

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

Циклова комісія харчових технологій, готельно-ресторанної справи та туризму

ЗАТВЕРДЖЕНО

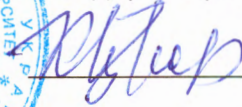
педагогічною радою ВСП «ХТЕФК ДТЕУ»
«26» лютого 2025 р.
(протокол №7, п. 2)

ВВЕДЕНО В ДІЮ:

наказ ВСП «ХТЕФК ДТЕУ»

Від 26.02.2025р № 38-0

В. о. директора



Капіталіна ГУРОВА



ПРОГРАМА КВАЛІФІКАЦІЙНОГО ІСПИТУ

галузь знань	<u>24 Сфера обслуговування</u> (шифр і назва галузі знань)
спеціальність	<u>241 Готельно-ресторанна справа</u> (код і найменування)
освітньо-професійна програма	<u>Ресторанне обслуговування</u> (найменування освітньо-професійної програми)
освітня кваліфікація	<u>Фаховий молодший бакалавр з ресторанного обслуговування</u> (кваліфікація відповідно до стандарту фахової передвищої освіти)
кваліфікація в дипломі	<u>Освітньо-професійний ступень – фаховий молодший бакалавр</u> <u>Спеціальність – Готельно-ресторанна справа</u> <u>Освітньо-професійна програма «Ресторанне обслуговування»</u> (кваліфікація відповідно до освітньо-професійної програми)
рік набору	<u>2023</u> (рік набору)

Харків, 2025 рік

Розробники:

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

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

Руденко Світлана Олександрівна, викладач циклової комісії економіки, управління та адміністрування, спеціаліст вищої категорії, кандидат філософських наук

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

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 фахову передвищу освіту» фахова передвища освіта передбачає набуття здобувачами освіти здатності до виконання типових спеціалізованих завдань у певній галузі професійної діяльності, пов'язаних з виконанням виробничих завдань підвищеної складності та/або здійсненням обмежених управлінських функцій, що характеризуються певною невизначеністю умов та потребують застосування положень і методів відповідної науки.

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

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

- спеціалізованих емпіричних та теоретичних знань у сфері професійної діяльності, усвідомлення меж цих знань;

- когнітивних та практичних умінь та навичок, необхідних для розв'язання складних задач у спеціалізованих сферах професійної діяльності;

- умінь та навичок знаходження творчих рішень або відповідей на чітко визначені конкретні та абстрактні проблеми на основі ідентифікації та застосування даних.

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

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

Організація і порядок проведення атестації здобувачів освіти регламентується такими нормативними актами:

- 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).

ПРОГРАМА АТЕСТАЦІЇ

Структура кваліфікаційного іспиту: 1) Ділова українська мова та публічний виступ; 2) Дизайн та технологія сервісних процесів у закладах ресторанного господарства; 3) Контроль якості продукції та послуг закладів сфери гостинності; 4) Організація виробничих процесів у закладах готельно-ресторанного господарства

2.1. Ділова українська мова та публічні виступи

Тема 1. Законодавчий та нормативно-стильовий аспекти професійного спілкування

Поняття національної та літературної мови. Найістотніші ознаки літературної мови. Мовні норми. Мова професійного спілкування як функціональний різновид української літературної мови. Професійна мовно-комунікативна компетенція. Мовне законодавство та мовна політика в Україні. Функціональні стилі української мови та сфера їх застосування. Основні ознаки функціональних стилів. Професійна сфера як інтеграція офіційно-ділового, наукового і розмовного стилів.

Тема 2. Культура українського професійного мовлення

Теоретико-методологічні засади культури професійної української мови. Культура ділової української мови (офіційно-діловий стиль). Культура публічної монологічної мови. Культура професійної діалогічної мови. Шляхи формування культури професійного спілкування.

Тема 3. Індивідуальні та колективні форми фахового спілкування

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

Тема 4. Ділові папери як засіб писемної професійної комунікації

Документ – основний вид ділового мовлення. Класифікація документів. Вимоги до ділових паперів. Зразки особистих облікових документів. Організаційні документи. Розпорядчі документи.

Тема 5. Мистецтво публічного виступу як інструмент побудови кар'єри

Публічний виступ як різновид усного спілкування. Історія ораторського мистецтва. Античність. Риторика середніх віків. Ораторське мистецтво епохи

Відродження. Ораторське мистецтво древньої Русі та Буржуазне ораторське мистецтво XVI–XX ст.

Тема 6. Види промов. Сучасний етикет публічного виступу

Особливості складання та виголошення мітингових та агітаційних промов. Загальна характеристика та специфіка ділових та інформаційних промов. Вимоги та рекомендації щодо ювілейних та вітальних промов. Загальна характеристика етики та естетики публічного виступу. Рекомендації щодо механізмів дотримання етичного коду публічного виступу.

Тема 7. Оратор і аудиторія. Техніка публічних презентацій

Роль та функції оратора у організації ефективного спілкування. Класифікація типів аудиторій. Важливість постановки проблеми у формулюванні теми. Техніки підготовки публічних презентацій. Ораторське мистецтво як необхідна складова успішної професійної діяльності.

Рекомендовані джерела інформації:

1. Клак О. С. Практикум з української мови за професійним спрямуванням : навчальний посібник. Львів : ЛДУВС, 2022. 152 с.
2. Голоюх Л. В. Українська мова за професійним спрямуванням : навчальний посібник. Луцьк : Волинський національний університет імені Лесі Українки. 2022. 192 с.
3. Гдакович М. С. Синтаксичні норми у діловому мовленні : навчально-методичний посібник. Львів : ЛДУВС, 2021. 52 с.

2.2. Дизайн та технологія сервісних процесів у закладах ресторанного господарства

Тема 1. Характеристика типів закладів ресторанного господарства та їх оснащення

Поняття закладу ресторанного господарства як організаційно-структурної одиниці у сфері ресторанного господарства. Типи підприємств ресторанного господарства за характером торгово-виробничої діяльності. Характеристика ресторану як закладу ресторанного господарства. Характеристика кафе та його різновидів. Характеристика бару, кафетерію, закускової, буфету, їдалень, закладу швидкого обслуговування. Особливості призначення фабрики-заготівельні, фабрики-кухні, домашньої кухні.

Послуги закладів ресторанного господарства та вимоги до них. Послуги, які можуть надаватись відвідувачам у закладах ресторанного господарства різних типів і класів. Додаткові послуги, які можуть надаватись відвідувачам, у закладах ресторанного господарства різних типів і класів.

Види торгівельних приміщень закладів ресторанного господарства для надання сервісу. Характеристика торговельних приміщень для споживачів: вестибюль, гардероб, туалетні кімнати, аванзал, зали підприємств ресторанного господарства. Взаємозв'язок торговельних залів, виробничих та підсобних

приміщень.

Поняття інтер'єру торговельних приміщень закладів ресторанного господарства. Основні показники інтер'єру торговельного залу. Загальна характеристика дизайну закладів ресторанного господарства загальнодоступної мережі.

Характеристика роздавальні, буфету та підсобних приміщень. Оснащення роздавальні. Призначення буфету, приміщення для нарізання хліба, сервізної, мийної столового посуду у закладах ресторанного господарства.

Характеристика обладнання і меблів для торгових приміщень. Розміри ресторанных, бенкетних і столів для їдалень, кафе, закусточних. Норми оснащення ресторанів меблями. Характеристика пересувних столів і візочків для сервіровки на колесах. Характеристика стільців і крісел, барних табуретів, сервантів.

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

Призначення та класифікація меню. Характеристика різних видів меню: вільного вибору (порційних страв, обмеженого, окремого дня, страв масового споживання); скомплектованого (меню комплексного обіду в закладах швидкого обслуговування, меню загального стола в ресторані; меню денного раціону); бенкетного; комбінованого.

Електронне меню (Е-menu). Характеристика електронного меню. Можливості електронного меню у закладах ресторанного господарства.

Порядок складання меню. Відповідальність за розробку меню у закладах ресторанного господарства. Особливості складання меню вільного вибору. Порядок запису страв та напоїв у меню вільного вибору. Особливості складання меню денного раціону харчування.

Вимоги до оформлення меню в закладах ресторанного господарства різних типів і класів. Особливості розробки концепції, дизайну, тексту для оформлення меню із розрахунку до типу і класу закладу ресторанного господарства, його споживача. Роль додаткової інформації про страви та напої у меню.

Оформлення карти вин та напоїв. Послідовність запису напоїв у винній карті. Послідовність запису напоїв у преїскуранті.

Основні види столового посуду і наборів. Характеристика порцелянового та фаянсового посуду. Асортимент та призначення порцелянового та фаянсового посуду. Характеристика керамічного та металевих посуду. Асортимент та призначення керамічного та металевих посуду. Характеристика наборів основної і допоміжної груп. Асортимент та призначення основних наборів. Асортимент та призначення допоміжних наборів.

Вимоги до миття столового посуду та наборів. Правила миття посуду за допомогою мийних машин. Правила миття посуду ручним способом. Правила миття наборів.

Характеристика скляного і кришталевих посуду. Асортимент та

призначення індивідуального та багатопорційного скляного (кришталевого) посуду. Отримання скляного посуду для обслуговування відвідувачів.

Характеристика дерев'яного і пластикового посуду. Асортимент та призначення дерев'яного посуду. Характеристика посуду і наборів із полімерних матеріалів, фольги та паперу.

Характеристика столової білизни. Види та призначення столової білизни у закладах ресторанного господарства. Характеристика серветок.

Норми оснащення посудом, наборами, столовою білизною для закладів ресторанного господарства. Зберігання та облік столового посуду, наборів, столової білизни. Отримання столового посуду, наборів і столової білизни для обслуговування відвідувачів.

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

Підготування торгових приміщень до обслуговування. Розміщення меблів у торговельному залі. Підготування квітів. Підготування (полірування) столового посуду і наборів.

Загальні правила сервірування столу. Порядок накривання стола скатертиною. Правила сервіровки столу порцеляновим, фаянсовим посудом, наборами, складним посудом.

Попереднє сервірування столів. Сервірування столу для сніданку, обіду, вечері. Бенкетне сервірування столу. Сервіровка столу для бенкету із розміщенням за столом із повним обслуговуванням офіціантами. Сервіровка столу для бенкету із розміщенням за столом із частковим обслуговуванням офіціантами.

Сервірування столу серветками. Особливості сервірування серветками бенкетних столів, фуршетних столів. Форми складання серветок.

Підготовка персоналу до обслуговування споживачів. Зовнішній вигляд обслуговуючого персоналу, формений одяг і взуття, етика поведінки, проведення інструктажів. Правила роботи з підносом під час обслуговування в ресторані. Методи організації роботи офіціантів.

Особливості подачі закусок. Асортимент холодних страв та закусок, послідовність подавання, температурний режим. Особливості сервування стола при подаванні холодних страв і закусок. Техніка подавання холодних страв та закусок. Підбір посуду та наборів для подавання. Асортимент гарячих закусок. Послідовність та правила подавання гарячих закусок.

Особливості подачі перших страв. Асортимент перших страв, послідовність подавання, температурний режим, посуд для подачі. Особливості сервування стола при подаванні перших страв. Особливості подавання супів при груповому та індивідуальному обслуговуванні. Техніка подавання перших страв. Підбір посуду та наборів для подавання.

Особливості подачі других гарячих страв. Асортимент других гарячих страв, послідовність подавання, температурний режим, посуд для подачі. Особливості

сервування стола при подаванні других гарячих страв. Правила подавання других гарячих страв, посуд та набори, що застосовуються. Правила подавання національних страв у керамічних глечиках. Прийоми перекладання страв. Техніка подавання страв методом фламбування. Характеристика процесу траншування страв та умови для його виконання.

Особливості подачі солодких страв. Асортимент солодких страв, послідовність подавання, температурний режим. Особливості сервування стола та правила обслуговування споживачів при подаванні солодких страв. Техніка подавання солодких страв при індивідуальному та груповому обслуговуванні.

Особливості подавання фруктів в асортименті при індивідуальному та груповому обслуговуванні. Особливості сервування стола при подаванні фруктів. Техніка фламбування десертів, фруктів. Правила подавання кондитерських виробів.

Особливості подачі гарячих напоїв. Правила та техніка подавання чаю, кави, какао, шоколаду. Підбір посуду для подачі гарячих напоїв, температурний режим.

Поняття методів обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства. Характеристика методу обслуговування офіціантами, барменами. Характеристика методу самообслуговування. Характеристика комбінованого методу обслуговування.

Види сервісу у закладах ресторанного господарства. Характеристика французького сервісу. Особливості використання ресторанного візка під час обслуговування споживачів. Характеристика американського сервісу, особливості його застосування. Характеристика російського сервісу.

Основні елементи обслуговування в ресторанах під час зустрічі і розміщення гостей, прийому і оформлення замовлення. Особливості зустрічі споживачів у ресторані швейцаром, hostess, метрдотелем. Правила розміщення відвідувачів за столом у ресторані. Особливості подачі меню, карти напоїв. Процес приймання замовлення. Послідовність запису замовлення офіціантом. Вимоги до офіціантів, які приймають замовлення у відвідувачів.

Технологічний процес обслуговування гостей в ресторанах після прийняття замовлення. подача продукції сервіс-бару (буфету). Виконання до сервіровки відповідно до замовлення. Послідовність подачі страв та напоїв.

Підготовка столу до подачі чергової страви. Порядок прибирання використаного посуду способом «у три тарілки», «у дві тарілки». Порядок розрахунку з відвідувачами.

Тема 4. Організація обслуговування бенкетів та прийомів

Класифікація бенкетів і прийомів. Види бенкетів з розміщенням за столом. Види бенкетів без розміщення за столом. Поділ бенкетів за участю персоналу в обслуговуванні. Поділ бенкетів за асортиментом страв і напоїв.

Порядок прийому замовлення на обслуговування свят. Складання договору-замовлення. Оформлення замовлення-рахунка. Порядок розрахунку.

Характеристика бенкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Підготовка до проведення бенкету. Визначення загальної площі бенкетної зали. Розрахунок та розміщення бенкетних столів. Повне сервірування бенкетних столів. Призначення картки-меню, кувертної картки, їх розміщення. Організація аперитиву перед початком бенкету. Правила розміщення учасників бенкету за столом та черговість їх обслуговування. Розрахунок обслуговуючого персоналу при обслуговуванні бенкету з повним обслуговуванням офіціантами.

Меню бенкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Особливості подачі страв та напоїв на бенкеті за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Організація подачі чаю, кави бенкету за столом з повни Основні форми відносин за дипломатичним протоколом та їх характеристика. Поняття дипломатичного протоколу. Значення ділових зустрічей у міжнародних відносинах. Прийом як форма ділового спілкування. Класифікація дипломатичних прийомів.

Характеристика бенкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами. Визначення загальної площі бенкетної зали. Розрахунок та розміщення бенкетних столів. Особливості сервірування бенкетних столів. Порядок розподілу столів на секції та підбір багатопорційного посуду.

Меню бенкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами. Особливості подачі страв та напоїв на бенкеті за столом з частковим обслуговуванням офіціантами. Розподіл обслуговуючого персоналу. Правила викладання страв, закусок та напоїв на бенкетний стіл. Функції офіціантів під час обслуговування гостей.

Характеристика бенкету за типом «шведського столу». Переваги банкет-прийому «шведський стіл». Асортимент страв та напоїв. Розміщення страв, напоїв на бенкетному столі. Розміщення закусточних столиків у залі, їх сервіровка.

Особливості споживання їжі гостями під час банкет-прийому «шведський стіл». Функції обслуговуючого персоналу під час обслуговування гостей.

Характеристика бенкету-фуршету. Підготовка до проведення бенкету-фуршету. Визначення загальної площі бенкетної зали. Розрахунок та розміщення фуршетних столів та додаткових столів у залі. Покриття фуршетних столів скатертинами. Розрахунок посуду для фуршету. Порядок сервіровки столів. Варіанти сервірування столу для бенкету-фуршету скляним посудом. Особливості одностороннього та двостороннього сервірування столу для бенкету-фуршету. Функції офіціантів під час обслуговування гостей.

Характеристика бенкет-фуршет-десерту. Призначення бенкет-фуршет-десерту. Асортимент страв та напоїв. Порядок сервіровки столів для бенкет-фуршет-десерту.

Характеристика бенкет-коктейль-фуршету. Організація обслуговування бенкет-коктейлю у першому залі. Організація бенкет-фуршету у другому залі.

Характеристика бенкет-коктейлю. Асортимент закусок та напоїв. Особливості подачі закусок та напоїв. Організація підсобного приміщення для

обслуговуючого персоналу. Організація бару або спеціального столу з гіркою для напоїв у залі. Розрахунок офіціантів для бенкет-коктейлю. Функції бармена, офіціантів під час обслуговування гостей. Особливості організації коктейль-парті. Асортимент страв та напоїв на коктейль-парті.

Тема 5. Організація спеціальних форм обслуговування

Організація обслуговування за місцем роботи. Загальні вимоги до організації харчування робітників і службовців.

Організація обслуговування зосереджених контингентів споживачів. Характеристика скомплектованого раціону харчування на підприємствах із зосередженим контингентом споживачів.

Обслуговування споживачів за місцем навчання. Основна мета закладів ресторанного господарства при навчальних закладах. Надання послуг з харчування студентам. Режим харчування учнів. Обов'язки навчальних закладів щодо організації харчування дітей та молоді. Вимоги до розробки меню та оцінки якості продукції.

Обслуговування пасажирів на залізничному транспорті. Типи закладів ресторанного господарства на вокзалах. Харчування пасажирів у вагонах-ресторанах, у вагонах-кафе, у купе-буфетах.

Обслуговування пасажирів авіатранспорту у закладах ресторанного господарства, розміщених в аеропортах: ресторанах, кафе, буфет, службова їдальня. Організація харчування та обслуговування пасажирів на повітряному транспорті. Класифікація харчування на повітряних суднах за раціоном харчування, за контингентом споживачів, за замовником.

Організація харчування пасажирів на водному транспорті. Організація харчування пасажирів на невеликих річкових і морських суднах. Організація харчування пасажирів на великих пасажирських суднах. Виробництво продукції харчування на великих пасажирських суднах. Склад меню.

Характеристика послуг харчування, що надаються туристам. Види отримання послуг харчування при формуванні туру: сплачене харчування, харчування не включається у вартість турпакету, самообслуговування. Складові організації харчування в туризмі. Вимоги до сніданку туристів із різних країн. Види сніданків, що пропонуються іноземним туристам. Характеристика комплексних сніданків, сніданків по типу шведської лінії.

Типи (системи) харчування туристів при готельних комплексах. Характеристика систем харчування «напівпансіон», «повний пансіон», «все включено».

Організація обслуговування туристів. Підбір системи харчування для груп туристів. Сервіровка столів під час організації харчування груп туристів. Правила дотримання режиму харчування груп туристів. Особливості організації харчування під час тривалих екскурсій груп туристів. Розрахунок офіціантів під час обслуговування груп туристів. Обслуговування туристів у вечірні години.

Класифікація та вимоги до організації обслуговування учасників ділових,

культурних, громадських і спортивних заходів. Характеристика категорій заходів або івентів. Призначення івенторів.

Обслуговування за місцем проведення ділових, культурних, громадських заходів. Класифікація заходів за організацією обслуговування. Особливості підготовки до організації обслуговування.

Організація триразового харчування для учасників з'їздів, форумів, нарад, що мешкають у готелі, у перервах між засіданнями та по завершенню ділових заходів. Особливості складання меню для скомплектованих сніданків, обідів і вечерів. Розрахунок чисельності обслуговуючого персоналу. Сервіровка столів.

Форми оплати за харчування. Організація буфет-фуршету у перервах між засіданнями. Організація кави-брейк, бізнес-брейк у перервах між засіданнями. Організація бенкетів з розсаджуванням або без розсаджування по завершенню ділових заходів.

Тема 6. Організація обслуговування тематичних заходів

Особливості обслуговування тематичних бенкетів. Особливості обслуговування новорічного свята. Організація обслуговування весільного бенкету. Характеристика приміщень у закладах ресторанного господарства для проведення весіль. Особливості умов, які узгоджуються під час оформлення замовлення на проведення весіль. Особливості весільного меню. Розрахунок кількості офіціантів. Визначення довжини столів, їх розміщення. Особливості розміщення за столом нареченого з нареченою. Організація зустрічі молодят із гостями. Функції офіціантів з моменту запрошення гостей до столу. Особливості підготовки бенкету з нагоди хрещення і повноліття. с

Характеристика бенкет-чаю. Вимоги до столів та їх розміщення. Особливості ресторанної білизни для бенкет-чаю. Вимоги до посуду та особливості сервірування столів для бенкет-чаю. Меню бенкет-чаю. Правила викладання солодких страв, фруктів та напоїв на бенкетний стіл. Функції офіціантів під час обслуговування гостей. Розрахунок офіціантів для бенкет- чаю. Особливості подачі чаю на бенкет-чаю.

Сутність кейтерингового обслуговування. Класифікація кейтерингового обслуговування. Підготовка до повносервісного кейтерингового обслуговування. Обслуговування споживачів на рівні ресторанного сервісу. Поняття послуги кейтеринг. Види кейтерингових послуг при виїзному ресторанному обслуговуванні.

Підготовка персоналу ресторану за спеціальним замовленням до обслуговування. Вимоги до зовнішнього вигляду персоналу ресторану за спеціальним замовленням.

Матеріально-технічне забезпечення кейтерингового обслуговування. Вимоги до зберігання предметів матеріально-технічного забезпечення кейтерингового обслуговування. Види локацій кейтерингового обслуговування.

Підготовка до повносервісного кейтерингового обслуговування. Укладання договору між замовником та кейтеринговою компанією. Складання

рахунку-замовлення. Особливості підбору страв для повносервісного кейтерингового обслуговування. Порядок сервірування столів. Організація обслуговування гостей на заходах.

Рекомендовані джерела інформації

1. Організація готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / За заг. ред. д. е. н., проф. В. Я. Брича. Київ : Видавництво Ліра-К, 2020. 484
2. Основи ресторанної справи : навчальний посібник / Укладач: Г. Я. Круль. Чернівці : ЧНУ імені Ю. Федьковича, 2020. 496 с.
3. Соколенко А. С., Баландіна І. С. Організація ресторанного господарства : конспект лекцій. Харків : ХНУМГ імені О. М. Бекетова, 2022. 120 с.

2.3. Контроль якості продукції та послуг закладів сфери гостинності

Тема 1. Загальні положення у сфері управління якістю

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

Тема 2. Основні поняття та категорії управління якістю

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

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

Основні фактори, які впливають на якість ресторанної продукції. Енергетична цінність, біологічна повноцінність складу, засвоюваність, харчова нешкідливість, зовнішній вигляд, консистенція, смак, аромат, ціна. Взаємопов'язані і взаємо підлеглі стадії та операції. Чинники, які впливають на якість продукції, матеріальної чи нематеріальної послуги: об'єктивні та суб'єктивні. Основні поняття, терміни й визначення в області якості ресторанної продукції. Властивість продукції. Показник якості. Параметр продукції. Система показників оцінки якості ресторанної продукції – одиничний, комплексний, визначальний, інтегральний. Коефіцієнт вагомості показників якості продукції. Граничні значення показників якості. Показники якості продукції ресторанного господарства. Показники призначення. Показники, що характеризують структуру

продукції. Показник надійності, показник технологічності. Ергономічні показники оцінки якості продукції та послуг. Психологічні, естетичні, показники стандартизації та уніфікації.

Тема 4. Організація контролю якості продукції

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

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

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

Рекомендовані джерела інформації

1. Лялюк А. М. Управління якістю товарів і послуг в торгівлі : конспект лекцій. Луцьк : Волиньенергософт, 2023. 95 с
2. Круль Г. Я., Заячук О. Г. Організація і технологія надання послуг гостинності : навчальний посібник. Чернівці : ЧНУ імені Юрія Федьковича, 2022. 488 с.
3. Стандартизація, метрологія та контроль якості продукції: електронний навчальний посібник / Укладачі: Троснікова І. Ю., Мініцький А. В., Биба Є. Г., Лобода П. І. Київ : КПІ імені Ігоря Сікорського, 2021. 89 с.

2.4. Організація виробничих процесів у закладах готельно-ресторанного господарства

Тема 1. Організація готельно-ресторанного бізнесу: структура, функції та роль виробничих процесів

Структура та організація готельно-ресторанного підприємства. Функції та роль виробничих процесів у готельно-ресторанній сфері. Аналіз ринку та конкурентоспроможність готельно-ресторанного бізнесу. Визначення готельно-

ресторанного господарства та його роль у сучасному світі. Основні принципи та етапи виробничих процесів у готельно-ресторанній сфері.

Тема 2. Виробничі процеси у готельній сфері

Прийом та розміщення гостей: бронювання, реєстрація, виділення номерів. Обслуговування в номерах: прибирання, заміна рушників, підтримання чистоти. Управління готельними послугами: ресторани, басейни, фітнес-центри, конференц-зали. Управління персоналом та мотивація працівників. Фінансове управління та бухгалтерський облік у готельно-ресторанній сфері. Маркетинг та просування готельно-ресторанного бізнесу.

Тема 3. Виробничо-торговельна структура закладів ресторанного господарства

Виробничо-торговельна структура закладів ресторанного господарства. Виробнича інфраструктура закладів ресторанного господарства. Процеси бронювання та реєстрації гостей. Управління готельними номерами та обслуговування гостей. Управління ресторанним відділом готельного закладу.

Тема 4. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства при готелі

Заклади ресторанного господарства при готелі. Організація сніданку. Обслуговування в обідній час. Обслуговування в номерах готелю. Додаткові послуги закладів ресторанного господарства при готелі. Процеси обслуговування гостей у ресторані. Управління кухнею та процесами приготування страв. Управління барним відділом та обслуговування напоїв.

Тема 5. Оперативне планування в закладах ресторанного господарства

Основи оперативного планування на підприємствах ресторанного господарства. Меню як засіб реклами і планування роботи закладів ресторанного господарства. Карти напоїв та вимоги до їх складання для різних типів закладів ресторанного господарства. Планування та організація робочого процесу. Контроль якості та безпеки продукції.

Рекомендовані джерела інформації:

1. Готельно-ресторанний бізнес : навчальний посібник. Електронний ресурс / Ніколайчук О. А. та ін. ; ред. О. А. Ніколайчук. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2022. 250 с.
2. Круль Г., Заячук О. Організація і технологія надання послуг гостинності : навчальний посібник. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці : ЧНУ імені Юрія Федьковича, 2022. 488 с.
3. Сімакова О. О., Боднарчук О. А. Організація ресторанного господарства : методичні рекомендації до вивчення дисципліни. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2020. 100 с.

3. ПРОГРАМА ПІДГОТОВКИ ДО КВАЛІФІКАЦІЙНОГО ІСПИТУ

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

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОГО ІСПИТУ 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 кваліфікаційного іспиту в онлайн-режимі.

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

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

Проведення кваліфікаційного іспиту складається з виконання двох блоків:

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

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

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

Всі тести мають закриту форму з однією правильною відповіддю.

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

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

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

На атестацію рандомно (випадково) виноситься:

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

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

Час для розв'язання ситуаційних завдань – 80 хвилин.

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

Таблиця 4.1

Розподіл балів

Тип завдання	Максимальна кількість балів
Тестові завдання	60
Ситуаційне завдання з дисципліни «Дизайн та технологія сервісних процесів у закладах ресторанного господарства»	20
Ситуаційне завдання з дисципліни «Організація виробничих процесів у закладах готельно-ресторанного господарства»	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. Ділова українська мова та публічний виступ

5.1.1 Акцентуаційні мовні норми регулюють

A. Наголошування слів (а'тлас – атла'с)

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

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

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

5.1.2 Зачинателем нової української літературної мови є

A. І. Котляревський

B. І. Франко

C. Г. Сковорода

D. Леся Українка

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

A. Малофункціональність

B. Унормованість

C. Відсутність уніфікованості

D. Вузька система стилів

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

A. Мисленням

B. Фізичною формою

C. Природою

D. Настроєм

5.1.5 Основоположником сучасної української літературної мови є

A. О. Потебня

B. Т. Шевченко

C. М. Гоголь

D. М. Коцюбинський

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

A. XVIII–XX

B. X–XIII

C. XIV–XVII

D. V–IX

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

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

5.1.8 *Що із зазначеного нижче не відносять до духовної культури*

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

5.1.9 *Які із зазначених норм мовознавці не відносять до мовних норм*

- A. Акцентуаційні
- B. Орфоепічні
- C. Графічні
- D. Соціокультурні

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

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

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

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

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

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

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

- A. Вибором літери на позначення фонем у слабкій позиції

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

5.1.14 Граматичні мовні норми регулюють

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

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

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

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

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

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

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

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

5.1.17 Знайдіть слово, яке не входить до розмовної лексики

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

5.1.18 Лексичний повтор допускається в текстах

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

5.1.19 Лексичні норми встановлюють

- А. Правила слововживання
- В. Правила пунктуації

C. Правила розташування наголосу

D. Порядок слів

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

A. Омографами

B. Омонімами

C. Синонімами

D. Антонімами

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

A. Мовні одиниці, яким властивий постійний склад компонентів

B. Звичність звучання, відтворюваність готових мовних блоків

C. Ексклюзивність

D. Семантичне членування, характерне для вільних словосполучень

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

A. Відложити засідання

B. Добавочна вартість

C. Зазнавати втрат

D. Робити вигляд

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

A. Орфоепією

B. Поезією

C. Орфографією

D. Прозою

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

A. Західній

B. Південно-східній

C. Північній

D. Північно-східній

5.1.25 *Тавтологія – це*

A. Порівняння

B. Значенневий повтор

C. Порухення порядку слів

D. Відсутність коми

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

A. Граматичному (синтаксичному)

B. Психо-лінгвістичному

C. Смісловому (логічному)

D. Інтонаційному

5.1.27 *До видів документів не входить*

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

5.1.28 *До писемних жанрів законодавчого підстилю не належать*

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

5.1.29 *До характеристик законодавчого підстилю не належить*

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

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

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

5.1.31 *Знайдіть норми, що не входять до граматичних*

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

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

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

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

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

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

- A. Стилiстично нейтральний виклад
- B. Однозначний виклад

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

5.1.35 Знайдіть функцію, яку не виконує мова професійного спілкування

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

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

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

5.1.37 Чи є тотожними поняття «наукове спілкування» та «професійне спілкування»

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

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

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

5.1.39 Який з підстилів не належить до офіційно-ділового стилю

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

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

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

5.1.50 Визначте зайве серед перелічених невербальних засобів спілкування

- A. Міміка
- B. Жести

C. Голос

D. Манери поведінки

5.1.51 *Дипломатичний підстиль не використовують при складанні*

A. Конвенцій та пактів

B. Протоколів про наміри

C. Романтичних віршів

D. Декларацій, нот, меморандумів

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

A. Бесіда

B. Доповідь

C. Звіт

D. Презентація

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

A. Співрозмовники не розуміють мету спілкування, не готуються до зустрічі

B. Співрозмовники знають структуру і правила проведення бесіди

C. Співрозмовники володіють психологічними та мовними прийомами спілкування

D. Співрозмовники вміло використовують професійну мову і мовні етикетні формули

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

A. Встановлення контакту

B. Розповідь особистих новин

C. Виклад справи;

D. Закінчення розмови, прощання

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

A. «Отже, ми вирішили (дійшли висновку), що...»

B. «Висновок полягає в тому, що...»

C. «Сподіваюся, що ми більше ніколи не побачимося...»

D. «Результатом нашої розмови є...»

5.1.56 *Завдання оратора*

A. Збалансувати книжність і розмовність у своєму виступі, зробити його природним

B. Продемонструвати свою значущість

C. Розважити слухачів

D. Потоваришувати із аудиторією

5.1.57 *Знайдіть хибне твердження стосовно ораторської мови*

A. За тематикою вона є суспільно важливою і проблемною

B. За формою реалізації — писемно-усною

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

5.1.58 Метою ораторської мови є

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

5.1.59 Ораторська мова вибудовується у формі

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

5.1.60 Ораторська мова функціонує як

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

5.1.61 Публічною вважається промова, яка адресована

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

5.1.62 Скільки етапів має ділова бесіда

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

5.1.63 Структура такого етапу ділової бесіди як спростування не передбачає

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

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

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

5.1.65 У дискусії опоненти не шукають

- A. Істину

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

5.1.66 Виникнення риторики припадає на

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

5.1.67 До загальних функцій документа не належить

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

5.1.68 До помилок аргументаційної діяльності не належить

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

5.1.69 До різновидів доповідей не відносять

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

5.1.70 До різновидів суперечки не відносять

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

5.1.71 До розпорядчих документів не відносять

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

5.1.72 До специфічних функцій документів не належить

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

5.1.73 До характерних ознак суперечки не належить

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

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

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

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

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

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

5.1.76 *Найвищою формою суперечки є*

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

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

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

5.1.78 *Розмірковування з доказами від протилежного є провідним принципом*

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

5.1.79 *Спростування здійснюється трьома способами (знайдіть зайве)*

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

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

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

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

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

5.1.82 До етапів публічного виступу не відносять

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

5.1.83 До основних вимог інформаційної промови не відносять

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

5.1.84 До типів публічних промов не відносять

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

5.1.85 Кількість правил щодо інформаційної промови дорівнює

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

5.1.86 Метод послідовності мотивування винайшов Алан Монро в США

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

5.1.87 Найвидатнішим римським оратором був

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

5.1.88 Однією з головних ознак літературної мови є

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

5.1.89 Першими викладачами красномовства були

- A. Софісти
- B. Платоники
- C. Гегельянці
- D. Піфагорійці

5.1.90 Промовам церемоніального характеру не характерна насиченість

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

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

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

5.1.92 Ритор – це

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

5.1.93 Слово «оратор» походить від латинського

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

5.1.94 Сучасний діловий етикет поділяється на таку кількість видів

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

5.1.95 Увагу аудиторії підтримують за допомогою таких ораторських прийомів

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

5.1.96 Арістотель не виокремлює такий фактор щодо здатності аудиторії «заразитися пафосом мови оратора»

- A. Вік (молоді – старі)
- B. Статок (багаті – бідні)

C. Емоційний стан (щасливі - нещасливі)

D. Гендерна приналежність

5.1.97 *Будь-який виступ складається Кількість основних частин виступу дорівнює*

A. 3

B. 13

C. 10

D. 33

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

A. Звуком

B. Буквою або літерою, графемою

C. Транскрипцією

D. Словом

5.1.99 *До головних показників взаєморозуміння між комунікантами не відносять*

A. Позитивну реакцію на слова оратора

B. Зовнішнє вираження уваги у слухачів (їхня поза, зосереджений погляд, вигуки схвалення, усмішки, сміх, оплески)

C. «робочу» тишу в залі

D. Бурхливу сварку, сутичку у залі

5.1.100 *До елементів основної частини повідомлення не відносять*

A. Центральну ідею

B. Основні думки

C. Підтверджуючі матеріали

D. Обов'язковий жарт

5.1.101 *До основних режимів публічних виступів відноситься*

A. Імпровізація та мова «без папірця»

B. Мова, вивчена напам'ять

C. Усі перелічені режими

D. Мова по рукопису

5.1.102 *До основних частин публічного виступу не відносять*

A. Введення

B. Власне висловлення

C. Основну частину

D. Висновок

5.1.103 *До розпорядчих документів не відносять:*

A. Розпорядження

B. Наказ

C. Постанову

D. Протокол

5.1.104 До способів підкріплення основних думок не відносять

- A. Цитати
- B. Приклади та аналогії
- C. Гіперболізацію
- D. Статистику

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

- A. Чітко визначена структура тексту
- B. Художньо-емоційна забарвленість
- C. Встановлений обсяг основних частин
- D. Наявність стандартних висловів

5.1.106 Знайдіть ознаку, яка не відповідає стилевими ознаками офіційно-ділового стилю

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

5.1.107 Знайдіть слово, яке не входить до розмовної лексики

- A. Імплементувати
- B. Заліковка
- C. Підманути
- D. Всячина

5.1.108 Перед початком промови витримують невелику психологічну паузу, яка триває

- A. 5–7 секунд
- B. Пару хвилин
- C. До моменту, коли настане тиша
- D. 5 хвилин

5.1.109 Серед словосполучень, утворених суржилом, знайдіть одне нормативно правильне

- A. Відложити засідання
- B. Добавочна вартість
- C. Зазнавати втрат
- D. Брати участь

5.2. Дизайн та технологія сервісних процесів у закладах готельного господарства

5.2.1 Які аспекти включає в себе технологія в ресторанному господарстві

- A. Вибір інтер'єру закладу
- B. Вибір посуду та приладдя

C. Організація робочих місць на кухні

D. Всі відповіді правильні

5.2.2 Які засоби входять до складу технології в ресторанному господарстві

A. Кухонне обладнання

B. Технічні процеси приготування страв

C. Вибір якісних продуктів

D. Всі відповіді правильні

5.2.3 Які основні принципи використання технології на кухні ресторану

A. Мінімізація витрат

B. Забезпечення безпеки праці

C. Збереження корисних властивостей продуктів

D. Всі відповіді правильні

5.2.4 Як впливає технологія на якість страв у ресторанному господарстві

A. Підвищує

B. Знижує

C. Не впливає

D. Залежить від типу ресторану

5.2.5 Які інновації можуть бути впроваджені за допомогою технології в ресторанному господарстві

A. Використання нових видів приладдя

B. Впровадження нових методів приготування страв

C. Використання нових продуктів

D. Всі відповіді правильні

5.2.6 Які переваги має використання технології в ресторанному господарстві

A. Зменшення часу приготування страв

B. Підвищення ефективності роботи персоналу

C. Покращення контролю за процесом виробництва

D. Всі відповіді правильні

5.2.7 Які можливі недоліки використання технології в ресторанному господарстві

A. Збільшення витрат на обладнання

B. Стандартизація страв

C. Залежність від технічних засобів

D. Всі відповіді правильні

5.2.8 Які основні аспекти слід враховувати при впровадженні технології в ресторанному господарстві

A. Відповідність стандартам якості

B. Підготовка персоналу до роботи з новим обладнанням

C. Вибір оптимальних методів приготування страв

D. Всі відповіді правильні

5.2.9 Що таке дизайн

A. Процес створення красивих речей

B. Процес створення функціональних речей

C. Процес створення естетичних і функціональних речей

D. Процес створення дорогих речей

5.2.10 Які основні види дизайну існують

A. Графічний, модний, технічний

B. Промисловий, меблевий, архітектурний

C. Веб-дизайн, інтер'єрний дизайн, модний дизайн

D. Усі вищенаведені варіанти

5.2.11 Що таке графічний дизайн

A. Створення меблів

B. Створення веб-сайтів

C. Створення графічних об'єктів

D. Створення модних виробів

5.2.12 Що таке інтер'єрний дизайн

A. Створення меблів

B. Створення веб-сайтів

C. Створення дизайну приміщень

D. Створення модних виробів

5.2.13 Що таке промисловий дизайн

A. Створення меблів

B. Створення веб-сайтів

C. Створення промислових виробів

D. Створення модних виробів

5.2.14 Які основні етапи процесу дизайну

A. Аналіз, виконання, оцінка

B. Дослідження, розробка, впровадження

C. Планування, виконання, контроль

D. Усі вищенаведені варіанти

5.2.15 Що таке веб-дизайн

A. Створення меблів

B. Створення веб-сайтів

C. Створення дизайну приміщень

D. Створення модних виробів

5.2.16 Що таке модний дизайн

A. Створення меблів

B. Створення веб-сайтів

C. Створення дизайну одягу і аксесуарів

D. Створення дизайну автомобілів

5.2.17 Що таке архітектурний дизайн

- A. Створення меблів
- B. Створення веб-сайтів
- C. Створення дизайну приміщень
- D. Створення дизайну будівель і споруд

5.2.18 Що таке меблевий дизайн

- A. Створення меблів
- B. Створення веб-сайтів
- C. Створення дизайну приміщень
- D. Створення дизайну автомобілів

5.2.19 Яка з наведених характеристик не є типовою для ресторану

- A. Швидке обслуговування
- B. Різноманітне меню
- C. Елегантний інтер'єр
- D. Велика кількість алкогольних напоїв

5.2.20 Який заклад ресторанного господарства спеціалізується на подаванні закусок та напоїв

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

5.2.21 Яка з наведених характеристик є типовою для кафе

- A. Обслуговування за столиками
- B. Можливість замовлення алкогольних напоїв
- C. Широкий вибір гарячих страв
- D. Призначене для швидкого перекусу

5.2.22 Який заклад ресторанного господарства зазвичай має велику залу для обслуговування гостей

- A. Ресторан
- B. Кафе
- C. Бар
- D. Фаст-фуд

5.2.23 Який заклад ресторанного господарства спеціалізується на швидкому обслуговуванні та виготовленні страв

- A. Ресторан
- B. Кафе
- C. Бар
- D. Фаст-фуд

5.2.24 Яка з наведених характеристик є типовою для ресторану

- A. Можливість замовлення закусок
- B. Обслуговування за столиками
- C. Музичний супровід

D. Продаж фастфуду

5.2.25 Який заклад ресторанного господарства спеціалізується на продажу кавових напоїв та десертів

A. Ресторан

B. Кафе

C. Бар

D. Фаст-фуд

5.2.26 Який заклад ресторанного господарства зазвичай має алкогольні напої в асортименті

A. Ресторан

B. Кафе

C. Бар

D. Фаст-фуд

5.2.27 Яка з наведених характеристик є типовою для бару

A. Продаж фастфуду

B. Можливість замовлення гарячих страв

C. Музичний супровід

D. Подавання обідів

5.2.28 Який заклад ресторанного господарства спеціалізується на продажу швидкого перекусу

A. Ресторан

B. Кафе

C. Бар

D. Фаст-фуд

5.2.29 Які основні завдання служби ресторанного господарства при готелі

A. Прибирання номерів

B. Організація обслуговування гостей

C. Управління готельними номерами

D. Проведення ремонтних робіт

5.2.30 Які основні процеси включає в себе організація роботи служби ресторанного господарства

A. Прибирання

B. Замовлення продуктів

C. Приготування страв

D. Обслуговування гостей

5.2.31 Які види обслуговування гостей можуть бути в ресторані готелю

A. Буфетне

B. Столове

C. Фаст-фуд

D. Роздаткове

5.2.32 Що входить до обов'язків офіціанта в ресторані готелю

- A. Прибирання
- B. Приготування страв
- C. Обслуговування гостей
- D. Управління готелем

5.2.33 Які основні принципи роботи служби ресторанного господарства з персоналом

- A. Підтримка робочого колективу
- B. Проведення тільки позитивних заохочень
- C. Відсутність навчання персоналу
- D. Відсутність контролю за роботою персоналу

5.2.34 Які основні принципи роботи служби ресторанного господарства з постачальниками

- A. Вчасна оплата
- B. Вимогливість до якості продуктів
- C. Відсутність контролю за поставками
- D. Відсутність взаємодії

5.2.35 Які основні етапи обслуговування гостей в ресторані готелю

- A. Привітання гостей
- B. Прийняття замовлення
- C. Подача страв
- D. Розрахунок

5.2.36 Які основні фактори впливають на якість обслуговування гостей в ресторані готелю

- A. Професійна підготовка персоналу
- B. Якість продуктів
- C. Розміщення ресторану
- D. Відсутність кухонного обладнання

5.2.37 Які види контролю за роботою служби ресторанного господарства можуть бути в готелі

- A. Контроль якості страв
- B. Контроль витрат
- C. Контроль робочого часу
- D. Контроль технічного стану обладнання

5.2.38 Які основні принципи роботи служби ресторанного господарства з гостями

- A. Шанобливе ставлення
- B. Швидке обслуговування
- C. Якісне харчування
- D. Індивідуальний підхід

5.2.39 Які основні принципи роботи служби ресторанного господарства з персоналом

- A. Підтримка робочого колективу
- B. Система стимулювання
- C. Навчання та розвиток
- D. Ефективне управління конфліктами

5.2.40 Які основні принципи роботи служби ресторанного господарства з постачальниками

- A. Вчасна оплата
- B. Вимогливість до якості продуктів
- C. Відсутність контролю за поставками
- D. Відсутність взаємодії

5.2.41 Які основні фактори впливають на якість обслуговування гостей в ресторані готелю

- A. Професійна підготовка персоналу
- B. Якість продуктів
- D. Розміщення ресторану
- D. Відсутність кухонного обладнання

5.2.42 Які фактори потрібно врахувати при дизайні інтер'єру ресторану

- A. Колірну гаму
- B. Розміщення меблів
- C. Освітлення
- D. Всі відповіді правильні

5.2.43 Яка роль меблів в дизайні ресторану

- A. Забезпечення комфорту для гостей
- B. Створення атмосфери
- C. Відображення стилю закладу
- D. Всі відповіді правильні

5.2.44 Яке значення має колір в дизайні ресторану

- A. Вплив на апетит
- B. Створення настрою
- C. Відображення бренду
- D. Всі відповіді правильні

5.2.45 Які основні елементи освітлення потрібно врахувати при дизайні ресторану

- A. Природне світло
- B. Штучне освітлення
- C. Акцентне освітлення
- D. Всі відповіді правильні

5.2.46 Чому важливо враховувати потреби споживачів при дизайні ресторану

- A. Забезпечення комфорту
- B. Створення приємної атмосфери
- C. Залучення клієнтів
- D. Всі відповіді правильні

5.2.47 Що таке концепція дизайну ресторану

- A. Основна ідея дизайну
- B. Відображення бренду
- C. Створення атмосфери
- D. Всі відповіді правильні

5.2.48 Які елементи декору можуть використовуватися в ресторанному дизайні

- A. Текстиль
- B. Рослини
- C. Мистецтво
- D. Всі відповіді правильні

5.2.49 Як вибрати правильні матеріали для дизайну ресторану

- A. Враховувати стиль закладу
- B. Вибирати практичні матеріали
- C. Забезпечувати безпеку
- D. Всі відповіді правильні

5.2.50 Як впливає звукове оформлення на дизайн ресторану

- A. Створення певної атмосфери
- B. Забезпечення комфорту
- C. Відображення бренду
- D. Всі відповіді правильні

5.2.51 Що таке ергономіка і чому вона важлива для дизайну ресторану

- A. Забезпечення комфорту для гостей
- B. Забезпечення безпеки
- C. Забезпечення ефективності праці
- D. Всі відповіді правильні

5.2.52 Як впливає планування простору на дизайн ресторану

- A. Створення комфортних зон для гостей
- B. Забезпечення ефективності обслуговування
- C. Відображення стилю закладу
- D. Всі відповіді правильні

5.2.53 Як впливає дизайн бару на загальний дизайн ресторану

- A. Створення центру уваги
- B. Відображення стилю закладу
- C. Створення атмосфери
- D. Всі відповіді правильні

5.2.54 Чому важливо враховувати температуру та вентиляцію при дизайні ресторану

- A. Забезпечення комфорту для гостей
- B. Забезпечення безпеки
- C. Забезпечення ефективності праці персоналу
- D. Всі відповіді правильні

5.2.55 Як впливає дизайн ресторану на брендування

- A. Створення унікальної атмосфери
- B. Відображення корпоративного стилю
- C. Залучення цільової аудиторії
- D. Всі відповіді правильні

5.2.56 Як впливає дизайн ресторану на враження від відвідування закладу

- A. Створення першого враження
- B. Створення комфортної атмосфери
- C. Відображення стилю закладу
- D. Всі відповіді правильні

5.2.57 Дизайн є феноменом художньої культури

- A. XVIII століття
- B. XX століття
- C. XIX століття
- D. XXI століття

5.2.58 Товарні і фірмові знаки, етикетки, упаковка та ін.

- A. Промислова графіка
- B. Рекламна графіка
- C. Ідентифікація
- D. Засоби візуальної комунікації

5.2.59 Цей стиль характеризується елегантністю, розкішшю та витонченістю

- A. Класичний стиль
- B. Сучасний стиль
- C. Мінімалістичний стиль
- D. Еклектичний стиль

5.2.60 Цей стиль характеризується простотою, чистотою та мінімалізмом

- A. Класичний стиль
- B. Сучасний стиль
- C. Мінімалістичний стиль
- D. Еклектичний стиль

5.2.61 Цей стиль характеризується мінімальним використанням кольорів, меблів та декору

- A. Класичний стиль
- B. Сучасний стиль

C. Мінімалістичний стиль

D. Еклектичний стиль

5.2.62 Цей стиль характеризується поєднанням різних стилів та елементів в одному приміщенні

A. Класичний стиль

B. Сучасний стиль

C. Мінімалістичний стиль

D. Еклектичний стиль

5.2.63 Цей стиль характеризується простотою, світлотою та природністю

A. Скандинавський стиль

B. Сучасний стиль

C. Мінімалістичний стиль

D. Еклектичний стиль

5.2.64 Колір, який викликає емоції, пов'язані з енергією, страхом та стимуляцією

A. Червоний

B. Жовтий

C. Зелений

D. Синій

5.2.65 Колір, який асоціюється з радістю, енергією та оптимізмом

A. Червоний

B. Жовтий

C. Зелений

D. Синій

5.2.66 Колір асоціюється зі спокоєм, стабільністю та довірою

A. Червоний

B. Жовтий

C. Зелений

D. Синій

5.2.67 Заклад ресторанного господарства з самообслуговуванням та асортиментом страв нескладного приготування і напоїв, відмінною ознакою якого є наявність у торговельному залі торговельно-технологічного устаткування, призначеного для роздавання їжі

A. Кафетерій

B. Бар

C. Кафе

D. Закусочна, шинок

5.2.68 Це заклад ресторанного господарства з широким асортиментом страв нескладного приготування, кондитерських виробів і напоїв, в якому застосовується самообслуговування або обслуговування офіціантами

A. Кафетерій

- B. Бар
- C. Кафе
- D. Закусочна, шинок

5.2.69 Заклад ресторанного господарства, в якому алкогольні, безалкогольні, змішані напої, страви до них і закупні товари продають через барну стійку

- A. Кафетерій
- B. Бар
- C. Кафе
- D. Закусочна, шинок

5.2.70 Заклад ресторанного господарства для обслуговування певного контингенту споживачів з різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закупних товарів, в якому страви можуть надавати у вигляді скомплектованих раціонів харчування

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

5.2.71 Заклад ресторанного господарства з обмеженим асортиментом готових страв і напоїв, розміщений у спеціально обладнаному приміщенні або у приміщеннях залізничного, авто-, аеровокзалів тощо, де їжу споживають стоячи чи продають на винос

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

5.2.72 Вид економічної діяльності суб'єктів господарювання щодо надання послуг для задоволення потреб споживачів у харчуванні з організацією дозвілля або без нього

- A. Ресторанне господарство
- B. Туристичне підприємство
- C. Інформаційно-консультативне підприємство
- D. Всі відповіді правильні

5.2.73 Кулінарний виріб або харчовий продукт у натуральному вигляді, готовий до вживання, порціонований та оформлений для подавання споживачам

- A. Страва
- B. Кулінарний виріб
- C. Кулінарний напівфабрикат
- D. Кулінарна продукція

5.2.74 Вхід до ресторану рекомендується припиняти за хв. до закінчення роботи зали

- A. 30 хв
- B. 15 хв
- C. 5 хв
- D. 40 хв

5.2.75 Заклад ресторанного господарства, призначений для централізованого приготування і постачання готової їжі для споживання у різних місцях: у авіакомпаніях, у пунктах їжа на колесах, буфетах, закладах швидкого обслуговування тощо

- A. Фабрика-кухня
- B. Фабрика-заготівельня
- C. Домова кухня
- D. Дієтична їдальня

5.2.76 Заклад ресторанного господарства, призначений для виготовлення кулінарної продукції та продажу її домашнім господарствам.

- A. Фабрика-кухня
- B. Фабрика-заготівельня
- C. Домова кухня
- D. Дієтична їдальня

5.2.77 Особа, яка відповідає за прийом відвідувачів та перевірку їх бронювання, а також за регулювання їхнього входу та дрес-коду

- A. Реєстратор (Адміністратор)
- B. Метрдотель
- C. Офіціанти
- D. Сомельє

5.2.78 Відповідає за проведення повної інвентаризації всього на кухні – він повинен переконатися, що всі інгредієнти доступні

- A. Менеджер із закупівель
- B. Су-шеф
- C. Кухар
- D. Адміністратор

5.2.79 Напівпансіон – до вартості проживання входять сніданок і вечеря (шведський стіл), безкоштовно – чай, кава, вода на сніданок. На обід чи вечерю – всі напої платні

- A. Half board
- B. Bed & breakfast
- C. Half board superior
- D. Full board

5.2.80 До вартості проживання входить тільки сніданок (шведський стіл), із безкоштовними кавою, чаєм, водою. Інші види харчування – за окрему плату в ресторанах і барах

- A. Half board
- B. Bed & breakfast
- C. Half board superior
- D. Full board

5.2.81 Споживач прибув до сніданку, отже, він встиг отримати триразове харчування

- A. B
- B. L
- C. D
- D. SL

5.2.82 Сніданок, який передбачає додатково до меню звичайну питну воду з кубиками льоду, фруктові соки (апельсиновий, грейпфрутовий, яблучний, томатний), свіжі фрукти, ягоди з вершками, страви зі злакових (кукурудзяні чи рисові пластівці), невелику порцію м'яса, пирога тощо

- A. Американський сніданок
- B. Англійський сніданок
- C. Континентальний сніданок
- D. Розширений континентальний сніданок

5.2.83 Пізній сніданок організують о

- A. 10.00–11.30
- B. з 11.00 до 13.00
- C. з 12.00 до 16.00
- D. 9.00–10.00

5.2.84 Тривалість перебування споживачів у залі під час експрес-обіду складає

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

5.2.85 Заклад ресторанного господарства з різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закупних товарів, високим рівнем обслуговування і комфорту в поєднанні з організуванням відпочинку та дозвілля споживачів

- A. Ресторан
- B. Кафе
- C. Кав'ярня
- D. Кафе-бар

5.2.86 Заклад ресторанного господарства самообслуговування з асортиментом страв і напоїв нескладного приготування, торговельна зала якого обладнана технологічним устаткуванням, призначеним для роздавання їжі

- A. Ресторан
- B. Кафе
- C. Кафетерій
- D. Кафе-бар

5.2.87 Різновид кафе з різноманітним асортиментом кави

- A. Ресторан
- B. Кафе
- C. Кав'ярня
- D. Кафе-бар

5.2.88 Банкетні столи повинні мати ширину

- A. 950–1000 мм
- B. 800–900 мм
- C. 600–900 мм
- D. 750–1300 мм

5.2.89 Приміщення для збирання та відпочинку гостей

- A. Аванзал
- B. Гардероб
- C. Бенкетний зал
- D. Кімната для паління

5.2.90 Норма площі на одне місце в залах складає (в м²) в їдальнях

- A. 1,7–1,8
- B. 1,2–1,7
- C. 1,4–1,6
- D. 1,4

5.2.91 Норма площі на одне місце в залах кафе складає (в м²)

- A. 1,7–1,8
- B. 1,2–1,7
- C. 1,4–1,6
- D. 1,4

5.2.92 Приміщення для приймання верхнього одягу від споживачів та зберігання його на термін перебування їх у закладі. Розташовується біля входу у вестибюль. Облаштовують його широким прилавком, під яким розміщені секції-полиці для взуття, сумок, портфелів, які здають споживачі

- A. Аванзал
- B. Гардероб
- C. Бенкетний зал
- D. Кімната для паління

5.2.93 Спеціалізоване приміщення для обслуговування святкових заходів, урочистостей, як офіційних, так і неофіційних. У деяких ресторанах у денні години може служити основним залом, де здійснюється реалізація скомплектованих видів харчування або денних раціонів (у виняткових випадках)

- A. Аванзал
- B. Гардероб
- C. Бенкетний зал
- D. Кімната для паління

5.2.94 Система світильників, розміщених під стелею або на стінах, які рівномірно освітлюють усе приміщення

- A. Загальне освітлення
- B. Локальне (спрямоване) освітлення
- C. Індивідуальне освітлення
- D. Змішане освітлення

5.2.95 Технологія – це..

A. Сукупність прийомів і засобів отримання, обробки або переробки сировини, матеріалів, напівфабрикатів, виробів, що здійснюються в різних галузях економіки

B. Результат безпосередньої взаємодії виконавця і споживача, а також власної діяльності споживача із задоволення потреб споживача

C. Послуга із задоволення матеріально-побутових потреб споживача послуг.

5.2.96 Послуга – це

A. Сукупність прийомів і засобів отримання, обробки або переробки сировини, матеріалів, напівфабрикатів, виробів, що здійснюються в різних галузях економіки

B. Результат безпосередньої взаємодії виконавця і споживача, а також власної діяльності споживача із задоволення потреб споживача

C. Послуга із задоволення матеріально-побутових потреб споживача послуг

5.2.97 До етапів розвитку технологій відноситься

- A. Ручні технології
- B. Механізовані технології
- C. Автоматизовані технології
- D. Усі відповіді правильні

5.2.98 До споживачів туристичного продукту відносяться

- A. Відвідувачі
- B. Туроператори
- C. Турагенти
- D. Юридичні особи

5.2.99 До суб'єктів туристичної діяльності

- A. Туристи
- B. Екскурсанти
- C. Відвідувачі
- D. Туроператори

5.2.100 Керівник туроператора повинен мати стаж роботи

- A. 2 роки
- B. 3 роки
- C. 4 роки
- D. Без досвіду роботи

5.2.101 Турагент – фізична особа – підприємець повинен мати освіту в галузі

- A. Туризм
- B. Менеджмент
- C. Економіка
- D. Готельно-ресторанна справа

5.2.102 Мінімальний розмір фінансового забезпечення туроператора має становити суму, еквівалентну не менше ніж

- A. 20000 євро
- B. 10000 євро
- C. 2000 євро
- D. 50000 євро

5.2.103 Дія гарантії припиняється через місяці після закінчення терміну дії або анулювання відповідної ліцензії

- A. Два
- B. Три
- C. Чотири
- D. П'ять

5.2.104 Чи підлягає туристична діяльність ліцензуванню, згідно закону України «Про Туризм»

- A. Так
- B. Ні
- C. Туристична діяльність автоматично ліцензована
- D. Дивлячись на обставини

5.3 Контроль якості продукції та послуг закладів сфери гостинності

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

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

5.3.2 Підходи до вирішення проблем якості

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

5.3.3 Мінімальний підхід вирішення проблем якості

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

5.3.4 Середній підхід вирішення проблем якості

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

5.3.5 Максимальний підхід вирішення проблем якості

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

5.3.6 Рівні оцінки якості продукції бувають

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

5.3.7 Яке з наведених визначень поняття «якість» є правильним

- A. Сприйняття замовником ступеня виконання його вимог
- B. Категорія або розряд, присвоєна різним вимогам до якості продукції, процесів або систем, що мають одне й те саме функціональне застосування
- C. Ступінь, до якого сукупність власних характеристик задовольняє потреби
- D. Сукупність взаємопов'язаних або взаємодіючих елементів

5.3.8 Перший рівень оцінки якості продукції

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

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

С. Контроль за якістю виготовленої продукції або наданих послуг

Д. Сприйняття замовником ступеня виконання його вимог

5.3.9 Другий рівень оцінки якості продукції

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

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

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

Д. Контроль за якістю виготовленої продукції або наданих послуг

5.3.10 Третій рівень оцінки якості продукції

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

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

С. Контроль за якістю виготовленої продукції або наданих послуг

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

5.3.11 Четвертий рівень оцінки якості продукції

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

В. Відповідність латентним(прихованим, неочевидним) потребам

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

Д. Контроль за якістю виготовленої продукції або наданих послуг

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

А. Для виробників продукції і послуг

В. Для проведення ринкових досліджень

С. Для продукту та послуги підприємства

Д. Для донора фінансів

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

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

5.3.14 Під управлінням якістю продукції(послуг) розуміють

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

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

5.3.15 Механізм управління якістю

A. Сприйняття замовником ступеня виконання його вимог

B. Мінімальний, середній і максимальний

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

D. Виконання встановлених вимог

5.3.16 Об'єкти управління якістю продукції, послуг – це

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

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

C. Перевірка якості продукції на всіх стадіях життєвого циклу

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

5.3.17 Суб'єкти управління якістю послуг – це

A. Перевірка якості продукції на всіх стадіях життєвого циклу

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

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

D. Передбачає забезпечення й підтвердження безпеки продукції та послуг

5.3.18 Під методом управління якістю розуміється

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

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

C. Перевірка якості продукції на всіх стадіях життєвого циклу

D. Сукупність прийомів та правил дії на об'єкти управління, які спрямовані на досягнення заданої якості.

5.3.19 Рівні оцінки якості продукції бувають

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

5.3.20 Організаційні методи управління якістю

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

5.3.21 Соціально-психологічні методи управління якістю

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

5.3.22 Техніко-технологічні методи управління якістю

- A. Якість оцінюється як відповідна або невідповідна вимогам стандарту
- B. Забезпечити рівень і стан якості продукції з урахуванням економічних інтересів виробника та споживача

C. Технічні методи контролю якості, методи технологічного регулювання якості продукції, послуг та процесів

- D. Контроль за якістю виготовленої продукції або наданих послуг

5.3.23 Економічні методи управління якістю

A. Технічні методи контролю якості, методи технологічного регулювання якості продукції, послуг та процесів

- B. Контроль за якістю виготовленої продукції або наданих послуг

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

D. Методи економічного стимулювання та матеріальної зацікавленості, ціноутворення з урахуванням рівня якості, фінансування діяльності у сфері якості

5.3.24 Системний підхід до управління якістю передбачає

A. Формування цільової підсистеми управління підприємством готельно-ресторанного господарства

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

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

- A. Для проведення ринкових досліджень

В. Для продукту та послуги підприємства

С. Для споживачів продукції та послуг

Д. Для донора фінансів

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

А. Забезпечити рівень і стан якості продукції з урахуванням економічних інтересів виробника та споживача

В. Технічні методи контролю якості, методи технологічного регулювання якості продукції, послуг та процесів

С. Загальні, спеціальні та забезпечувальні

Д. Контроль за якістю виготовленої продукції або наданих послуг

5.3.27 Показник якості продукції

А. Кількісна характеристика однієї або кількох властивостей продукції, що характеризують її якість

В. Ознака продукції, що кількісно характеризує її властивості

С. Якісна або кількісна характеристика властивостей чи стану продукції

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

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

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

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

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

Д. Якість продукції та процесів

5.3.29 Що є головним критерієм оцінки їжі, що визначає її приємність для споживача

А. Запах

В. Колір

С. Текстура

Д. Смак

5.3.30 Який з показників якості відносять до комплексних

А. Смак

В. Харчова цінність

С. Консистенція

Д. Набухання

5.3.31 Об'єктами управління якістю продукції послуг є

А. Показниками якості продукції та послуг

В. Органи управління та окремі особи

С. Оцінка та аналіз якості продукції та послуг

Д. Виробничий процес

5.3.32 До організаційних методів управління якістю відносять

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

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

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

5.3.34 Життєвий цикл товару складається з скількох стадій

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

5.2.35 Суб'єктами управління якістю, послуг є

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

5.2.36 Якість продукції оцінюють за допомогою

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

5.2.37 До соціально-психологічних методів управління якістю відносять

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

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

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

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

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

5.2.40 До простих властивостей продукції належать

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

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

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

5.2.42 До функцій управління якістю продукції, послуг належать

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

5.2.43 До економічних методів управління якістю відносять

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

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

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

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

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

5.2.46 Відповідальність за якість та безпеку готової продукції несе

- A. Постачальник
- B. Підприємство

C. Працівник, що виготовляв продукцію

D. Перевізник

5.2.47 Кодекс Аліментаріус в перекладі з латинської означає

A. Кодекс якості

B. Служба безпеки харчових продуктів

C. Звіт про норми і правила харчових продуктів

D. Звід норм і правил про харчові продукти

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

A. Загальне мікробіологічне зараження

B. Особливо небезпечні паразити

C. Наявність загальних форм мікроорганізмів

D. Наявність певних форм мікроорганізмів

5.2.49 Сировина, що уражена паразитами в межах допустимих рівнів, повинна

A. Використовуватись за вказівками виробника з певними обмеженнями

B. Використовуватись за вказівками органів санітарного нагляду з певними обмеженнями

C. Утилізуватися

D. Продається на ринку

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

A. Заборонено

B. Дозволено без обмежень

C. Слід маркувати

D. Утилізується

5.2.51 Порядок проведення державної санітарно-гігієнічної експертизи регулюється

A. Міжнародними стандартами

B. Кодексом Аліментаріус

C. Законодавством України

D. Маркуванням

5.2.52 Санітарна експертиза харчових продуктів починається з

A. Загального огляду продукції

B. Ознайомлення з документами

C. Відбору середньої проби

D. Комплексних досліджень

5.2.53 Аналіз небезпечних чинників і критичні точки контролю на виробництві забезпечує

A. Європейський Парламент і Рада Європейського Союзу

B. Система НАССР

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

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

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

5.2.55 «Коефіцієнти вагомості» можуть бути визначені

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

5.2.56 Промислова продукція, що пройшла атестацію, періодично переатестовується

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

5.2.57 Промислова продукція, що пройшла атестацію, періодично переатестовується

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

5.2.58 Промислова продукція, що пройшла атестацію, періодично переатестовується

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

5.2.59 Добір проб здійснюють за участю фахівців

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

5.2.60 Конкурентоспроможність продукції – це

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

5.2.61 Якість продукту – це

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

5.2.62 Основні фактори, що впливають на якість продукції

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

5.2.63 Якість продукції – це

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

5.2.64 Стандарти серії 9000 та 14000 розроблені

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

5.2.65 Продукція

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

5.2.66 Управління якістю продукції здійснюється через

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

5.2.67 Послуга

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

5.2.68 Державна підтримка виробників товарів та послуг полягає у

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

5.2.69 До державної організації належить

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

5.2.70 Настанови з якості

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

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

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

D. Перелік якісних характеристик

5.2.71 Технічні умови

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

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

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

D. Документ здійснення політики якості

5.2.72 Протокол якості

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

B. Документ, що встановлює вимоги

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

D. Не має правильної відповіді

5.2.73 Процеси та елементи системи якості закладу повинні періодично контролюватися

A. Незалежними організаціями або персоналом

B. Санепідемстанцією

C. Лише персоналом закладу

D. Лише керівництвом закладу

5.2.74 В залежності від властивостей показники якості продукції розрізняють

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

5.2.75 В залежності від кількості властивостей показники якості продукції бувають

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

5.2.76 В залежності від використання для оцінки показники якості продукції розрізняють

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

5.2.77 В залежності від стадії визначення значень показники якості продукції розрізняють

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

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

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

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

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

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

- A. Якість продукції
- B. Характеристика продукції

C. Рівень якості продукції

D. Базовий зразок

5.2.81 Науку, яка вивчає якість продукції та вимірювання якості називають

A. Кваліметрія

B. Стандартизація

C. Сертифікація

D. Метрологія

5.2.82 Розрізняють кваліметрію

A. Об'єктивну і суб'єктивну

B. Технологічну і соціальну

C. Теоретичну і практичну

D. Комплексну і диференційну

5.2.83 Основні фактори, що впливають на якість продукції

A. Політичні, соціальні, правові, організаційні

B. Екологічні, правові, економічні, культурні

C. Технічні, організаційні, економічні, суб'єктивні

D. Демографічні, культурні, правові, політичні

5.2.84 До витратної продукції щодо оцінки рівня якості відносять

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

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

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

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

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

A. Видаткові вироби, матеріали та продукти

B. Сировина та природне паливо, видаткові вироби

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

D. Сировину і природне паливо, матеріали та продукти

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

A. Характеристикою продукції

B. Базовим зразком

C. Рівнем якості продукції

D. Якістю продукції

5.2.87 При оцінці рівня якості продукції використовують методи

A. Експертний, соціологічний, традиційний

B. Вимірювальний, реєстраційний, розрахунковий

- C. Диференційний, комплексний, змішаний
- D. Розрахунковий, реєстраційний, традиційний, соціологічний

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

B. Матеріали і продукти

C. Вироби, що ремонтуються

D. Вироби, що не ремонтуються

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

A. Комплексного

B. Змішаного

C. Диференційного

D. Експертного

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

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

B. Конструкція виробу, кваліфікація працівника

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

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

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

A. Продукція

B. Продукція, послуги, елементи систем якості

C. Методи контролю показників якості

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

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

A. «Системи управління якістю. Вимоги»

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

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

D. «Настанови щодо перевірки систем якості»

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

A. постійне поліпшення

B. системний підхід до управління

C. орієнтація на споживача

D. система управління якістю

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

A. Системний підхід до управління

B. Процесний підхід

C. Процесне вирішення

D. Процесне управління

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

A. Показники безпеки

B. Показники надійності

C. Показники технологічності

D. Показники безвідмовності

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

A. Технічні, ергономічні, об'єктивні, технологічні

B. Технічні, організаційні, економічні, суб'єктивні

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

D. Конструктивні, стимулюючі, об'єктивні, технологічні

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

A. Нормативний документ

B. Програма якості

C. Настанова з якості

D. Показник якості

5.4 Організація виробничих процесів у закладах готельно-ресторанного господарства

5.4.1 Яка з функцій готельно-ресторанного бізнесу відповідає за забезпечення комфортного перебування гостей

A. Менеджмент

B. Гостьовий сервіс

C. Маркетинг

D. Фінанси

5.4.2 Яка роль виробничих процесів в готельно-ресторанному бізнесі

A. Забезпечення безпеки гостей

B. Організація роботи персоналу

C. Підготовка та подача страв

D. Всі відповіді правильні

5.4.3 Яка функція в готельно-ресторанному бізнесі відповідає за контроль за якістю та кількістю продукції

A. Гастрономічний контроль

B. Маркетинг

C. Фінанси

D. Менеджмент

5.4.4 Яка з функцій готельно-ресторанного бізнесу відповідає за приваблення нових клієнтів та підтримання відносин зі старими

A. Гостьовий сервіс

B. Менеджмент

C. Маркетинг

D. Фінанси

5.4.5 Яка структурна одиниця готельно-ресторанного бізнесу відповідає за прийом та розміщення гостей

A. Адміністративний відділ

B. Гостьовий сервіс

C. Відділ ресторану

D. Відділ продажів

5.4.6 Яка з функцій готельно-ресторанного бізнесу відповідає за планування, організацію та контроль виробничих процесів

A. Гостьовий сервіс

B. Менеджмент

C. Виробничий менеджмент

D. Фінанси

5.4.7 Що включає в себе виробничий процес в ресторанному бізнесі

A. Приготування страв

B. Подача страв

C. Організація обслуговування гостей

D. Всі відповіді правильні

5.4.8 Яка роль виробничих процесів в готельно-ресторанному бізнесі

A. Забезпечення безпеки гостей

B. Забезпечення якості та ефективності виробництва

C. Підготовка та подача страв

D. Всі відповіді правильні

5.4.9 Яка функція в готельно-ресторанному бізнесі відповідає за контроль за якістю обслуговування гостей

A. Сервісний контроль

B. Маркетинг

C. Фінанси

D. Менеджмент

5.4.10 Який процес включає в себе прибирання номерів у готелі

- A. Приготування їжі
- B. Обслуговування гостей
- C. Догляд за зеленими насадженнями
- D. Прибирання номерів

5.4.11 Що включає в себе процес реєстрації гостей у готелі

- A. Приготування квитанцій
- B. Проведення екскурсій
- C. Видача ключів від номерів
- D. Реєстрація гостей

5.4.12 Який процес включає в себе обслуговування ресторану готелю

- A. Прибирання номерів
- B. Готування їжі
- C. Прийом гостей
- D. Обслуговування гостей

5.4.13 Який процес включає в себе управління запасами у готелі

- A. Приготування їжі
- B. Замовлення товарів
- C. Прибирання номерів
- D. Видача ключів від номерів

5.4.14 Який процес включає в себе контроль якості послуг у готелі

- A. Прибирання номерів
- B. Готування їжі
- C. Контроль якості послуг
- D. Реєстрація гостей

5.4.15 Який процес включає в себе управління персоналом у готелі

- A. Прибирання номерів
- B. Готування їжі
- C. Навчання персоналу
- D. Реєстрація гостей

5.4.16 Який процес включає в себе розробку маркетингової стратегії готелю

- A. Прибирання номерів
- B. Готування їжі
- C. Реклама готелю
- D. Реєстрація гостей

5.4.17 Який процес включає в себе управління фінансами готелю

- A. Прибирання номерів
- B. Готування їжі
- C. Планування бюджету
- D. Реєстрація гостей

5.4.18 Який процес включає в себе розвиток інфраструктури готелю

- A. Прибирання номерів
- B. Готування їжі
- C. Ремонт та оновлення приміщень
- D. Реєстрація гостей

5.4.19 Який процес включає в себе вивчення потреб та побажань гостей готелю

- A. Прибирання номерів
- B. Готування їжі
- C. Анкетування гостей
- D. Реєстрація гостей

5.4.20 Яка з наведених функцій відноситься до виробничої складової виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства

- A. Приготування страв
- B. Продаж готових страв
- C. Управління персоналом
- D. Зберігання продуктів

5.4.21 Яка з наведених складових не входить до виробничої структури закладів ресторанного господарства

- A. Кухня
- B. Зал ресторану
- C. Бар
- D. Маркетинговий відділ

5.4.22 Яка з наведених форм організації закладів ресторанного господарства є найбільш поширеною

- A. Одиночний ресторан
- B. Ланцюжок ресторанів
- C. Франшиза
- D. Кооператив

5.4.23 Яка з наведених структур організації виробничо-торговельної діяльності є найбільш ефективною для ресторанного господарства

- A. Функціональна структура
- B. Матрична структура
- C. Дивізійна структура
- D. Мережева структура

5.4.24 Яка з наведених функцій відноситься до виробничої складової виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства

- A. Приймання замовлень
- B. Підготовка рахунків
- C. Приготування страв
- D. Організація рекламних заходів

5.4.25 Яка з наведених функцій відноситься до торговельної складової виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства

- A. Управління запасами продуктів
- B. Приготування страв
- C. Організація обслуговування гостей
- D. Ведення бухгалтерського обліку

5.4.26 Яка з наведених форм організації закладів ресторанного господарства передбачає наявність кількох закладів, які працюють під єдиною управлінською концепцією

- A. Одиночний ресторан
- B. Ланцюжок ресторанів
- C. Франшиза
- D. Кооператив

5.4.27 Яка з наведених структур організації виробничо-торговельної діяльності є найбільш гнучкою для ресторанного господарства

- A. Функціональна структура
- B. Матрична структура
- C. Дивізійна структура
- D. Мережева структура

5.4.28 Яка з наведених функцій відноситься до виробничої складової виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства

- A. Приймання замовлень
- B. Підготовка рахунків
- C. Приготування страв
- D. Організація рекламних заходів

5.4.29 Яка з наведених функцій відноситься до торговельної складової виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства

- A. Управління запасами продуктів
- B. Приготування страв
- C. Організація обслуговування гостей
- D. Ведення бухгалтерського обліку

5.4.30 Яка з наведених форм організації закладів ресторанного господарства передбачає наявність кількох закладів, які працюють під єдиною управлінською концепцією

- A. Одиночний ресторан
- B. Ланцюжок ресторанів
- C. Франшиза
- D. Кооператив

5.4.31 Яка з наведених структур організації виробничо-торговельної діяльності є найбільш гнучкою для ресторанного господарства

- A. Функціональна структура
- B. Матрична структура

С. Дивізійна структура

Д. Мережева структура

5.4.32 Яка з наведених функцій відноситься до виробничої складової виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства

А. Приймання замовлень

В. Підготовка рахунків

С. Приготування страв

Д. Організація рекламних заходів

5.4.33 Яка з наведених функцій відноситься до торговельної складової виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства

А. Управління запасами продуктів

В. Приготування страв

С. Організація обслуговування гостей

Д. Ведення бухгалтерського обліку

5.4.34 Яка з наведених структур організації виробничо-торговельної діяльності передбачає розділення функцій за видами продукції

А. Функціональна структура

В. Матрична структура

С. Дивізійна структура

Д. Мережева структура

5.4.35 Яка з наведених функцій відноситься до торговельної складової виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства

А. Приготування страв

В. Управління персоналом

С. Маркетингові дослідження

Д. Організація рекламних заходів

5.4.36 Яка з наведених форм організації закладів ресторанного господарства передбачає наявність кількох закладів, що працюють під єдиною управлінською концепцією, але зберігають свою юридичну самостійність

А. Одиночний ресторан

В. Ланцюжок ресторанів

С. Франшиза

Д. Кооператив

5.4.37 Яка з наведених структур організації виробничо-торговельної діяльності передбачає розділення функцій за регіонами, країнами або континентами

А. Функціональна структура

В. Матрична структура

С. Дивізійна структура

Д. Мережева структура

5.4.38 Яка з наведених функцій відноситься до виробничої складової виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства

- A. Приймання замовлень
- B. Підготовка рахунків
- C. Приготування страв
- D. Організація рекламних заходів

5.4.39 Яка з наведених функцій відноситься до торговельної складової виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства

- A. Управління запасами продуктів
- B. Приготування страв
- C. Організація обслуговування гостей
- D. Ведення бухгалтерського обліку

5.4.40 Що таке операційне планування в загальному відношенні

- A. Планування фінансових витрат
- B. Планування виробничих процесів
- C. Планування маркетингових стратегій
- D. Планування кадрової політики

5.4.41 Які фактори впливають на операційне планування

- A. Фінансові ресурси
- B. Технологічні можливості
- C. Конкурентні умови
- D. Усі вищезазначені фактори

5.4.42 Які основні етапи включає в себе операційне планування

- A. Аналіз потреб споживачів
- B. Розробка стратегії виробництва
- C. Вибір оптимальних виробничих процесів
- D. Усі вищезазначені етапи

5.4.43 Які інструменти використовуються для операційного планування

- A. Методи аналізу та прогнозування
- B. Комп'ютерні програми
- C. Методи оптимізації
- D. Усі вищезазначені інструменти

5.4.44 Які основні принципи повинні дотримуватися при операційному плануванні

- A. Принцип ефективності
- B. Принцип економії
- C. Принцип гнучкості
- D. Усі вищезазначені принципи

5.4.45 Які основні ризики пов'язані з операційним плануванням

- A. Ризик зміни ринкових умов
- B. Ризик технічних проблем
- C. Ризик зміни законодавства

D. Усі вищезазначені ризики

5.4.46 Які можливості має підприємство для зменшення ризиків при операційному плануванні

A. Розробка різних сценаріїв розвитку подій

B. Використання різних методів аналізу та прогнозування

C. Розробка системи контролю за виробництвом

D. Усі вищезазначені можливості

5.4.47 Які вимоги повинні виконуватися щодо операційного планування

A. Інформаційна точність

B. Часова точність

C. Фінансова обґрунтованість

D. Усі вищезазначені вимоги

5.4.48 Які наслідки можуть виникнути в разі недотримання операційного планування

A. Затримки в виробництві

B. Збитки від непроданої продукції

C. Втрати клієнтів

D. Усі вищезазначені наслідки

5.4.49 Які переваги має операційне планування для підприємства

A. Зменшення ризиків

B. Підвищення ефективності виробництва

C. Збільшення прибутку

D. Усі вищезазначені переваги

5.4.50 Який відділ відповідає за загальне керівництво підприємством, включаючи розробку стратегії, фінансове планування та управління персоналом

A. Адміністративний відділ

B. Відділ готельної служби

C. Маркетинговий відділ

D. Фінансовий відділ

5.4.51 Який відділ відповідає за прийом та розміщення гостей, обслуговування номерів, управління готельними послугами

A. Адміністративний відділ

B. Відділ готельної служби

C. Маркетинговий відділ

D. Фінансовий відділ

5.4.52 Який відділ відповідає за рекламу та просування готельно-ресторанного підприємства, аналіз ринку та конкурентоспроможність

A. Адміністративний відділ

B. Відділ готельної служби

C. Маркетинговий відділ

D. Фінансовий відділ

5.4.53 Який відділ відповідає за планування та організацію ресторанного обслуговування, приготування та сервірування страв, управління персоналом ресторану

- A. Адміністративний відділ
- B. Відділ готельної служби
- C. Відділ ресторанної служби
- D. Фінансовий відділ

5.4.54 Особа або група осіб, яка володіє підприємством або приймає стратегічні рішення щодо його розвитку

- A. Власник або керівництво
- B. Менеджмент
- C. Відділи та підрозділи
- D. Робочі групи та бригади

5.4.55 Структура, де кожен рівень має свої обов'язки та повноваження

- A. Ієрархічна структура
- B. Відділи та підрозділи
- C. Робочі групи та бригади
- D. Структура менеджменту

5.4.56 Етап, який включає розробку стратегічних та оперативних планів діяльності підприємства

- A. Планування
- B. Виробництво
- C. Контроль якості
- D. Постійне вдосконалення

5.4.57 Етап, який включає всі процеси, пов'язані з наданням готельних та ресторанних послуг

- A. Планування
- B. Виробництво
- C. Контроль якості
- D. Постійне вдосконалення

5.4.58 Включає аналіз пріоритетів клієнтів, їхніх вимог до якості обслуговування, цін, розташування та інших факторів

- A. Дослідження потреб та вимог клієнтів
- B. Визначення потенційної аудиторії та розміру ринку
- C. Аналіз конкурентної ситуації на ринку
- D. Вивчення трендів та інновацій у готельно-ресторанній галузі

5.4.59 Етап, який включає встановлення стандартів якості та механізми для їх контролю

- A. Планування
- B. Виробництво
- C. Контроль якості
- D. Постійне вдосконалення

5.4.60 Відділ, який відповідає за загальне керівництво підприємством, включаючи розробку стратегії, фінансове планування та управління персоналом

- A. Адміністративний відділ
- B. Відділ готельної служби
- C. Відділ ресторанної служби
- D. Маркетинговий відділ

5.4.61 Відділ, який відповідає за прийом та розміщення гостей, обслуговування номерів, управління готельними послугами (ресторани, басейни, фітнес-центри тощо)

- A. Адміністративний відділ
- B. Відділ готельної служби
- C. Відділ ресторанної служби
- D. Маркетинговий відділ

5.4.62 Відділ, який відповідає за планування та організацію ресторанного обслуговування, приготування та сервірування страв, управління персоналом ресторану

- A. Адміністративний відділ
- B. Відділ готельної служби
- C. Відділ ресторанної служби
- D. Маркетинговий відділ

5.4.63 Відділ, який відповідає за рекламу та просування готельно-ресторанного підприємства, аналіз ринку та конкурентоспроможність

- A. Адміністративний відділ
- B. Відділ готельної служби
- C. Відділ ресторанної служби
- D. Маркетинговий відділ

5.4.64 Етап, який включає розробку стратегічних та оперативних планів діяльності підприємства

- A. Планування
- B. Виробництво
- C. Контроль якості
- D. Постійне вдосконалення

5.4.65 Етап, який включає всі процеси, пов'язані з наданням готельних та ресторанних послуг

- A. Планування
- B. Виробництво
- C. Контроль якості
- D. Постійне вдосконалення

5.4.66 Етап, який включає встановлення стандартів якості та механізми для їх контролю

- A. Планування

- B. Виробництво
- C. Контроль якості
- D. Постійне вдосконалення

5.4.67 *Етап, який включає постійну роботу над покращенням процесів та результатів підприємства*

- A. Планування
- B. Виробництво
- C. Контроль якості
- D. Постійне вдосконалення

5.4.68 *Допомагає зрозуміти стан ринку, потреби та вимоги клієнтів*

- A. Аналіз ринку
- B. Аналіз конкурентоспроможності
- C. Розмір ринку
- D. Якість обслуговування

5.4.69 *Допомагає оцінити конкурентну ситуацію та визначити свої переваги та недоліки*

- A. Аналіз ринку
- B. Аналіз конкурентоспроможності
- C. Розмір ринку
- D. Якість обслуговування

5.4.70 *До групи технічних приміщень відносяться*

- A. Вентиляційна, тепловий вузол, електрощитова, кімната механіка, машинне відділення охолоджуваного блоку
- B. Гардероб для персоналу, умивальні і сан. вузли для персоналу, душові для персоналу, кімната для відпочинку персоналу, кімната для відпочинку офіціантів, кімната для музикантів, інвентарна, білизняна
- C. Кабінет директора, контора, головна каса
- D. Вестибюль, зали, аванзал

5.4.71 *До групи адміністративних приміщень відносять*

- A. Вентиляційна, тепловий вузол, електрощитова, кімната механіка, машинне відділення охолоджуваного блоку
- B. Гардероб для персоналу, умивальні і сан. вузли для персоналу, душові для персоналу, кімната для відпочинку персоналу, кімната для відпочинку офіціантів, кімната для музикантів, інвентарна, білизняна
- C. Кабінет директора, контора, головна каса
- D. Вестибюль, зали, аванзал

5.4.72 *До групи приміщень для споживачів відносять*

- A. Вентиляційна, тепловий вузол, електрощитова, кімната механіка, машинне відділення охолоджуваного блоку
- B. Гардероб для персоналу, умивальні і сан. вузли для персоналу, душові для персоналу, кімната для відпочинку персоналу, кімната для відпочинку офіціантів, кімната для музикантів, інвентарна, білизняна

C. Кабінет директора, контора, головна каса

D. Вестибюль, зали, аванзал

5.4.73 До групи побутових приміщень відносять

A. Вентиляційна, тепловий вузол, електрощитова, кімната механіка, машинне відділення охолоджуваного блоку

B. Гардероб для персоналу, умивальні і сан. вузли для персоналу, душові для персоналу, кімната для відпочинку персоналу, кімната для відпочинку офіціантів, кімната для музикантів, інвентарна, білизняна

C. Кабінет директора, контора, головна каса

D. Вестибюль, зали, аванзал

5.4.74 Висота виробничих приміщень повинна складати

A. Не менше 3,3 м

B. Не менше 3,2 м

C. Не менше 3,5 м

D. Більше 3,5 м

5.4.75 Зона, яка забезпечена необхідними технічними засобами для виконання визначеної операції трудовими діями виконавця або групи виконавців

A. Робоче місце

B. Цех

C. Виробнича ділянка

D. Технологічний підрозділ

5.4.76 Робочі місця, які організують для виконання неоднорідних операцій

A. Універсальні

B. Спеціалізовані

C. Допоміжні

D. Відповіді A і B правильні

5.4.77 Робочі місця, які організують для виконання однієї або декількох однорідних операцій

A. Універсальні

B. Спеціалізовані

C. Допоміжні

D. Відповіді A і B правильні

5.4.78 Структура підприємства, яка сприяє поглибленню спеціалізації, впровадженню нової техніки, автоматизації

A. Предметна

B. Технологічна

C. Змішана

D. Універсальна

5.4.79 Температура в заготівельних і холодних цехах повинна бути

A. 16–18°C

B. 23–25°C

C. 20–23°C

D. 18–20°C

5.4.80 *Заклад, який здійснює продаж із споживанням на місці обмеженого асортименту холодних страв, бутербродів, напоїв, булочних та кондитерських виробів, солодких страв нескладного приготування*

A. Буфет

B. Ресторан

C. Кафе

D. Їдальня

5.4.81 *Найпоширеніший тип закладів ресторанного господарства при готелі, який надає можливість споживачам, окрім споживання продукції на місці, відпочити в затишному оточенні, послухати музику, розважитись*

A. Бари

B. Ресторан

C. Кафе

D. Їдальня

5.4.82 *Тип закладів ресторанного господарства, який призначений для виготовлення, реалізації та організації споживання на місці різними верствами населення сніданків, обідів, вечерь, відпускання їх додому*

A. Буфет

B. Ресторан

C. Кафе

D. Їдальня

5.4.83 *Як називається експерт у галузі енології, посада якого передбачена у висококласних ресторанах*

A. Офіціант

B. Бармен

C. Метрдотель

D. Сомельє

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

A. Room service

B. Служба харчування

C. Служба надання додаткових послуг

D. Барного обслуговування

5.4.85 *Які групи додаткових послуг надаються в закладах ресторанного господарства при готелях*

A. Розважальні, асортиментні, додаткові

B. Музичні, анімаційні, банкетні

C. Ігрові, танцювальні, додаткові

D. Культурні, розважальні, танцювальні

5.4.86 Як називається обслуговування учасників у конференц-залах під час проведення різних заходів

- A. Кава-брейк
- B. Бранч
- C. Бізнес-ланч
- D. Відповіді А і В правильні

5.4.87 Дуже пізній сніданок (з 11.00 до 13.00, іноді – з 12.00 до 16.00), до меню якого додають бульйони, пюреподібні супи або супи-креми.

- A. Бранч
- B. Пізній сніданок
- C. Сніданок із шампанським
- D. Вегетаріанський

5.4.88 Легкий сніданок, який відрізняється від інших видів сніданків відсутністю гарячих страв.

- A. Континентальний
- B. Англійський
- C. Американський
- D. Вегетаріанський

5.4.89 Сніданок, який передбачає додатково до меню звичайну питну воду з кубиками льоду, фруктові соки (апельсиновий, грейпфрутовий, яблучний, томатний), свіжі фрукти, ягоди з вершками, страви зі злакових (кукурудзяні чи рисові пластівці), невелику порцію м'яса, пирога тощо.

- A. Континентальний
- B. Англійський
- C. Американський
- D. Вегетаріанський

5.4.90 Основний нормативний документ, що регламентує виробництво напівфабрикатів і кулінарних виробів.

- A. Галузевий стандарт (ГСТи)
- B. Технологічні інструкції (ТІ)
- C. Стандарти підприємств (СТП)
- D. Технічні умови (ТУ)

5.4.91 Основний технологічний документ, що визначає: асортимент напівфабрикатів, що виробляються; вимоги до якості і норми витрати сировини; порядок проведення технологічних процесів; вимоги до упаковки і маркуванню; умови і терміни зберігання і транспортування.

- A. Галузевий стандарт (ГСТи)
- B. Технологічні інструкції (ТІ)
- C. Стандарти підприємств (СТП)
- D. Технічні умови (ТУ)

5.4.92 Документ, який розробляють на кулінарні вироби з нетрадиційними засобами холодної і теплової обробки, на нові процеси

- A. Галузевий стандарт (ГСТи)
- B. Технологічні інструкції (ТІ)
- C. Стандарти підприємств (СТП)
- D. Технічні умови (ТУ)

5.4.93 Вид меню, який пропонує вибір в кожному виді страв, причому кожна страва оцінюється окремо

- A. A la carte
- B. Table d hote
- C. Du jour
- D. Фірмове меню

5.4.94 Вид меню, який пропонує невеликий асортимент страв і оцінюється загальною сумою з розрахунку на одну людину за все меню

- A. A la carte
- B. Table d hote
- C. Du jour
- D. Фірмове меню

5.4.95 Меню чергових (денних) страв, складається для швидкого обслуговування споживачів, які не мають достатньо часу на обід

- A. A la carte
- B. Table d hote
- C. Du jour
- D. Фірмове меню

5.4.96 Меню, яке формується спеціально для туристів з акцентом на невисоку ціну страв

- A. Туристське меню
- B. Table d hote
- C. Du jour
- D. Фірмове меню

5.4.97 Широкий вибір страв з вільним доступом, цей метод обслуговування збільшує пропускну спроможність залу, прискорює процес обслуговування

- A. Шведський стіл
- B. А-ля парт
- C. Циклічне меню
- D. Меню скомплектованих обідів

5.4.98 Цей тип меню в основному використовується в стаціонарних установах, наприклад, у лікарнях, санаторіях

- A. Шведський стіл
- B. А-ля парт
- C. Циклічне меню

D. Меню скомплектованих обідів

5.4.99 Меню, яке призначено для обслуговування населення сімейними обідами у вихідні дні з 12-ї до 16-ї години

A. Меню недільного бранчу

B. Меню денного раціону

C. Дієтичне меню

D. Меню бенкету-фуршету

5.4.100 Відділ, який відповідає за планування та організацію ресторанного обслуговування, приготування та сервірування страв, управління персоналом ресторану

A. Адміністративний відділ

B. Відділ готельної служби

C. Відділ ресторанної служби

D. Маркетинговий відділ

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

6.1. ДИЗАЙН ТА ТЕХНОЛОГІЯ СЕРВІСНИХ ПРОЦЕСІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

6.1.1. Складіть та опишіть план-схему послідовності попереднього сервірування столу у відповідності до прийнятого замовлення, якщо будуть подаватись – холодна закуска, гарячі другі рибна й м'ясна страви, десерт, горілка, вино біле столове, мінеральна вода.

6.1.2. Складіть та опишіть план-схему послідовності попереднього сервірування столу у відповідності до прийнятого замовлення, якщо будуть подаватись – холодна закуска, суп, гаряча м'ясна страва, десерт, коньяк, вино десертне, мінеральна вода.

6.1.3. Опишіть план-схему послідовності обслуговування комбінованого бенкету на прикладі – коктейль-фуршет.

6.1.4. В кінці вечері гість замовив пляшку грузинського вина Кінзмараулі. Офіціант здійснив його декантацію і подав гостю в графіні, а на блюдці пробку. Чи правильно вчинив офіціант? В яких випадках проводиться декантація вина?

6.1.5. Гості ресторану здійснили замовлення. Проте повар не попередив офіціанта, що осетрина закінчилася і замість другої гарячої страви «Стейк з осетрини», приготував «Стейк із форелі», мотивуючи це тим, що вартість цих страв однакова. В офіціанта виникла конфліктна ситуація. Як можна було уникнути конфлікту?

6.1.6. Складіть план-схему попереднього сервірування столу до сніданку.

6.1.7. Складіть план-схему послідовності попереднього сервірування столу у відповідності до прийнятого замовлення, якщо будуть подаватись –

холодна закуска, гарячі другі рибна й м'ясна страви, десерт, горілка, вино біле столове, мінеральна вода.

6.1.8. Складіть план-схему послідовності попереднього сервірування столу у відповідності до прийнятого замовлення, якщо будуть подаватися – холодна закуска, суп, гаряча м'ясна страва, десерт, коньяк, вино десертне, мінеральна вода.

6.1.9. Розробіть модель сервірування індивідуальної зони за пропозицією меню сніданку «Європейський». Оформити замовлення для проведення технології сервірування на 28 персон.

6.1.10. Розробіть модель сервірування індивідуальної зони за пропозицією меню сніданку за типом шведського столу. Оформити замовлення для проведення технології сервірування на 65 персон.

6.1.11. Розробіть модель сервірування індивідуальної зони за пропозицією меню бенкету за столом. Оформити замовлення для проведення технології сервірування на 60 персон.

6.1.12. Визначте планувальну організацію технології обслуговування розважально-тематичного бенкету за столом на 70 персон (модель розміщення столів).

6.1.13. Вкажіть основні технологічні документи, що виступають організаторами процесу сервісного обслуговування, документальне оформлення та визначити основні вимоги до його розробки.

6.1.14. Запропонуйте меню вечері та здійснити підбір столового посуду для подачі страв. Оформити замовлення для проведення технології подачі страв і напоїв.

6.1.15. Проведіть розрахунки кількості офіціантів для обслуговування 60 персон за пропозицією: тематичний бенкет, офіційно-діловий прийом, бенкет-фуршет.

6.1.16. Розрахуйте та здійсніть підбір, розміщення торгівельних меблів при проведенні офіційного прийому на 15 осіб. Представити схему розміщення.

6.1.17. Визначити планувальну організацію технології обслуговування ділового прийому за типом «Фуршет» на 120 персон. Запропонувати модель розміщення столів (2–3 варіанти).

6.1.18. Визначити технологічні правила подавання супів; охарактеризувати види сервісу при обслуговуванні споживачів.

6.1.19. Визначити технологічні правила подавання основних (других) страв; охарактеризувати види сервісу при обслуговуванні споживачів.

6.1.20. Визначити технологічні правила подавання холодних страв та закусок; охарактеризувати види сервісу при обслуговуванні споживачів.

6.2. ОРГАНІЗАЦІЯ ВИРОБНИЧИХ ПРОЦЕСІВ У ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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