів, 2 чайні ложки

D. 2–3 тарілки, 2 комплекти виделок і ножів, 1 чайна ложка

5.2.83. Із запропонованих відповідей, знайдіть правильну кількість страв (холодних закусок, супів, других гарячих страв, солодких страв і напоїв), яке обов'язково для меню «шведського столу»

A. 4–6 холодних закусок, 2–3 видів супів, 3–4 других гарячих страв, 1–2 солодких страв і 2-3 напої

B. 6–8 холодних закусок, 1–2 видів супів, 5–6 других гарячих страв, 3–4 солодких страв і 4-5 напоїв

C. 2–3 холодні закуски, 3–5 видів супів, 2–3 других гарячих страви, 4–5 солодких страв і 1-2 напої

D. 1–2 холодні закуски, 4–5 видів супів, 3–4 других гарячих страв, 1–2 солодких страв і 1–2 напоїв

5.2.84. Коли сервіруються столи для обслуговування учасників заїздів, форумів, нарад (виберіть правильну відповідь)

A. Заздалегідь

B. Під час відвідування клієнта аванзалу

C. Після пред'явлення талона про оплату

D. Після відходу відвідувача

5.2.85. Які види і якої довжини столи використовуються для обслуговування учасників заїздів, форумів, нарад у спеціально організованих для них буфет-фуршетах, кава – та бізнес-брейках (вказіть правильну відповідь)

A. Обідні столи довжиною 3–7 м

B. Банкетні столи довжиною 2–6 м

C. Фуршетні столи довжиною 2–6 м

D. Столи для офіціантів довжиною 1–3 м

5.2.86. Заклади ресторанного господарства при готелях повинні відкриватися

A. Не пізніше 8-ї години

B. Не пізніше 7-ї години

C. Не пізніше 9-ї години

D. Не пізніше 10-ї години

5.2.87. Якого приміщення немає в буфетах готелю

A. Зал

В. Підсобне приміщення

С. Гарячий цех

Д. Мийна

5.2.88. Скільки 4-місних столів одночасно повинен обслуговувати офіціант у залі експрес-обідів (вказіть правильну відповідь)

А. 5–6

В. 3–4

С. 4–5

Д. 2–3

5.2.89. Яка кількість гостей вважається нормою для 1 офіціанта при обслуговуванні весільного банкету (вказіть правильну відповідь)

А. 5–6

В. 9–12

С. 4–5

Д. 6–9

5.2.90. Скільки годин триває весільний банкет

А. 5–6

В. 3–4

С. 4–5

Д. 7–8

5.2.91. Що являється одною з важливих переваг такої форми обслуговування, як «шведський стіл»

А. Наявність різноманітного асортименту страв і напоїв

В. Наявність сніданку, обіду та вечері

С. Наявність великого асортименту професіонального ресторанного обладнання

Д. Відсутність особливих вимог до торговельних залів

5.2.92. Яка довжина повинна бути у роздавальних столів для розміщення закусок і страв, включених у меню при здійснюванні цієї форми обслуговування

А. 5–6 м

В. 4–5 м

С. 3–4 м

Д. 2–3 м

5.2.93. Посуд з якого матеріалу є найкращим для використання такої форми обслуговування, як «шведський стіл»

А. Зі скла

В. Із пластику

С. Із фаянсу

Д. Із нержавіючої сталі

5.2.94. Коли проводиться оплата разового харчування при здійсненні «шведського столу»

А. Перед входом до обіденної зали у касі

В. В самої обіденної залі під час прийняття їжі

С. Після виходу з обіденної зали

Д. З дому безготівковим переказом

5.2.95. Скільки гостей повинен обслуговувати 1 офіціант при харчування учасників з'їздів, конференцій, фестивалів, форумів та нарад

А. 8

В. 10

С. 12

Д. 14

5.2.96. Яка кількість офіціантів необхідна для обслуговування кожного фуршетного стола, що використовуються на спеціально організованих буфет-фуршетах, кава – та бізнес-брейках для учасників заїздів, форумів, нарад

А. 5

В. 4

С. 3

Д. 2

5.2.97. Скільки відсотків від загальної місткості готелю, згідно будівельним нормам і правилам, повинні складати місця для відвідувачів, розташовані в буфеті

А. 8 %

В. 10 %

С. 12 %

Д. 14 %

5.2.98. Де та ким найчастіше здійснюється приймання замовлень у невеликих готелях

А. В ресторані / метрдотель або адміністратор

В. В ресторані / офіціантом

С. В ресторані / кухаром

Д. В ресторані / господарем готелю

5.2.99. Обід для ділових людей у будні дні (з 12-ї до 16-ї години), за більш низькими цінами, при якому складається окреме меню з наявністю достатнього вибору страв – це

А. Недільний ранч

В. Кофе-брейк

С. Бізнес-ланч

Д. Кофе-пауза

5.2.100. За скільки хвилин до початку весільного банкету ставлять закуски на стіл для збереження їх якості і зовнішнього вигляду

А. За 30–40 хв

В. За 25–35 хв

С. За 20–30 хв

Д. За 15–25 хв

5.3 Організація туризму

5.3.1. В яку історичну епоху розвиток туризму характеризується появою перших спеціалізованих організацій та фірм

- A. Новий час
- B. Епоха Середньовіччя
- C. Великі географічні відкриття
- D. Епоха Просвітництва

5.3.2. До групи активних потреб туристів належать

- A. Екстрим
- B. Фанатизм
- C. Розвага
- D. Робота

5.3.3. До яких функцій туризму можна віднести ефект міжгалузевої мультиплікації росту

- A. Кінетичні
- B. Соціальні
- C. Гуманітарні
- D. Економічні

5.3.4. До яких функцій туризму можна віднести раціоналізації використання вільного часу людини

- A. Соціальні
- B. Гуманітарні
- C. Економічні
- D. Екологічні

5.3.5. До яких функцій туризму можна віднести сприяння раціональному використанню вільного часу людини

- A. Гуманітарні
- B. Соціальні
- C. Економічні
- D. Екологічні

5.3.6. До якої групи туристських потреб відноситься естетизм

- A. Інтелектуальна
- B. Рекреаційна
- C. Активна
- D. Пасіонарна

5.3.7. До якої групи туристських потреб відноситься оздоровлення

- A. Пасіонарна
- B. Медична
- C. Інтелектуальна
- D. Рекреаційна

5.3.8. До якої групи туристських потреб відноситься паломництво

- A. Рекреаційна
- B. Пасіонарна
- C. Інтелектуальна
- D. Професійна

5.3.9. З якою групою туристських потреб найбільш актуально поєднувати потреби у відпочинку та оздоровленні

- A. Емоційна
- B. Рекреаційна
- C. Інтелектуальна
- D. Пасіонарна

5.3.10. З якою метою не здійснювались подорожі в історичну давнину

- A. Торгівля товарами
- B. Війна за територію
- C. Торгівля людьми
- D. Охорона природи

5.3.11. Згідної класичної моделі ієрархії людських потреб Авраама Маслоу, туристські потреби знаходяться

- A. «Зверху піраміди»
- B. «Знизу піраміди»
- C. «Збоку піраміди»
- D. «В середині піраміди»

5.3.12. Необхідним процесуальним атрибутом туризму як явища є

- A. Постійність
- B. Регулярність
- C. Періодичність
- D. Тимчасовість

5.3.13. Особа, яка здійснює подорож з не забороненою законами країни перебування метою на термін від 24 годин до одного року

- A. Турист
- B. Екскурсант
- C. Рекреант
- D. Мандрівник

5.3.14. Певний об'єкт, предмет або явище різного походження, що використовується для задоволення туристичних потреб

- A. Туристична анімація
- B. Туристична атракція
- C. Туристична інфраструктура
- D. Туристичний ресурс

5.3.15. Поняття «туризм» відрізняється від поняття «рекреація»

- A. Місцем перебування
- B. Якістю сервісу

С. Часом подорожування

Д. Кількістю туристів

5.3.16. Сукупність туристичних підприємств і установ туристичної інфраструктури

А. Туристична асоціація

В. Туристичне господарство

С. Туристична індустрія

Д. Туристичний бізнес

5.3.17. Сукупність усвідомлених туристичних потреб, співставлених з можливостями їх задоволення

А. Туристична агітація

В. Туристична мотивація

С. Туристична пропозиція

Д. Туристична анімація

5.3.18. Тимчасовий виїзд особи з місця проживання з рекреаційними цілями без здійснення оплачуваної діяльності в місці призначення

А. Подорож

В. Екскурсія

С. Туризм

Д. Рекреація

5.3.19. Туризм відрізняється від міграції

А. Напрямом пересування

В. Часом перебування

С. Статусом перевізника

Д. Об'єктом відвідування

5.3.20. Фізична або юридична особа, що є учасником туристичного процесу у сервісному контексті

А. Туристичний суб'єкт

В. Туристичний об'єкт

С. Туристичний агент

Д. Туристичний дистриб'ютор

5.3.21. Балнеологічний курорт у контексті залучення в туристичну систему є

А. Інфраструктурою

В. Атракцією

С. Ресурсом

Д. Санаторним кластером

5.3.22. Гірський санаторій у контексті залучення в туристичну систему є

А. Інфраструктурою

В. Атракцією

С. Ресурсом

Д. Курортом

5.3.23. До якого елементу інфраструктурного потенціалу туризму належить кейтеринг

- A. Індустрія гостинності
- B. Індустрія дозвілля
- C. Індустрія транспорту
- D. Індустрія торгівлі

5.3.24. До якого різновиду туристичної інфраструктури відноситься автомобільний сервіс

- A. Сервісна інфраструктура
- B. Базова інфраструктура
- C. Цільова інфраструктура
- D. Транспортна інфраструктура

5.3.25. До якого типу туристичних ресурсів відноситься ландшафтний дизайн рекреаційних зон міської території

- A. Сучасне мистецтво
- B. Тематичні парки
- C. Сакральні центри
- D. Історичні ансамблі

5.3.26. До якого типу туристичних ресурсів відноситься річка Сіверський Донець

- A. Геологічні
- B. Гідрологічні
- C. Ландшафтні
- D. Гідрогеологічні

5.3.27. До якого типу туристичних ресурсів належать гіпсові печери

- A. Геоморфологічні
- B. Гідрологічні
- C. Спелеологічні
- D. Метеорологічні

5.3.28. До якого типу туристичних ресурсів відносяться руїни замку

- A. Архітектурні
- B. Історичні
- C. Археологічні
- D. Монументальні

5.3.29. До якого типу туристичних ресурсів відносяться снігові опади

- A. Метеорологічні
- B. Гідрологічні
- C. Гомологічні
- D. Геоморфологічні

5.3.30. До якого типу туристичних ресурсів відносяться старовинні цвинтарі

- A. Теологічні

- В. Релігійні
- С. Меморіальні
- Д. Археологічні

5.3.31. До якого типу туристичних ресурсів відносяться фестивалі сучасної електронної музики

- А. Розважальні
- В. Індустріальні
- С. Мистецькі
- Д. Ігрові

5.3.32. До якої класифікаційної варіації відносяться такі туристичні ресурси, що постійно знаходяться в одному і тому ж місці

- А. Функціональні
- В. Інфраструктурні
- С. Локалізовані
- Д. Івентивні

5.3.33. До якої класифікаційної варіації відносяться такі туристичні ресурси, що відбуваються в певному місці

- А. Локалізовані
- В. Івентивні
- С. Функціональні
- Д. Інфраструктурні

5.3.34. До якої класифікаційної групи туристичних ресурсів відносяться видатні інженерно-технічні споруди

- А. Ресурси сучасної культури
- В. Історико-культурні ресурси
- С. Природно-господарські ресурси
- Д. Геоморфологічні ресурси

5.3.35. Можливості використання установ, закладів та об'єктів туристичних ресурсів і туристичної інфраструктури трактується як

- А. Туристична індустрія
- В. Туристичний ринок
- С. Туристичний потенціал
- Д. Туристичний комплекс

5.3.36. Певне місце, предмет, явище або процес, яке використовується суб'єктами туристичного процесу для задоволення туристичних потреб

- А. Туристичний суб'єкт
- В. Туристичний об'єкт
- С. Туристичний центр
- Д. Туристичний ресурс

5.3.37. Поняття «туристичні ресурси» відрізняється від поняття «рекреаційні ресурси»

- А. Місцем розміщення

- В. Напрямом подорожування
- С. Сегментом ринку послуг
- Д. Розміром ресурсів

5.3.38. Сукупність різних об'єктів і суб'єктів, діяльність яких спрямована на використання туристичних ресурсів і задоволення потреб туристів

- А. Туристична федерація
- В. Туристична корпорація
- С. Туристична індустрія
- Д. Туристична інфраструктура

5.3.39. Як називається вид оздоровчих процедур на курортах, що використовує лікувальні властивості гарячого піску

- А. Псаммотерапія
- В. Гірудотерапія
- С. Іппотерапія
- Д. Пелоїдотерапія

5.3.40. Як називається вид оздоровчих процедур на курортах, що використовує лікувальні властивості продукції виноробної індустрії

- А. Енотерапія
- В. Фітотерапія
- С. Ароматерапія
- Д. Кумисотерапія

5.3.41. Активний засіб здійснення маркетингової політики туристичної фірми по просуванню туристичного продукту

- А. Туристичний імідж
- В. Туристична реклама
- С. Туристичний брендінг
- Д. Туристична виставка

5.3.42. Вартість сукупності товарів і послуг, що надаються туристами для задоволення туристичних потреб

- А. Туристське подорожування
- В. Туристське проживання
- С. Туристське сегментування
- Д. Туристське споживання

5.3.43. Визначте який із основних напрямів застосування ІТ саме в туристичному бізнесі у даному переліку є найменш актуальним

- А. Ефективність управління персоналом
- В. Якість обслуговування туристів
- С. Оптимізація маршруту подорожі
- Д. Реалізація туристичних послуг

5.3.44. Затверджений уповноваженим органом документ, що встановлює правила, інструкції і характеристики, які стосуються певної діяльності чи її результатів туристичній індустрії

- A. Туристичний сертифікат
- B. Туристичний ваучер
- C. Туристичний закон
- D. Туристичний стандарт

5.3.45. Комерційна діяльність, основним засобом отримання прибутку в якій є організація туристичної діяльності

- A. Туристичний бізнес
- B. Туристична економіка
- C. Туристична сфера
- D. Туристична галузь

5.3.46. Комплекс туристичних послуг для задоволення потреб туриста під час його подорожі, що поєднує не менше ніж 2 послуги і реалізується за визначеною ціною

- A. Туристичний набір
- B. Туристичний продукт
- C. Туристичний товар
- D. Туристичний ефект

5.3.47. Оперативна форма державного регулювання підприємницької діяльності в туристичному бізнесі

- A. Туристичне акредитування
- B. Туристичне ліцензування
- C. Туристична стандартизація
- D. Туристична сертифікація

5.3.48. Організацією і координацією туристської діяльності в Україні на державному рівні влади займається

- A. Державний департамент туризму та курортів
- B. Державна служба курортів і туризму
- C. Державний комітет молоді, спорту та туризму
- D. Державний комітет з туризму і рекреації

5.3.49. Поєднання установ, закладів та об'єктів туристичної інфраструктури і підприємств туристичного бізнесу трактується як ...

- A. Туристична індустрія
- B. Туристичний ринок
- C. Туристичний потенціал
- D. Туристичний комплекс

5.3.50. Процедура встановлення відповідності якості туристських товарів і послуг встановленим законодавством вимогам

- A. Туристична стандартизація
- B. Туристична сертифікація

С. Туристична інспекція

Д. Туристична інвентаризація

5.3.51. *Результат діяльності туристичного підприємства по задоволенню відповідних потреб туристів в організації та здійсненні туру і його окремих складових*

А. Туристична послуга

В. Туристична витрата

С. Туристична оплата

Д. Туристична робота

5.3.52. *Система бронювання, яка є лідером GDS і провайдером технологій, що забезпечують потреби світової індустрії транспорту і туризму*

А. Amadeus

В. Galileo

С. Sabre

Д. Worldspan

5.3.53. *Система взаємовідносин у процесі задоволення потреб населення у послугах, пов'язаних з туризмом і організованим дозвіллям*

А. туристична асоціація

В. туристичний комунікатор

С. туристичний кластер

Д. туристичний ринок

5.3.54. *Система організації звітності та обліку виробничої та комерційної діяльності туристичних підприємств та установ*

А. Туристична статистика

В. Туристична політика

С. Туристична економіка

Д. Туристична математика

5.3.55. *Систематична діяльність туристичних підприємств щодо формування і забезпечення туристичного попиту і пропозиції*

А. Туристична політика

В. Туристичний бізнес

С. Туристичний маркетинг

Д. Туристичний менеджмент

5.3.56. *Сукупність виробничих можливостей туристичного ринку надати якісний туристичний продукт*

А. Туристична комунікація

В. Туристична пропозиція

С. Туристична індустрія

Д. Туристична інфраструктура

5.3.57. *Сукупність нормативно-правових документів, що регулюють відносини у системі туристичної діяльності*

- A. Туристична система
- B. Туристичний форум
- C. Туристичне законодавство
- D. Туристичне право

5.3.58. Сукупність споживчих потреб населення, які задовольняються на туристичному ринку

- A. Туристична пропозиція
- B. Туристичний попит
- C. Туристичний сегмент
- D. Туристичний мультиплікатор

5.3.59. Сфера економіки, яка включає в себе фінансові і торговельні транзакції, що здійснюються за допомогою комп'ютерних мереж, і бізнес-процеси, пов'язані з проведенням таких транзакцій

- A. IT-комерція
- B. MICE-комерція
- C. SMART-комерція
- D. E-комерція

5.3.60. Трансформація туристичної діяльності з використанням цифрових технологій для оптимізації бізнес-процесів, підвищення виробничої ефективності і покращення досвіду взаємодії з клієнтами

- A. Інформатизація
- B. Діджиталізація
- C. Комп'ютеризація
- D. Автоматизація

5.3.61. Група взаємодіючих туристичних підприємств, установ, організацій, що функціонують на основі концентрації ресурсного потенціалу, пов'язані єдиною інформаційно-технологічною мережею

- A. Туристичний договір
- B. Туристичний союз
- C. Туристичний комплекс
- D. Туристичний кластер

5.3.62. До якого туристичного району світу не відноситься побережжя Середземного моря

- A. Північна Африка
- B. Південна Європа
- C. Західна Азія
- D. Південна Азія

5.3.63. На якій стадії життєвого циклу туристичної дестинації знижується кількість або не спостерігається динамічне зростання туристичних потоків

- A. Стагнація
- B. Ребрендінг

C. Зростання

D. Зрілість

5.3.64. На якому етапі формування туристичного кластеру здійснюється ідентифікація перспективних туристичних ресурсів і визначення його галузевої спеціалізації

A. 2 етап

B. 6 етап

C. 5 етап

D. 1 етап

5.3.65. Об'єкт туристичного відвідування з організованим доступом та інформаційним забезпеченням

A. Туристична агрегація

B. Туристична агітація

C. Туристична атракція

D. Туристична анімація

5.3.66. Освоєна природна територія, що має природні лікувальні ресурси, необхідні для їх експлуатації інфраструктуру, використовується з метою лікування, медичної реабілітації, профілактики захворювань та для рекреації

A. Туристична дестинація

B. Рекреаційна зона

C. Національний парк

D. Курорт

5.3.67. Певна територія, яка виділяється серед інших туристичною орієнтацією і спеціалізацією власних ресурсів

A. Туристичний регіон

B. Туристичне угіддя

C. Туристична зона

D. Туристична дестинація

5.3.68. Певна частина земного простору, що має свою власну специфічну туристичну функціональність

A. Туристична територія

B. Туристична земля

C. Туристична зона

D. Туристична вілла

5.3.69. Певний набір інформаційних даних, уявлень та суджень у туристів про певну туристичну дестинацію або туристичну фірму

A. Туристична атракція

B. Туристична марка

C. Туристичний бренд

D. Туристичний імідж

5.3.70. Певний туристичний напрям або місце призначення, що має туристичні атракції і необхідну для їх експлуатації інфраструктуру

- A. Туристичний комплекс
- B. Туристична дестинація
- C. Туристичний кластер
- D. Туристична територія

5.3.71. *Поєднання різних туристично орієнтованих підприємств, установ, закладів, громадських організацій, взаємодіючих на певній території заради розвитку на ній туризму*

- A. Туристичний центр
- B. Туристичний район
- C. Туристичний регіон
- D. Туристичний кластер

5.3.72. *Регулярна, повторювана сукупність людей, які покидають місце постійного проживання з туристичною метою*

- A. Туристичний маршрут
- B. Туристичний кластер
- C. Туристичний ринок
- D. Туристичний потік

5.3.73. *Розподіл певної сукупності туристичних явищ, процесів, об'єктів у просторі*

- A. Просторова організація туризму
- B. Просторова кластеризація туризму
- C. Просторова інституціалізація туризму
- D. Просторова концентрація туризму

5.3.74. *Систематизована у просторі і часі сукупність туристичних атракцій та дестинацій, що пропонується туристам*

- A. Туристичний продукт
- B. Туристичний маршрут
- C. Туристичний захід
- D. Туристичний фестиваль

5.3.75. *У якому туристичному районі світу знаходиться Єгипет*

- A. Північна Америка
- B. Північна Європа
- C. Північна Азія
- D. Північна Африка

5.3.76. *У якому туристичному районі України, виділеному за адміністративним принципом знаходиться Черкаська область*

- A. Західний
- B. Центральний
- C. Східний
- D. Південний

5.3.77. *У якому туристичному районі України, виділеному за географічним принципом знаходиться Івано-Франківська область*

- A. Поліський
- B. Подільський
- C. Карпатський
- D. Дніпровський

5.3.78. У якому туристичному районі України, виділеному за історичним принципом знаходиться Харківська область

- A. Слобожанський
- B. Волинський
- C. Таврійський
- D. Галицький

5.3.79. Центральна частина простору дестинації, де відбувається фокусування туристської уваги щодо можливостей використання її туристичного потенціалу

- A. Полюс конвергенції
- B. Полюс інтервенції
- C. Зона дивергенції
- D. Зона атракції

5.3.80. Що є закономірним та об'єктивним процесом вертикальної та горизонтальної типології географічного простору

- A. Диференціація туристичних територій
- B. Інтеграція туристичного простору
- C. Дифузія інновацій
- D. «Перцепція» туристичного простору

5.3.81. Яка країна із зазначених знаходиться у туристичному районі Південно-Східної Азії

- A. Нова Зеландія
- B. Японія
- C. Таїланд
- D. Аргентина

5.3.82. Який елемент туристичного кластеру у певному регіоні найбільш важливим для реалізації основної функції такого кластеру (координація взаємодії)

- A. Органи влади
- B. Заклади освіти
- C. Індустрія гостинності
- D. Туристичні фірми

5.3.83. Який компонент структури туристичної дестинації згідно думки Датської академії туризму передбачає наявність підприємств, що забезпечують реалізацію мети подорожі туриста

- A. Activities
- B. Attractions
- C. Amenities

D. Accessibility

5.3.84. Який компонент структури туристичної дестинації згідно думки Датської академії туризму передбачає розвиток транспортних та комунікаційних зв'язків

- A. Amenities
- B. Activities
- C. Accessibility
- D. Attractions

5.3.85. Який принцип туристичного районування території є зайвим у даному переліку

- A. Спеціалізація туристичної діяльності
- B. Керованість туристичної діяльності
- C. Спрямованість туристичних потоків
- D. Географічне положення району

5.3.86. Який тип туристичних дестинацій згідно просторово-ієрархічного підходу їх класифікації є зайвим у даному переліку

- A. Глобальні
- B. Локальні
- C. Об'єктні
- D. Курортні

5.3.87. Які туристичні дестинації класифікуються за критерієм просторово-часової специфіки їх функціонування

- A. Динамічні
- B. Розважальні
- C. Регіональні
- D. Сервісні

5.3.88. Які туристичні маршрути передбачають двосторонній рух по маршруту з однієї базової точки з постійним поверненням в місце ночівлі

- A. Радіальні
- B. Кругові
- C. Лінійні
- D. Вертикальні

5.3.89. Які туристичні маршрути передбачають рух по маршруту із точки початку до фінішу без повернення в місце старту

- A. Лінійні
- B. Радіальні
- C. Кругові
- D. Паралельні

5.3.90. Які туристичні маршрути передбачають співпадання точки початку і кінця руху по маршруту

- A. Кругові

- В. Динамічні
- С. Динамічні
- Д. Горизонтальні

5.3.91. Біля якого міста знаходиться туристичний об'єкт, відображений на купюрі 5 гривень

- А. Хортиця
- В. Умань
- С. Чигирин
- Д. Батурин

5.3.92. Визначте державу світу яка виробляє найбільший рівень ВВП за ПКС населення

- А. Китай
- В. США
- С. Японія
- Д. Німеччина

5.3.93. Визначте дестинацію – «столицю-центр» розміщення найбільших розважальних тематичних парків США і світу

- А. Лос-Анджелес
- В. Нью-Йорк
- С. Орlando
- Д. Лас-Вегас

5.3.94. Визначте дестинацію – «столицю-центр» розміщення штаб-квартир найбільших круїзних компаній світу і кластеру найбільших круїзних портів світу

- А. Майямі
- В. Нью-Йорк
- С. Барселона
- Д. Анталія

5.3.95. Визначте за яким туристичним показником Україна входить в рейтинг Топ-20 країн світу згідно статистичних даних ООН

- А. Виїзд громадян країни за кордон
- В. В'їзд іноземних громадян в країну
- С. Кількість об'єктів світової спадщини юнеско
- Д. Абсолютний ВВП в сфері туризму

5.3.96. Визначте країну – світового лідера кількості міжнародних туристичних потоків згідно даних Всесвітньої туристичної організації ООН

- А. Франція
- В. США
- С. КНР
- Д. Туреччина

5.3.97. *Визначте країну із найбільшою кількістю готельних закладів, номери в яких можна забронювати в міжнародних он-лайн системах типу Booking.com*

- A. Італія
- B. Китай
- C. Туреччина
- D. Україна

5.3.98. *Визначте країну світу з одним із найвищих у світі рівнів виробництва ВВП на 1 жителя*

- A. Катар
- B. Ірландія
- C. Бельгія
- D. Словенія

5.3.99. *Визначте регіон України, що спеціалізується на бальнеолікувальному туризмі*

- A. Закарпатська область
- B. Кіровоградська область
- C. Чернігівська область
- D. Чернівецька область

5.3.100. *Визначте регіон України, що спеціалізується на екологічному туризмі*

- A. Закарпатська область
- B. Кіровоградська область
- C. Вінницька область
- D. Луганська область

5.4 Управління якістю продукції та послуг в індустрії гостинності

5.4.1 *У залежності від властивостей показники якості продукції розрізняють*

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

5.4.2 *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

5.4.3 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

5.4.4 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

5.4.5 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

5.4.6 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

5.4.7 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

5.4.8 Науку, яка вивчає якість продукції та вимірювання якості називають

- A. Кваліметрія
- B. Стандартизація
- C. Сертифікація
- D. Метрологія

5.4.9 Розрізняють кваліметрію

- A. Об'єктивну і суб'єктивну
- B. Технологічну і соціальну
- C. Теоретичну і практичну
- D. Комплексну і диференційну

5.4.10 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

5.4.11 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

5.4.12 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

5.4.13 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

5.4.14 При оцінці рівня якості продукції використовують методи

- A. Експертний, соціологічний, традиційний
- B. Вимірвальний, реєстраційний, розрахунковий
- C. Диференційний, комплексний, змішаний
- D. Розрахунковий, реєстраційний, традиційний, соціологічний

5.4.15 Метод оцінки рівня якості продукції, оснований на використанні одиничних показників якості продукції називається

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

5.4.16 Метод оцінки рівня якості продукції, оснований на використанні узагальненого показника якості продукції називається

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

D. Розрахунковим

5.4.17 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

5.4.18 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

5.4.19 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

5.4.20 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

5.4.21 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

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

- A. Комплексного
- B. Змішаного
- C. Диференційного
- D. Експертного

5.4.23 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

5.4.24 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

5.4.25 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»

5.4.26 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

5.4.27 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

5.4.28 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

5.4.29 *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

5.4.30 *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

5.4.31 *Показник якості продукції, що відноситься до кількох її властивостей – це*

- A. Диференційний показник якості продукції
- B. Одиничний показник якості продукції
- C. Комплексний показник якості продукції
- D. Інтегральний показник якості продукції

5.4.32 *Ідентифікація, розуміння і управління взаємопов'язаними процесами як системою сприяє організації найбільш результативно й ефективно досягти цілей. Який з принципів управління якістю пояснює це твердження*

- A. Системний підхід до управління
- B. Лідерство
- C. Процесний підхід
- D. Прийняття рішень на підставі фактів

5.4.33 *В Україні введено методом прямого впровадження і затверджено як національні сімейство стандартів*

- A. ISO серії 9000
- B. ISO серії 14000
- C. ISO серії 19000
- D. ISO серії 22000

5.4.34 *Коефіцієнт якості праці вперше було введено для вітчизняної системи управління якістю продукції*

- A. СБВП
- B. НОРМ
- C. КС УЯПП
- D. СБП

5.4.35 Показники якості, які характеризують властивості продукції, що обумовлюють оптимальний розподіл витрат матеріалів, засобів праці та часу належать до

- A. Патентно-правових
- B. Технологічних
- C. Економічних
- D. Ергономічних

5.4.36 Питання створення еталонів, зразків, розробки нових вимірювальних приладів, пристроїв та інформаційних систем вирішує

- A. Експериментальна метрологія
- B. Прикладна метрологія
- C. Теоретична метрологія
- D. Законодавча метрологія

5.4.37 Сукупність дій, що виконуються за допомогою засобів вимірювання з метою знаходження числового значення даної величини, яка виражається в прийнятих одиницях – це

- A. Технічне вимірювання
- B. Інструментальне вимірювання
- C. Експертне вимірювання
- D. Органолептичне вимірювання

5.4.38 Де перераховані основні одиниці СІ?

- A. Метр, кілограм, секунда, ампер, кельвін, кандела, моль
- B. Метр, кілограм, секунда, ампер, кельвін, кандела, радіан
- C. Метр, кілограм, секунда, ампер, кельвін,стерадіан, радіан
- D. Міліметр, година, грам, вольт, ампер, кельвін

5.4.39 Методи вимірювання, за яких чутливий елемент приладу не приводиться в контакт з об'єктом вимірювань це

- A. Контактний метод
- B. Безконтактний метод
- C. Метод заміщення
- D. Нульовий метод

5.4.40 Відносно одиниці фізичної величини похибки бувають як

A. Відтворювання величини, зберігання одиниці, передачі розміру одиниці фізичної величини в результаті спостереження

- B. Відтворювання величини
- C. Зберігання одиниці фізичної величини
- D. Статичні, динамічні

5.4.41 Похибки вимірювань за способом вираження бувають

- A. Абсолютні, відносні
- B. Часткові, повні
- C. Статичні, динамічні
- D. Середня арифметична і середня квадратична

5.4.42 Які показники характеризують охоплення продукції стандартними, уніфікованими та оригінальними складовими частинами, а також рівень уніфікації з іншими виробами

- A. Призначення
- B. Економічні
- C. Екологічні
- D. Стандартизації та уніфікації

5.4.43 Ким, або в якому документі було сформульоване таке визначення: «Якість – ступінь, для якого сукупність відмітних властивостей задовольняє сформульовані потреби або очікування, загальнозрозумілі або обов'язкові»

- A. Гегелем
- B. Аристотелем
- C. ДСТУ ISO 9000-2001
- D. ГСТУ

5.4.44 Стандарти серії 9000 та 14000 розроблені

- A. ІЕС
- B. ISO
- C. МДР
- D. СЕН

5.4.45 Петля якості охоплює наступну кількість взаємозалежних видів діяльності

- A. 8
- B. 11
- C. 12
- D. 10

5.4.46 Властивість виробів зберігати у часі в заданих допустимих межах всіх параметрів якості відповідно до заданих умов їх використання, ремонтування, зберігання та транспортування називають

- A. Кваліметрією
- B. Надійністю
- C. Стійкістю
- D. Довговічністю

5.4.47 Проміжок часу, в якому вироби зберігають спроможність виконання ними заданих функцій, у межах допустимих відхилень в умовах належного їх технічного обслуговування та ремонтування

- A. Ремонтоспроможністю
- B. Надійністю
- C. Стійкістю
- D. Довговічністю

5.4.48 Показники характеризують властивості виробів, які полягають у здатності до попередження та знаходження причин відмов у роботі та

пошкодженнь, а також в усуненні їх наслідків за допомогою належного технічного обслуговування та ремонтування

- A. Ремонтспроможності
- B. Довговічності
- C. Надійності
- D. Призначення

5.4.49 Показники характеризують їх властивості безперервно до моменту використання зберігати показники якості у заданих умовах використання протягом заданого періоду часу

- A. Довговічності
- B. Надійності
- C. Збереження
- D. Технологічності

5.4.50 Показники якості виробів, що характеризують взаємозв'язок людини, виробу та навколишнього середовища з урахуванням вимог людини до виробів і докільця це

- A. Естетичні
- B. Безпечності
- C. Технологічні
- D. Ергономічні

5.4.51 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

5.4.52 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

5.4.53 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

5.4.54 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

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

Д. Передбачає забезпечення й підтвердження безпеки продукції та послуг
5.4.55 Максимальний підхід вирішення проблем якості

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

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

С. Перевірка якості продукції на всіх стадіях життєвого циклу

Д. Зорієнтований на широкомасштабне прагнення до удосконалення вимог стандартів, досягнення та перевищення характеристик кращих зразків товарів і послуг, що пропонуються на зарубіжних ринках

5.4.56 Рівні оцінки якості продукції бувають

А. Результат діяльності чи процесів

В. Наслідок безпосередньої взаємодії між постачальником та споживачем

С. Виконання встановлених вимог

Д. Перший, другий, третій, четвертий

5.4.57 Яке з наведених визначень поняття «якість» є правильним

А. 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

5.5.58 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

5.4.59 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

5.4.60 Третій рівень оцінки якості продукції

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

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

C. Контроль за якістю виготовленої продукції або наданих послуг

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

5.4.61 Четвертий рівень оцінки якості продукції

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

B. Відповідність латентним(прихованим, неочевидним) потребам

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

D. Контроль за якістю виготовленої продукції або наданих послуг

5.4.62 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

5.4.63 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

5.4.64 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

5.4.65 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

5.4.66 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

5.4.67 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

5.4.68 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.

5.4.69 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

5.4.70 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

5.4.71 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

5.4.72 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

5.4.73 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

5.4.74 Системний підхід до управління якістю передбачає

- A. Формування цільової підсистеми управління підприємством готельно-ресторанного господарства
- B. Для виробників продукції і послуг
- C. Для проведення ринкових досліджень
- D. Для продукту та послуги підприємства
- E. Для донора фінансів

5.4.75 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

5.4.76 Система управління якістю підприємства готельно-ресторанного бізнесу включає такі підсистеми

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

5.4.77 Показник якості продукції

- A. Кількісна характеристика однієї або кількох властивостей продукції, що характеризують її якість
- B. Ознака продукції, що кількісно характеризує її властивості
- C. Якісна або кількісна характеристика властивостей чи стану продукції

D. Об'єктивна особливість продукції, що може виявлятися під час її створення, експлуатації та споживання

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

A. ДСТУ ISO 9000:2007 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів».

B. ДСТУ 2925 «Якість продукції. Оцінювання якості. Терміни та визначення».

C. ДСТУ 3021 «Випробування і контроль якості продукції. Терміни та визначення».

D. Якість продукції та процесів.

5.4.79 Який з показників якості відносять до комплексних

A. Смак

B. Харчова цінність

C. Консистенція

D. Набухання

5.4.80 Об'єктами управління якістю продукції послуг є

A. показниками якості продукції та послуг

B. органи управління та окремі особи

C. оцінка та аналіз якості продукції та послуг

D. виробничий процес

5.4.81 До організаційних методів управління якістю відносять

A. Створення психологічного клімату в колективі

B. Технічні методи контролю

C. Методи економічного стимулювання

D. Відповідальність та заохочування

5.4.82 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

5.4.83 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

5.4.84 якість продукції оцінюють за допомогою

A. Властивості сировини для продукції

B. Властивості продукції

C. Показників якості

D. Технологічних характеристик

5.4.85 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

5.4.86 які показники характеризують властивості продукції, що зумовляють 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

5.4.87 на якій стадії життєвого циклу товарів рівень продаж підтримується в основному повторними покупками

A. Впровадження

B. Зростання

C. Зрілості

D. Насичення

5.4.88 до простих властивостей продукції належать

A. Зовнішній вигляд

B. Перетравлюваність

C. Засвоюваність

D. Калорійність

5.4.89 показники, що закладаються в нормативну і технологічну документацію та вказуються на етикетці упакованої продукції

A. Органолептичні

B. Фізичні

C. Хімічні

D. Фізико-хімічні

5.4.90 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

5.4.91 до економічних методів управління якістю відносять

A. Розпорядчі

B. Регламентуючі

C. Ціноутворення з урахуванням рівня якості

D. Дисциплінарні

5.4.92 на якій стадії життєвого циклу товару спостерігається поступова стабілізація обсягів продажу, виникає необхідність підвищення рівня конкурентоспроможності

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

5.4.93 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

5.4.94 відповідальність за якість та безпеку готової продукції несе

- A. Постачальник
- B. Підприємство
- C. Працівник, що виготовляв продукцію
- D. Перевізник

5.4.95 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

5.4.96 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

5.4.97 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

5.4.98 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

5.4.99 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

5.4.100 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

5.4.101 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)

5.4.102 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

5.4.103 Процеси та елементи системи якості закладу повинні періодично контролюватися

- A. Незалежними організаціями або персоналом
- B. Санепідемстанцією
- C. Лише персоналом закладу
- D. Лише керівництвом закладу

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

6.1. ГОТЕЛЬНА СПРАВА

6.1.1. Проведіть дослідження типології засобів розміщення, рекомендованої Всесвітньою туристичною організацією (UNWTO), та типології, запровадженої в Україні згідно з ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення». Зробити порівняння світового досвіду типології засобів розміщення з вітчизняною практикою: виявити типи колективних засобів розміщення України, які за призначенням та за рекомендаціями UNWTO мають знаходитися в інших групах, обґрунтувати відповідь.

6.1.2. Визначте категорію готелю: готель має технічне оснащення: пасажирський та вантажний ліфти, кольоровий телевізор у кожному номері, телефонний апарат в багатокімнатних номерах – у кожній кімнаті. Наявність міні-сейфа у кожному номері або сейфа з індивідуальними відділками у службі приймання. Кількість місць в одно- та двомісних номерах – 100%, з них – не менше ніж 5% - багатокімнатні номери з додатковим санвузлом. Усі номери з підвищеною звукоізоляцією дверей та вікон, яка забезпечує захист від вуличного шуму.

Обов'язкове цілодобове піднесення багажу (з машини в номер та із номера в машину). Обов'язкова наявність ресторану, банкетної зали, бару, який повинен працювати цілодобово. Наявність окремого приміщення для харчування персоналу.

6.1.3. Визначте категорію готелю: рецепція та зона відпочинку мають спеціальний покриття підлоги у вигляді мозаїки з натуральних матеріалів. Вимикання загального освітлення у номерах здійснюється за допомогою дистанційного пульта керування біля узголів'я ліжка. Кондиціонування відбувається в усіх житлових приміщеннях.

Комплекс послуг різноманітний, у тому числі: цілодобове обслуговування харчуванням у номері, конференц-сервіс, користування в приміщеннях для біологічного відновлювання організму, догляду за зовнішністю. Контроль покоївкою санітарного стану номера протягом дня; прасування протягом години, а також у вихідні дні; подання з гаража (зі стоянки) до під'їзду автомобіля гостя, прання з виконанням замовлення протягом півдоби.

6.1.4. Визначте категорію готелю: технічне оснащення готелю: двері й замки із внутрішніми запобіжниками, звукоізоляція на рівні 35 дБА, резервуар для запасу води щонайменше ніж на добу, кондиціонування приміщень та послуги харчування відсутні. Опалювання громадських і житлових приміщень центральне або здійснюється окремими приладами. Пасажирський ліфт передбачений у будинках, які мають більше чотирьох поверхів. Більше третини номерів у готелі становлять багатомісні. Прибирання номерів та заправлення

ліжок покоївкою щоденне. Піднесення багажу клієнтів з машини в номер і назад не передбачено.

Вимога до наявності рекламних матеріалів із туристичною та іншою інформацією у номері відсутня. Телевізор надається на прохання гостя.

6.1.5. Визначте категорію готелю: у номерному фонді готелю є багатокімнатні номери (суміжні). Інформаційні матеріали в номерах представлені телефонним довідником, рекламними буклетами з туристичною інформацією. Бізнес-центр пропонує такі послуги: електронні засоби зв'язку, копіювальну техніку. Є тренажерний зал та масажний кабінет, перукарня першої категорії, торговельні кіоски.

Готель має у своєму розпорядженні стаціонарний генератор, що забезпечує освітлення громадських і житлових приміщень (у тому числі ліфтів) протягом доби. Автостоянка біля готелю, кількість місць – не менше ніж 20% від кількості номерів. Вхід до кафе, розташованому на першому поверсі, з готелю та з вулиці. Обслуговування харчуванням у номері – з 7:00 до 24:00.

6.1.6. Здійсніть функціональне планування приміщень готелів різних типів. Накресліть схеми функціональної структури готелів таких типів: малого готелю категорії 3*, готелю категорії 5* великої місткості, курортного готелю, приміщень павільйонного типу.

6.1.7. Розплануйте вестибюль 4* бізнес-готелю. Накресліть схему вестибюля з розташуванням обладнання.

6.1.8. Розплануйте вестибюль туристичного готелю 5* на 250 місць. Накресліть схему вестибюля з розташуванням обладнання.

6.1.9. На адресу власника готелю надійшов усний запит від туристичної фірми на бронювання готельних послуг. Які умови необхідно виконати, щоб запит вважався прийнятим?

6.1.10. Турагент, що уклав контракт з готелем і направив у готель групу туристів, прийняв на себе зобов'язання щодо сплати рахунку за надані послуги. Рахунок був сплачений протягом 36 днів від дня його одержання. Чи вчасно сплатив рахунок турагент? Які суми повинен виплатити турагент у випадку пропущення встановлених строків сплати рахунку?

6.1.11. Турагент анулював замовлення на надання готельних послуг в терміни, передбачені контрактом. Упродовж якого часу з моменту ануляції повинна бути повернута турагенту сума, отримана власником готелю як попередня оплата? Вкажіть порядок сплати турагенту, якщо розрахунки не зроблені у встановлений термін

6.1.12. Турагент повідомив за 10 днів до дати прибуття групи туристів, що замовлення на надання готельних послуг анулюється. Чи стягується в цьому випадку компенсація? Які розміри компенсації передбачені? Які мінімальні строки для ануляції існують у готелях, призначених для груп туристів у «сезон пік»?

6.1.13. Споживач залишив заявку на прання костюма, який може бути підданий тільки хімічному чищенню і наполягає на її виконанні. Опишіть дії відповідальних осіб.

6.1.14. Споживач просить покоївку випрати йому сорочку. Як правильно реагувати покоївки в цій ситуації. Опишіть дії.

6.1.15. До покоївки, що прибирає на поверсі, звертається постійний споживач – молода жінка з проханням відкрити її номер, зважаючи на те, що вона, поспішаючи забула взяти ключ в рецепції. При цьому покоївка бачить, що у візочку у жінки двоє маленьких дітей, котрі плачуть. Молода мати їх заспокоює, при цьому знервована та переживає. Покоївка давно знає цю родину. Вони проживають в готелі півроку та ще оплатили проживання на півроку наперед. Як вчинити покоївці в цій ситуації?

6.1.16. Ви є начальником або співробітником СПіР готелю. Перед Вами стоїть завдання відібрати майбутнього співробітника на посаду портьє. Вам пропонується визначити: функціональні обов'язки цього співробітника; якості та інші характеристики, які потрібно враховувати при відборі співробітників на цю посаду; перелік питань, які необхідно ставити претендентам.

6.1.17. На адресу СПіР готелю надійшов усний запит від туристичної фірми на бронювання готельних послуг. Вам пропонується визначити, які умови необхідно виконати, щоб запит вважався прийнятим.

6.1.18. До готелю «Пасаж» прибув споживач готельних послуг. Вам пропонується визначити: яку обов'язкову інформацію про характер та обмеження обсягу послуг має дати споживачу черговий портьє готелю «Мрія» (категорія 2 зірки) до укладення договору на готельні послуги; яким має бути термін дії договору, якщо турист не вказав дату виїзду з готелю; які існують умови дострокового припинення дії договору на основні та додаткові послуги готелю.

6.1.19. У готелі «Вікторія» черговий портьє здійснює операції технологічного циклу «Організація виїзду і розрахунок при виїзді». На прохання гостя, йому надали інформацію про стан гостьового рахунку, але додаткові послуги до рахунку не включили.

Вам пропонується визначити, чи можливо вважати такі дії портьє порушенням технологічного циклу. Укажіть послідовність та структуру вищенаведеного технологічного циклу.

6.1.20. Готель «Мрія» втрачає конкурентоспроможність на регіональному ринку готельних послуг. Збільшення туристичного потоку до регіону та оснащення сауни не поліпшило фінансовий стан готельного підприємства. Номерний фонд завантажено в основному в літній сезон. Потребують додаткових інвестицій та модернізації лобі-бар та ресторан готелю.

Аудит фінансової діяльності виявив недосконалість організації та обліку праці в готельному підприємстві. У готелі зростає плінність кадрів, особливо кваліфікованих робітників: покоївок, кухонних робітників, слюсарів.

На підставі отриманої інформації потрібно: запропонувати методи нормування праці та планування кількісної потреби в покоївках у готелі; обґрунтуйте перелік обсягу знань і умінь, які необхідні для успішної професійної діяльності покоївок, з виділенням тих, що визначають професійну майстерність

6.2. РЕСТОРАННА СПРАВА

6.2.1. В ресторан привезено 50 буханок хліба, 100 кг картоплі, 50 кг рибної продукції. Ви – шеф-кухар. Організуйте правильне приймання продуктів, а свої дії обґрунтуйте.

6.2.2. Складіть ступеневий графік виходу на роботу для працівників кафе на 100 місць, яке працює з 10.00 до 20.00, обідня перерва з 16.00 до 17.00. Кількість працівників – 9, в тому числі: VI р. – 1 чол., V р. – 3 чол., IV р. – 3 чол., III р. – 2 чол. З 15 числа кухар V розряду йде у відпустку.

6.2.3. Скласти комбінований графік виходу на роботу працівників ресторану. Торговельний зал працює з 11.00 до 24.00, обідня перерва з 16.00 до 18.00. На виробництві працює 9 кухарів, в тому числі: VI р. – 1 чол., V р. – 4 чол., IV р. – 3 чол., III р. – 1 чол. З 15 числа кухар IV розряду йде у відпустку.

6.2.4. Складіть організаційну схему робочого місця з розміщенням устаткування з приготування супів у гарячому цеху ресторану.

6.2.5. Складіть організаційну схему робочого місця з розміщенням устаткування з приготування холодних закусок у холодному цеху.

6.2.6. Складіть організаційну схему робочого місця з виконання певних процесів: підготовки сировини, замісу тіста, формування виробів, виготовлення оздоблень, цукерок тощо для кондитерського цеху з розміщенням устаткування.

6.2.7. Ви працюєте господарем залу ресторану вищого класу. До вас надійшло замовлення на обслуговування бенкету, кількість персон – 36.

Необхідно розрахувати кількість бенкетних столів, скатертин, столових приборів. Чисельність офіціантів для проведення бенкету за столом із повним обслуговуванням офіціантами.

6.2.8. Ви працюєте господарем залу ресторану класу «люкс». Надійшло замовлення на обслуговування бенкету за столом в кількості 80 чоловік.

Необхідно розрахувати численний і кваліфікаційний склад офіціантів для обслуговування бенкету з частковим обслуговуванням. Запропонувати способи подавання страв і порядок обслуговування. Запропонувати схему сервірування столу на один фрагмент. Складіть меню бенкету.

6.2.9. Ви працюєте адміністратором ресторану української кухні. Надійшло замовлення на проведення бенкету на 50 осіб. Необхідно визначити чисельний і кваліфікаційний склад бригади офіціантів для обслуговування бенкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Запропонувати варіанти меню і напоїв, схему розміщення столів і гостей, способи і порядок обслуговування. Розрахуйте кількість посуду, наборів, столової білизни.

6.2.10. Ви працюєте адміністратором ресторану класу «люкс». Надійшло замовлення на обслуговування бенкет-фуршет-десерту в кількості 60 осіб.

Необхідно прийняти замовлення, визначити порядок розрахунку. Скласти меню, підібрати посуд для подавання виробів, десертів, напоїв. Провести інструктаж з офіціантами.

6.2.11. Ви працюєте адміністратором дитячого кафе. Надійшло замовлення на проведення дитячого бенкету з нагоди Дня народження 5 років у кількості - 12 дітей. Необхідно прийняти замовлення. Скласти меню дитячого бенкету. Запропонувати безалкогольні коктейлі і напої. Підібрати посуд, столові набори, білизну для подавання страв згідно замовлення. Запропонувати розважальну програму для дітей.

6.2.12. Ви працюєте сервіс-менеджером кейтерингової компанії та отримали замовлення корпоративної вечірки – бенкету-барбекю на природі на 40 осіб. Необхідно розробити програму проведення бенкету-барбекю з частковим обслуговуванням офіціантами. Скласти меню бенкету, карту напоїв. Підібрати персонал для обслуговування

6.2.13. Ви працюєте адміністратором кейтерингової компанії. Надійшло замовлення на організацію та проведення повно сервісного кейтерингового обслуговування учасників в пресс-конференції в кількості 120 осіб за формою обслуговування «шведський стіл» в пресс-центрі проведення конференції. Необхідно скласти меню страв, виробів, напоїв для шведського столу. Організувати доставлення продукції на місце призначення. Підібрати персонал для обслуговування.

6.2.14. Ви працюєте адміністратором кейтерингової компанії. Надійшло замовлення на організацію проведення випускного вечора на відкритому повітрі – пікнік-барбекю на 170 осіб. Необхідно розробити сценарій проведення випускного вечора. Скласти меню. Підібрати транспорт для перевезення гостей. Організувати пікнік-барбекю.

6.2.15. Ви працюєте адміністратором кейтерингової компанії. До вас звернулися з проханням організувати кейтеринг напоїв і коктейлів (виїзний бар) на бізнес тренінгу сомельє. Необхідно скласти карту напоїв. Запропонувати закуски та страви до напоїв. Організувати доставку на місце призначення виїзного бару.

6.2.16. Указати необхідну кількість обладнання, меблів, посуду, для підготовки до бенкету з повним обслуговуванням на 50 персон.

6.2.17. Засервірувати стіл на замовлення, сімейний обід на 5 осіб, в тому числі: чоловіків – 2, жінок – 1, дітей – 2 (хлопчик – 10 років, дівчинка – 7 років). Неділя. Обід з 13.30. Визначте функції і обов'язки обслуговуючого персоналу в даній ситуації. Розробіть меню та розрахуйте необхідну кількість предметів сервірування столу. Запропонуйте метод обслуговування та способи подавання страв.

6.2.18. Необхідно організувати підготовчу роботу до бенкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами, на який запрошено 54 гостя, серед яких 18 жінок і 14 почесних гостей, серед яких 5 жінок, решта – чоловіки. Необхідно зробити відповідні розрахунки і визначити таке:

- площу приміщення (зали) під бенкет;
- необхідну довжину і кількість бенкетних столів, у тому числі для почесних гостей;
- варіант попередньої індивідуальної сервіровки столу, в тому числі й для почесних гостей (по одному куверту);
- кількість офіціантів з урахуванням розподілу обсягу роботи між ними.

6.2.19. Необхідно організувати підготовчу роботу з організації офіційного бенкету-прийому, на якому будуть присутні 18 гостей, серед яких 4 почесних, 2 з них – жінки:

- складіть меню офіційного бенкету-сніданку;
- розрахуйте кількість офіціантів і розподілити між ними обов'язки;
- розмістіть гостей за столом згідно з протоколом та показати цифрами черговість обслуговування гостей.

6.2.20. Необхідно організувати підготовчу роботу з організації бенкету-фуршету на 80 осіб. Розрахувати таке:

- складіть меню банкету фуршет;
- розрахуйте необхідну кількість офіціантів із зазначенням обсягів і складу роботи між ними;
- розрахуйте довжину і кількість столів для гостей із зазначенням виду підходів до столів;
- схематично покажіть спосіб розстановки скла «у два ряди» із зазначенням необхідних розмірів.