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

**Циклова комісія харчових технологій та готельно-ресторанної справи**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**
педагогічною радою ВСП «ХТЕФКДТЕУ»
28 лютого 2024 р. (протокол № 7, п. 3)

**ВВЕДЕНО В ДІЮ**
наказ від 28.02.2024 р. № 47-О
В. о. директора
_____ Капіталіна ГУРОВА

# ПРОГРАМА АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ

| | |
|---|---|
| галузь знань | 24 Сфера обслуговування<br>(шифр і назва галузі знань) |
| спеціальність | 241 Готельно-ресторанна справа<br>(код і найменування) |
| освітньо-професійна програма | Готельно-ресторанна справа<br>(найменування освітньо-професійної програми) |
| освітня кваліфікація | Бакалавр з готельно-ресторанної справи<br>(кваліфікація відповідно до стандарту вищої освіти) |
| кваліфікація в дипломі | Ступень вищої освіти – бакалавр<br>Спеціальність – Готельно-ресторанна справа<br>Освіньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»<br>(кваліфікація відповідно до освітньо-професійної програми) |
| рік набору | 2020<br>(рік набору) |

**Харків, 2024 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 |
| | Аштаєва Наталія Леонідівна, викладач циклової комісії харчових технологій та готельно-ресторанної справи, спеціаліст І категорії |
| | Вольфсон-Гаршина Наталя Володимирівна, викладач циклової комісії харчових технологій та готельно-ресторанної справи |
| Гарант освітньо-професійної програми: | Бережна Юлія Геннадіївна, викладач циклової комісії економіки, управління та адміністрування, кандидат економічних наук, доцент |

Програму обговорено та схвалено на засіданні циклової комісії харчових технологій та готельно-ресторанної справи, протокол від 21.02.2024 р. № 7.

Голова циклової комісії Костянтин СЄДИХ

Програму розглянуто та затверджено на засіданні методичної комісії, протокол від 22.02.2024 р. № 7.

Голова методичної комісії Олена ЗОЛОТУХІНА

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

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

**Мета атестації** – оцінювання відповідності отриманих результатів навчання вимогам освітньої програми та стандарту вищої освіти.

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

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

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

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

Програму атестаційного екзамену розроблено відповідно до освітньо-професійної програми підготовки «Готельно-ресторанна справа» спеціальності 242 Готельно-ресторанна справа галузі знань 24 Сфера обслуговування та стандарту вищої освіти за спеціальністю.

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

– Законом України «Про вищу освіту» від 01.07.2014 р. № 1556-VII, Законом України «Про освіту» від 05.09.2017 р. № 2145-VIII;

– Положенням про атестацію здобувачів освіти та екзаменаційну комісію у Відокремленому структурному підрозділі «Харківський торговельно-економічний фаховий коледж Державного торговельно-економічного університету», затвердженим рішенням педагогічної ради від 31.01.2022 р. (протокол № 5, п. 2);

– Положенням про організацію освітнього процесу у Відокремленому структурному підрозділі «Харківський торговельно-економічний фаховий коледж Державного торговельно-економічного університету», затвердженим рішенням педагогічної ради від 27.09.2023 р. (протокол № 2, п. 4);

– Положенням про оцінювання результатів навчання здобувачів освіти у Відокремленому структурному підрозділі «Харківський торговельно-економічний фаховий коледж Державного торговельно-економічного університету», затвердженим рішенням педагогічної ради від 31.01.2022 р. (протокол № 5, п. 2).

## 2. ПРОГРАМА АТЕСТАЦІЇ

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

### 2.1. Готельна справа

*Тема 1. Історія розвитку готельної справи України*

Зародження та історія розвитку готельної справи в стародавній Русі. Період татаро-монгольського іга та визвольних війн стародавньої Русі. Початок розвитку засобів розміщення, значення «Ямського наказу» для організації 6 «ямів», постоялих і гостинних дворів. «Чумацький шлях» – як основа для будівництва корчми, зимівників козаків.

Сучасний стан розвитку готельного бізнесу в Україні. Основні напрямки удосконалення організації роботи готельного господарства України.

*Тема 2. Класифікація готельних підприємств України*

Основа класифікації готельного господарства України – міжнародна система «зірок». Спільні вимоги до всіх типів готелів, їх характеристика. Особливості загальних вимог до готельних господарств, що розташовані в рекреаційних зонах і зонах відпочинку. Класифікація готельних підприємств з урахуванням мінімальних вимог до певної категорії. Категорійність номерного фонду. Характеристика основних вимог до категорій «вища», «перша», «друга», «третя», «четверта».

Порядок встановлення категорійності номера. Основні вимоги до готелів від ***** зіркових до * зіркових. Порядок проведення атестації готельного господарства. Органи, що мають право на проведення атестації готелю, порядок їх затвердження і умови роботи.

Документальне оформлення атестації готельного господарства і строки розгляду їх в комісіях. Умови переатестації в готельних господарствах України.

*Тема 3. Організація приміщень житлової групи*

Приміщення, що входять до складу житлової групи. Номер як окреме приміщення для тимчасового проживання. Основні елементи номера. Типи номерів: номер апартамент; президентський апартамент; номер люкс, двокімнатний номер, номер комплекс, номер студіо, однокімнатний номер. Характеристика різних типів номерів: кількість кімнат, їх призначення та обладнання, наявність санвузла та якість його приладдя, розміщення меблів у номерах. Основні вимоги до організації номерного фонду. Приміщення для побутового обслуговування на поверсі.

Приміщення для побутового обслуговування на поверхах, їх просторова організація залежно від кількості функціональних зон.

*Тема 4. Організація нежитлових груп приміщень готельних підприємств*

Організація приміщень адміністрації. Основні види приміщень адміністрації готельного господарства, їх розташування. Блоки адміністративних

приміщень за функціональним призначенням. Організація та планування приміщень, розташування в них різноманітних засобів за функціональним призначенням. Використання сучасного обладнання для проведення нарад, зборів, неофіційних прийомів, експозицій тощо.

Функції матеріального забезпечення та проведення необхідних ремонтних робіт і готельному господарстві приміщень господарського і складського призначення. їх склад.

Склад приміщень культурно-масового обслуговування: універсальні зали і конференц-зали; танцювальні зали і діско-клуби; бібліотеки; більярдні; казіно; кегельбани; зали ігрових автоматів; демонстраційні зали; туристичні клуби; відеосалони та інші приміщення, що виконують функції відпочинку мешканців готельного господарства. Організація і обладнання приміщень культурно-масового призначення.

Приміщення спортивно-рекреаційного обслуговування в межах будівлі готельного господарства і прилеглій до нього території, характеристика, організація і обладнання 10 приміщень для проведення спортивних ігор, змагань, басейни з можливістю тренувального і оздоровчого плавання, приміщень сауни та інше.

*Тема 5. Організація надання додаткових послуг в готельних підприємствах*

Технологічний цикл організації надання додаткових послуг в готельному підприємстві. Вимоги до асортименту додаткових послуг в готелях різної категорійності.

Додаткові послуги, що надаються безкоштовно: виклик швидкої допомоги, лікаря; користування медичною аптечкою першої допомоги; доставка в номер персоналом готелю особистої кореспонденції; збереження ручного багажу; збереження цінностей та грошей, що здаються за описом.

Додаткові платні послуги. Організація послуг прання, прасування, ремонту одягу та речей мешканців тощо. Порядок користування предметами побутового призначення і господарчого призначення в готельних підприємствах.

Комплексність готельних послуг: інформаційні, комунальні, комунально-побутові, медичні, фінансово-банківські, культурно-оздоровчі, туристично-екскурсійні, спортивні, рекреаційні тощо.

*Тема 6. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному підприємстві*

Завдання, зміст і основні напрямки організації допоміжних служб. Завдання організації продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Джерела постачання. Порядок формування господарчих зв’язків. Договори постачання товарів, їх зміст. Роль оптових ланок торгівлі в організації продовольчого і матеріально-технічного постачання. Особливості складання господарчих зв’язків в готельному господарстві різних

форм власності в сучасних умовах. Система організації продовольчого постачання.

Основні функції служб продовольчого постачання. Форми і засоби постачання товарів. Методика розрахунку потреб підприємств ресторанного господарства в напівфабрикатах і сировині. Планування постачання продовольчих товарів. Продуктовий баланс. Система організації матеріально-технічного постачання в готельному господарстві, номенклатура предметів матеріально-технічного постачання. Нормативи матеріально-технічного забезпечення: норми витрат, норми оснащення, експлуатаційні норми. Розрахунок потреби в матеріально-технічних засобах. Аналіз продовольчого і матеріально-технічного постачання заходи зниження витрат при їх використанні.

*Тема 7. Організація безпеки в готельних підприємствах*

Технологія забезпечення безпеки готелю. Основні положення організації безпеки готелю. Системний підхід до організації безпеки. Тактико-організаційні заходи забезпечення безпеки. Системи регламентації поведінки обслуговуючого персоналу і співробітників, що відповідають за безпеку. Принципи організації порядку доступу й охорони різних категорій готельних номерів і службових приміщень; регламентація дій співробітників в екстремальних ситуаціях. Вимоги до персоналу служби безпеки. Комплекс технічних засобів безпеки. Контроль доступу в готель; комплекс заходів для протипожежного захисту; охоронна сигналізація і відеоспостереження. Пожежна безпека, охорона праці і техніка безпеки в готелях. Економічна безпека готелю.

*Рекомендовані джерела інформації*

1. Організація готельно-ресторанної справи : науково-допоміжний бібліографічний покажчик / упорядники : О. В. Олабоді, Т. П. Фесун. Київ : НУХТ, 2021. 213 с.

2. Організація готельного господарства : навчально-методичний посібник / Коркуна О. та ін. Львів : Добра справа, 2019. 224 с.

3. Організація готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / За заг. В. Я. Брича. Київ : Ліра, 2020. 484 с.

**2.2. Ресторанна справа**

*Тема 1. Організаційно-правові форми підприємств ресторанного господарства*

Особливості виробничо-торговельної діяльності підприємств ресторанного господарства в умовах ринкової економіки. Організаційно-економічні особливості: залежність організації роботи підприємства від попиту споживачів, характеру виробництва, асортименту продукції; наявність підприємств різної потужності з різними формами власності та ін., їх характеристика. Соціальні особливості ресторанного господарства. Послуги

підприємств ресторанного господарства. Раціональне розміщення мережі підприємств ресторанного господарства.

*Тема 2. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання*

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

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

*Тема 3. Організація складського і тарного господарства*

Види і характеристика складських приміщень різних підприємств ресторанного господарства, їх оснащення. Вимоги до складських приміщень, вміст і характеристика операцій складського циклу. Порядок і термін прийомки продуктів, матеріально-технічних засобів з кількості і якості. Запаси сировини і продуктів, їх значення в організації ритмічної роботи виробництва. Організація зберігання продуктів, режим і засоби зберігання.

Організація тарного господарства. Призначення і класифікація тари. Організація тарообігу, прийомка, розпакування, зберігання і повернення тари. Інструменти для розпакування тари.

*Тема 4. Структура виробництва і умови її раціональної організації. Оперативне планування роботи виробництва*

Поняття про структуру виробництва. Виробнича структура підприємства: технологічна, предметна, змішана. Склад виробничих приміщень, їх характеристика. Взаємозв'язок виробничих цехів і допоміжних приміщень. Основні умови раціональної організації виробництва. Сутність оперативного планування і його значення для ритмічної роботи виробництва, вихідні дані, основні етапи планування.

Послідовність оперативного планування роботи виробництва заготовочних підприємств. Послідовність оперативного планування

виробництва в підприємствах харчування з повним циклом виробництва. Порядок розробки плану-меню, в якому відображена денна виробнича програма підприємства і фактори, які ураховані при складанні плану-меню. Розрахунок потреби в продуктах при приготуванні страв, які відображені в плані-меню. Розподіл сировини між цехами і бригадами. Визначення завдань бригаді кухарів відповідно до плану-меню. Нормативно-технологічна документація, яка використовується, в підприємствах ресторанного господарства.

*Тема 5. Основи організації праці на виробництві*

Поняття про норму праці. Сутність і задачі нормування праці. Методи нормування праці: дослідно-статистичний та аналітичний. Класифікація витрат робочого часу. Способи вивчення витрат робочого часу. Режим роботи виробництва. Види графіків виходу на роботу і порядок їх складання. Визначення чисельності робітників виробництва з урахуванням прогресивних форм розподілу і кооперації праці.

*Тема 6. Розвиток підприємств ресторанного господарства*

Історія розвитку закладів ресторанного господарства. Сучасні тенденції розвитку ресторанного господарства у світі та Україні. Особливості організації та управління підприємствами ресторанного господарства. Основні типи підприємств ресторанного господарства. Класифікація підприємств ресторанного господарства.

*Тема 7. Основи організації роботи закладів ресторанного господарства*

Організація роботи основних виробничих цехів. Організація роботи овочевого цеху. Організація роботи м'ясного цеху. Організація роботи цеху обробки птахоголини. Організація роботи рибного цеху. Організація роботи заготовочних цехів підприємств з повним виробничим циклом. Організація роботи цеху доготування напівфабрикатів і обробки зелені. Організація роботи доготовочних цехів. Організація роботи кулінарного цеху. Організація роботи цеху з виробництва борошняних виробів. Організація роботи кондитерського цеху. Організація роботи допоміжних виробничих приміщень. Організація роботи роздавалень.

*Тема 8. Основи технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства*

Види приміщень для обслуговування споживачів, їх характеристика. . Види столового посуду і приборів. Вимоги до посуду. Столові прибори. Характеристика і призначення. Призначення і принципи складання меню. Види меню, їх характеристика.

Види попередньої сервіровки столів в залежності від характеру обслуговування, їх характеристика. Організація обслуговування споживачів в ресторані. Основні способи подачі страв в ресторані. Правила подачі холодних страв та гарячих закусок. Підбір посуду і правила подачі супів, других гарячих страв.

*Тема 9. Організація проведення бенкетів та прийомів*

Призначення і види прийомів, банкетів. Бенкет-прийом з повним обслуговуванням офіціантами. Бенкет-прийом з частковим обслуговуванням офіціантами. Організація фуршетів. Бенкет-чай, особливості організації обслуговування учасників банкету.

*Тема 10. Спеціальні форми обслуговування*

Обслуговування за типом «шведський стіл». Послуги з організації харчування учасників з'їздів, конференцій, фестивалів, форумів та нарад. Послуги з організації харчування в готелях. Організація форм прискореного обслуговування. Особливості обслуговування тематичних заходів та весіль.

*Рекомендовані джерела інформації*

1. Соколенко А. С., Баландіна І. С. Організація ресторанного господарства : конспект лекцій. Харків : ХНУМГ імені О. М. Бекетова, 2022. 120 с.

2. Назаренко І. А., Боднарук О. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навчальний посібник. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2020. 128 с.

**2.3. Організація туризму**

*Тема 1. Сутність туристичної діяльності*

Дефініція «туризм». Співвідношення понять «туризм» і «рекреація». Місце рекреації і туризму у структурі життєвого часу людини. Трактування поняття «туризм». Сутність організації туризму. Система туристичної діяльності: інформаційно-мотиваційне поле, ресурсно-економічне поле, сервісно-економічне поле, нормативно-правове поле.

Загальні функції менеджменту: планування, організація, регулювання, координування, стимулювання (мотивація), контроль. Етапи розвитку туризму залежно від зміни факторів: мотивації подорожей; способу подорожей і розвитку транспортних засобів; кількості подорожуючих і охоплення туризмом різних верств населення.

Зв'язок туризму з економікою, історією, географією, архітектурою, медициною, культурою, спортом та іншими науками.

*Тема 2. Туристичне ресурсознавство*

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

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

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

Класифікація івентивних туристичних ресурсів: природні івентивні туристичні ресурси, природно-антропогенні івентивні туристичні ресурси, антропогенні івентивні туристичні ресурси.

Базисна інфраструктура туризму: транспорт, розміщення харчування. Цільова інфраструктура туризму: дозвілля і культура, спорт, охорона здоров'я. Супутня інфраструктура туризму: торгівля, фінанси, індивідуальні послуги, інформаційна інфраструктура туризму.

*Тема 3. Організація туристичного ринка*

Принципи сегментації ринку туристичних послуг: географічний, демографічний, психографічний та поведінковий.

Учасники відносин, які виникають при здійсненні туристичної діяльності: виробники туристичних послуг; постачальники туристичних послуг; споживачі туристичних послуг.

Мотивація як чинник впливу на ухвалення рішення про подорож та виборі туристичного продукту. Особливості обрання мандрівником туристичного продукту.

*Тема 4. Туристичні території*

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

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

*Тема 5. Туристична індустрія України та світу*

Зміна стану індустрії туризму в Україні у зв'язку з повномасштабним вторгнення країни-агресора.

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

Основні тенденції розвитку світового туризму. Тяжіння до незайманої природи. Поширення індивідуальних туристських подорожей. Розвиток елітарного туризму (мисливського, наукового, конгресного). Розвиток нетрадиційних (екстремальних) видів туризму.

*Рекомендовані джерела інформації*

1. Організація туризму. Основи туризмознавства : навчальний посібник / Любчук О. К. ; ДВНЗ «Приазовський державний технічний університет». Маріуполь : ПДТУ, 2018. 154 с.

2. Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі : колективна монографія / Бошота Н. В. та ін. ; за наук. ред. проф. І. М. Волошина та проф. Л. Ю. Матвійчук ; Луцький національний технічний університет. 4-е вид. Луцьк : ІВВ ЛНТУ, 2018. 340 с.

**2.4. Управління якістю продукції та послуг в індустрії гостинності**

*Тема 1. Вступ. Якість як об'єкт управління*

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

*Тема 2. Розвиток систем управління якістю*

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

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

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

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

*Тема 4. Основні методи визначення якості продукції та послуг*

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

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

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

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

Методи виявлення фальсифікації харчових продуктів та встановлення природи харчових добавок.

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

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

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

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

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

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

*Рекомендовані джерела інформації*

1. Управління якістю продукції та послуг/ Білецький Е. В., Янушкевич Д. А., Шайхлісламов З. Р. ; Харківський торговельно-економічний інститут КНТЕУ. Харків : ХТЕІ, 2015. 222 с.

2. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник. Харків : Видавництво Іванченка І. С., 2018. 488 с.

## 3. ПРОГРАМА ПІДГОТОВКИ ДО АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ

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

## 4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Військовий стан в Україні унеможливив збереження усталеного порядку та форм атестації. Тому адміністрацією коледжу спільно з гарантами освітньо-професійних програм було прийнято рішення щодо проведення атестаційного екзамену виключно у тестовій формі.

Виконання тестів проходить на Порталі навчальних ресурсів Харківського торговельно-економічного фахового коледжу ДТЕУ.

На атестацію рандомно виноситься 40 тестів, час для відповіді – 40 хвилин. Банк тестів – 400 запитань (по 100 з кожної навчальної дисципліни); всі тести мають закриту форму з однією правильною відповіддю.

Оцінювання проводиться за таким критерієм: правильна відповідь – 2,5 бали, неправильна відповідь – 0 балів.

Результати атестації інтерпретуються відповідно таблиці відповідності.

| 100-бальна шкала оцінювання, бали | Оцінка за шкалою ECTS |
|---|---|
| 90-100 | A |
| 82-89 | B |
| 75-81 | C |
| 69-74 | D |
| 60-68 | E |
| 35-59 | FX |
| 1-34 | F |

## 5. БАНК ТЕСТОВИХ ЗАВДАНЬ.

### 5.1. Готельна справа

*5.1.1. Укажіть тип закладу ресторанного господарства при готелі, що здійснює продаж із споживанням на місці обмеженого асортименту холодних страв, бутербродів, напоїв, булочних і кондитерських виробів, солодких страв нескладного приготування*

A. Буфет
B. Ресторан
C. Бар
D. Кафе

*5.1.2. Каретні двори виникають вперше*

A. В Англії у XVI ст.
B. У Франції в XVII ст.
C. У США в XVIII ст.
D. В Австро-Угорщині в XIX ст.

*5.1.3. Інформаційний центр в готелі – це*

A. Людина, яка надає інформацію гостю про готель та місто
B. Складний машинний комплекс, ядром якого є інформаційна комп'ютерна система
C. Складний людино-машинний комплекс, ядром якого є інформаційна комп'ютерна система
D. Організація управління готелем

*5.1.4. Технічна культура готельного підприємства визначається*

A. Кваліфікацією персоналу
B. Організацією управління готелем
C. Якістю матеріальної бази
D. Естетикою праці

*5.1.5. Для чого в готелі потрібна служба матеріально-технічного постачання*

A. Для спрощення взаємодії з постачальниками та підприємствами-посередниками

B. Для визначення потреб в матеріальних ресурсах

C. Для забезпечення готелю устаткуванням, інвентарем, меблями, білизною тощо

D. Для розрахунку ціни на послуги

*5.1.6. До санітарно-технічного устаткування готельних комплексів належать*

A. Ліфти, вентилятори, насоси та ін., що працюють від силових мереж з напругою 380 вольт, освітлення приміщень, яке живиться від електричних мереж з напругою 220 або 127 вольт

B. Телеантени і телевізори, установки телефонізації, комп'ютеризації, пожежної та охоронної сигналізації, диспетчерської служби

C. Водогін, каналізація, гаряче водопостачання, опалення, вентиляція, кондиціонування повітря, централізоване видалення пилу, сміттєпровід, білизнопровід

D. Лінії електропередач, вентилятори, кондиціонери тощо

*5.1.7. У світовій практиці для визначення кількісного та якісного складу персоналу служби безпеки вважається раціональним правил*

A. «300», тобто 1 працівник служби безпеки на 300 номерів

B. «200», тобто 1 працівник служби безпеки на 200 номерів

C. «100», тобто 1 працівник служби безпеки на 100 номерів

D. «250», тобто 1 працівник служби безпеки на 250 номерів

*5.1.8. Кадровий потенціал готельного підприємства являє собою*

A. Сукупність працівників різних професійно-кваліфікаційних груп, зайнятих на підприємстві

B. Можливості, закладені в працівниках

C. Частина працеспроможного населення, яка за своїми віковими, фізичними, освітніми даними відповідає готельному господарству

D. Частина працеспроможного населення, яка може бути залучена до трудової діяльності

*5.1.9. Культура праці в готелі визначається*

A. Станом матеріальної бази

B. Характеристикою будинку готелю

C. Рівнем кваліфікації та професійної майстерності кадрів

D. Знанням іноземних мов

*5.1.10. Укажіть асортимент продукції континентального сніданку*

A. Кава, чай, гарячий шоколад, гаряче (холодне) молоко, цукор, вершки, лимон, повидло, джем, мед, свіжовипечені вироби з листкового тіста та хлібобулочні вироби, масло вершкове, апельсиновий сік

B. Спеціальні хлібобулочні вироби з борошна грубого помелу; вегетаріанський омлет з картоплею та запеченими томатами чи овочами, гарячі овочеві та фруктові страви, гарячі напої, свіжі, фрукти

C. Молочні та кисломолочні продукти, свіжовипечені хлібобулочні вироби, фруктові страви, фрукти, гарячі напої

D. Страви із зернових, м’ясо, пиріг, омлет, ягоди, фрукти, фруктові соки

*5.1.11. Готельні ланцюги для визначення рівня комфорту використовують*

A. Власні класифікатори

B. Систему «корон»

C. Систему «зірок»

D. Систему «балів»

*5.1.12. До інформаційного потоку відділу фінансового директора входить*

A. Створення філіо-рахунку клієнтів

B. Визначення тарифів і можливість їхнього зв’язку з тимчасовими періодами

C. Дані про заїзди і виїзди

D. Створення запиту на формування матеріальних запасів готелю

*5.1.13. Скільки існує принципів бездоганного сервісу*

A. Шість

B. Сім

C. Дев'ять

D. Десять

*5.1.14. Запас матеріалів, що знаходиться на підприємстві, не складається з*

A. Підготовчого запасу, що створюється на період розвантаження

B. Поточного запасу

C. Генерального запасу

D. Гарантійного (страхового) запасу

*5.1.15. Ліфти бувають*

A. Пасажирськими, вантажно-пасажирськими і вантажними

B. Пасажирськими і службовими

C. Вантажними і службовими

D. Центральними і службовими

*5.1.16. Наявність у готелі камери схову за стандартом є*

A. Обов’язковою вимогою до готелів усіх категорій

B. Вимогою для готелів категорії 3- 4 зірки

C. Вимогою для готелів категорії 1 – 2 зірки

D. Вимогою для мережевих готелів

*5.1.17. Якщо обсяг реалізації зростає, а кількість працівників готелю залишається незмінною, то продуктивність праці*

A. Зростає

B. Знижується

C. Залишається без змін

D. Між показниками немає зв’язку

*5.1.18. Готель, призначений для перебування та обслуговування туристів, що займаються кінним спортом має назву*

A. Лотель
B. Кемпінг
C. Мотель
D. Ботель

*5.1.19. Залежно від радіуса дії системи кондиціонування поділяються на*

A. Центральні і місцеві
B. Потужні і малопотужні
C. Природні і механічні
D. Внутрішні і зовнішні

*5.1.20. Регуляторна мета нормативно-правових актів для підприємств готельного господарства полягає у*

A. Збалансуванні інтересів споживача, виробника та суспільства
B. Збільшенні коефіцієнта завантаження
C. Класифікації типів підприємств готельного господарства
D. Всі відповіді правильні

*5.1.21. Циркуляційні внутрішні системи гарячого водопостачання характеризуються тим, що*

A. Вода, яка надходить до стояка, в разі відсутності розбору застоюється, вистигає, що призводить до великого зливу водопровідної води
B. Вода, яка надходить до стояка, в разі відсутності розбору зливається в каналізацію
C. Вода, яка надходить до стояка, в разі відсутності розбору повертається до бойлера для підігрівання
D. Правильної відповіді немає

*5.1.22. До видів безплатних послуг, які надаються в готелі, належить*

A. Прибирання номерів готелю
B. Прання і хімчистка одягу
C. Замовлення квитків на концерти
D. Послуги харчування

*5.1.23. Серед статичних показників готельного комфорту*

A. Площа номерів
B. Умеблювання номерів
C. Асортимент додаткових послуг
D. Всі відповіді правильні

*5.1.24. Автоматичні системи пожежогасіння бувають*

A. Спринклерними і дренчерними
B. Централізованими і децентралізованими
C. Природними і механічними
D. Променевими і струменевими

*5.1.25. Згідно Правил користування готелем та надання готельних послуг готель гарантує гостям збереження їх речей*

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

B. Усіх речей без виключення

C. Тих, що знаходяться в сейфі

D. Не гарантує збереження речей

*5.1.26. Електронні картки-ключі є інструментом*

A. Системи відеоспостереження

B. Системи управління доступом

C. Системи протипожежної безпеки

D. Системи звукової сигналізації

*5.1.27. Інформаційні загрози безпеки в готелі – це*

A. Наслідок взаємодії у сфері комунікації, приводять до непрямих фінансових втрат і моральних витрат

B. Збитки і прямі фінансові втрати як готелю, так і клієнтів

C. Наслідок фізичних дій, які загрожують здоров'ю людей, їхньому майну, власності готелю

D. Наслідки психофізіологічного перенавантаження співробітників готелю

*5.1.28. Кадровий потенціал готельного підприємства являє собою*

A. Сукупність працівників різних професійно-кваліфікаційних груп, зайнятих на підприємстві

B. Можливості, закладені в працівниках

C. Частина працеспроможного населення, яка за своїми віковими, фізичними, освітніми даними відповідає готельному господарству

D. Частина працеспроможного населення, яка може бути залучена до трудової діяльності

*5.1.29. Чисельність персоналу, який належить до контактної зони, залежить від*

A. Обсягу реалізованих послуг

B. Місткості підприємства готельного господарства

C. Загальної кількості персоналу

D. Чисельності адміністративного персоналу

*5.1.30. Рівень продуктивності праці в готелях залежить від*

A. Обсягу реалізованих послуг та їх структури

B. Розмаїття асортименту

C. Рівня механізації праці

D. Всі відповіді правильні

*5.1.31. Дайте визначення поняття «кафе»*

A. Заклад ресторанного господарства із широким асортиментом страв нескладного приготування, кондитерських виробів і напої, в якому застосовують самообслуговування або обслуговування офіціантами

B. Заклад ресторанного господарства самообслуговування з асортиментом страв складного приготування і напоїв, торговельна зала якого обладнана торговельно-технологічним устаткуванням, призначеним для роздавання їжі

C. Заклад ресторанного господарства, призначений для централізованого приготування і постачання готової їжі для споживання у різних місцях

D. Заклад ресторанного господарства, в якому алкогольні, безалкогольні, змішані напої та страви до них і закупні товари продають через барну стойку

*5.1.32. «Права гостинності» були вперше занотовані у*

A. Кодексі Хамурапі

B. Міланському Едикті

C. Декреті імператора Октавіана

D. Едикті Карла Великого

*5.1.33. Які цілі інформаційного центру в готелі*

A. Відстеження стану готелю та інших готелів, що знаходяться поряд

B. Контроль ситуації на ринку готельних послуг

C. Оперативний аналіз діяльності готелю

D. Аналіз стану матеріальної бази готелю

*5.1.34. Культура праці в готелі визначається*

A. Станом матеріальної бази

B. Характеристикою будинку готелю

C. Рівнем кваліфікації та професійної майстерності кадрів

D. Знанням іноземних мов

*5.1.35. Основне завдання служби матеріально-технічного забезпечення в готелі полягає у*

A. Визначенні потреби підприємства в матеріальних і технічних ресурсах

B. Аналізі конкуренції на ринку

C. Пошуку можливостей енергозбереження

D. Аналізі фінансових потоків готелю

*5.1.36. За призначенням внутрішній водогін буває*

A. Господарсько-питним

B. Господарським

C. Питним

D. Технічним

*5.1.37. До складу системи протипожежного водогону входить*

A. Мережа магістральних трубопроводів і стояків (розподільчих ліній)

B. Пароповітряні апарати, сушарки

C. Калорифельна система

D. Каналізаційні труби

*5.1.38. Кваліфікація – це*

A. Вид трудової діяльності, здійснення якої вимагає відповідних спеціальних знань

B. Вид трудової діяльності, здійснення якої вимагає відповідних практичних навичок

C. Вузький різновид трудової діяльності в межах професії

D. Сукупність спеціальних знань і навичок, які визначають ступінь підготовки до виконання професійних функцій певної складності

*5.1.39. Визначте джерело інформації для системи оцінки задоволеності клієнта*

A. А. Спостереження

B. В. Анкетування

C. С. Скарги

E. Всі відповіді правильні

*5.1.40. Сукупність нормативів, за допомогою яких диференціюється та регулюється рівень заробітної плати різних груп і категорій працюючих у залежності від кваліфікаційного рівня, складності, інтенсивності та відповідальності робіт, що виконуються, умов праці, називається*

A. Тарифна система

B. Відрядна форма оплати праці

C. Погодинна форма оплати праці

D. Додаткова оплата праці

*5.1.41. Як називається заклад ресторанного господарства, що організовує харчування працівників в організаціях*

A. Їдальня

B. Вагон-ресторан

C. Диско-бар

D. Гриль-бар

*5.1.42. Перший засіб розміщення для іноземних посланців і купців на території України називався*

A. «Грецький дім»

B. «Гостьовий двір»

C. «Європейський дім»

D. «Банкетний двір»

*5.1.43. Кому підпорядковується інформаційний центр*

A. Адміністратору

B. Інженеру

C. Технічному директору

D. Комерційному директору

*5.1.44. Організаційно-управлінська культура в готелі визначається*

A. Станом матеріальної бази

B. Естетикою праці

C. Раціональним менеджментом

D. Кваліфікацією адміністративної служби

*5.1.45. До завдань служби матеріально-технічного постачання НЕ належить*

A. Підвищення технічного рівня виробництва послуг
B. Підвищення продуктивності праці
C. Підтримка становища на конкурентному ринку
D. Правильної відповіді немає

*5.1.46. За способом циркуляції системи централізованого гарячого водопостачання класифікуються на*

A. З природною циркуляцією, примусовою і змішані
B. Централізовані і децентралізовані
C. Закриті і відкриті
D. З баками-акумуляторами та без них

*5.1.47. У системах водопроводу з водонапірними баками недоторканний протипожежний запас води дорівнює*

A. Кількості, необхідній для гасіння пожежі впродовж 10 хвилин при ручному або автоматичному увімкненні пожежних насосів
B. Кількості, потрібній для гасіння пожежі впродовж 30 хвилин
C. С 100 літрам
D. D 1000 літрам

*5.1.48. Чисельність персоналу, який належить до контактної зони, залежить від*

A. Обсягу реалізованих послуг
B. Місткості підприємства готельного господарства
C. Загальної кількості персоналу
D. Чисельності адміністративного персоналу

*5.1.49. Технічна культура готельного підприємства визначається*

A. Кваліфікацією персоналу
B. Організацією управління готелем
C. Якістю матеріальної бази
D. Естетикою праці

*5.1.50. Укажіть тип закладу ресторанного господарства, в якому можна бронювати місця*

A. Ресторан
B. Закусочна
C. Кафетерій
D. Їдальня

*5.1.51. Для якого історичного періоду характерним є відкриття транзитних готелів при вокзалах*

A. Новий час
B. Епоха Середньовіччя
C. Стародавній період
D. Епоха Відроження

*5.1.52. До функцій інформаційного центру НЕ належать*

A. Ремонт, диспетчеризація

B. Оперативне управління персоналом готелю

C. Контроль витрат готелю

D. Контроль за вхідною інформацією

*5.1.53. Визначте джерело інформації для системи оцінки задоволеності клієнта*

A. Спостереження

B. Анкетування

C. Скарги

D. Всі відповіді правильні

*5.1.54. Чим обумовлюється необхідність планування ресурсів готелю*

A. Великою кількістю конкурентів на ринку готельних послуг

B. Різноманітністю можливих форм взаємодії з постачальниками та підприємствами-посередниками

C. Вимогами науково-технічного прогресу

D. Всі відповіді правильні

*5.1.55. Тупикові внутрішні системи гарячого водопостачання характеризуються тим, що*

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

B. Вода, яка надходить до стояка, в разі відсутності розбору зливається в каналізацію

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

D. Правильної відповіді немає

*5.1.56. Автоматичні системи пожежогасіння бувають*

A. Спринклерними і дренчерними

B. Централізованими і децентралізованими

C. Природними і механічними

D. Променевими і струменевими

*5.1.57. На підприємствах готельного господарства для персоналу контактної зони тривалість робочого дня*

A. Не нормована

B. Нормована

C. Залежить від заробітної плати

D. Залежить від обов’язків

*5.1.58. Інформаційний центр в готелі – це*

A. Людина, яка надає інформацію гостю про готель та місто

B. Складний машинний комплекс, ядром якого є інформаційна комп'ютерна система

C. Складний людино-машинний комплекс, ядром якого є інформаційна комп'ютерна система

D. Правильної відповіді немає

*5.1.59. Укажіть форми самообслуговування у закладах ресторанного господарства – за участю персоналу в обслуговуванні*

A. Повне і часткове обслуговування

B. За абонементами

C. За чеками

D. З попереднім розрахунком

*5.1.60. Міжнародна спілка власників готелів, створена у 1906 р. об'єднувала*

A. 1700 готелів

B. 2000 готелів

C. 2500 готелів

D. 3000 готелів

*5.1.61. Що із наведеного входить до інформаційних потоків каси*

A. Визначення типів і категорій клієнтів

B. Управління довідником типів номерів

C. Розрахунок з гостями за надані послуги проживання

D. Визначення типів і категорій номерного фонду

*5.1.62. Визначте, як необхідно поводитися при роботі з незадоволеним клієнтом*

A. Погоджуватися з усіма претензіями

B. Відразу ж признати провину готелю

C. Подякувати клієнтові за те, що він звернув увагу на проблему

D. Якщо клієнт скаржиться на працівника готелю, негайно розібратися з ним в присутності цього клієнта

*5.1.63. Планування матеріально-технічного забезпечення повинне*

A. Забезпечити безперервність роботи готельного підприємства

B. Слідкувати за розвитком конкурентних підприємств

C. Збільшувати завантаженість готелю

D. Визначати методи реалізації готельних послуг

*5.1.64. Циркуляційні внутрішні системи гарячого водопостачання характеризуються тим, що*

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

B. Вода, яка надходить до стояка, в разі відсутності розбору зливається в каналізацію;

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

D. Правильної відповіді немає

*5.1.65. Електронні картки-ключі є інструментом*

A. Системи відеоспостереження

B. Системи управління доступом

C. Системи протипожежної безпеки

D. Системи звукової сигналізації

*5.1.66. Основні функціональні обов'язки персоналу підприємств готельного господарства викладені у*

A. Правилах

B. Інструкціях

C. Статуті

D. ДСТУ

*5.1.67. Модуль «Відділ портьє» в інформаційній системі управління готелем – це*

A. Модуль що здійснює автоматизацію резервування і реєстрації гостей (індивідуальна, групова, службова) за типом кімнати, скасування резервування

B. Центральний модуль автоматизованої інформаційної системи, що акумулює дані про технічний стан номерів і їхній поточний статус, поточні розцінки на номери, поточне завантаження готелю

C. Модуль автоматизації рознесення безготівкових платежів по рахунках гостей і клієнтів, виставляння рахунків до оплати тощо

D. Всі відповіді правильні

*5.1.68. Укажіть форму самообслуговування, для якої властива одночасність процесів вибору, одержання й оплати вартості кулінарних виробів*

A. Самообслуговування з безпосереднім розрахунком

B. Самообслуговування з наступним розрахунком

C. Самообслуговування з попереднім розрахунком

D. Самообслуговування з тимчасовим розрахунком

*5.1.69. В яких процесах знайшли відображення концентрація капіталів і централізація управління готелями*

A. У появі готельних мереж

B. У будівництві готелів сучасного рівня комфорту

C. У масовому будівництві готелів

D. У поглибленні спеціалізації готелів

*5.1.70. Який з наведених інформаційних потоків належить до відділу бронювання*

A. Звіт по тарифах

B. Визначення типів та категорій клієнтів

C. Аналіз поточного та очікуваного завантаження

D. Визначення типів та категорій номерного фонду

*5.1.71. Підвищення рівня готельного сервісу передбачає*

A. Розширення асортименту послуг

B. Вдосконалення форм надання послуг
C. Вдосконалення системи управління
D. Всі відповіді вірні

*5.1.72. Ким розробляється планування матеріально-технічного постачання готелю*

A. Бухгалтерією
B. Головним інженером
C. Службовими робітниками
D. Директором

*5.1.73. Залежно від радіуса дії системи кондиціонування поділяються на*

A. Центральні і місцеві
B. Потужні і малопотужні
C. Природні і механічні
D. Внутрішні і зовнішні

*5.1.74. Єдиний ключ від усіх приміщень готелю носить назву*

A. Головний ключ
B. Майстер-кі
C. Лідер-кі
D. Немає назви

*5.1.75. Кількістю місць або середньою сумою реалізованих послуг, що припадають на одного працівника готелю за певний період (рік, квартал, місяць, день) визначається*

A. Трудомісткість праці
B. Норматив праці
C. Продуктивність праці
D. Важкість праці

*5.1.76. Планування матеріально-технічного забезпечення готелю повинне*

A. Забезпечити безперервність роботи готельного підприємства
B. Слідкувати за розвитком конкурентних підприємств
C. Збільшувати завантаженість готелю
D. Визначати методи реалізації готельних послуг

*5.1.77. Який вид сніданку найчастіше використовується при організації харчування в номерах готелів*

A. Експрес-сніданок
B. Континентальний
C. Американський
D. Сніданок із шампанським

*5.1.78. Процес диверсифікації готельних послуг на сучасному етапі знаходить відображення в*

A. Урізноманітненні асортименту послуг
B. Орієнтації на мінімальний набір послуг

C. Створенні комплексних пакетів послуг

D. Формуванні спеціальних тарифів на послуги

*5.1.79. Який інформаційний потік є у відділі портьє*

A. Перегляд історії клієнтів

B. Інформація про внесення депозитів

C. Інформація про резервування за типом кімнат

D. Інформація про строки проживання

*5.1.80. Сукупність рухів (жестів, міміки), що застосовуються в процесі людського спілкування називається*

A. Кінесика

B. Шнесика

C. Пантоміма

D. Правильної відповіді немає

*5.1.81. Які завдання НЕ стоять перед тим, хто розробляє планування матеріально-технічного постачання готелю*

A. Дотримання нормативу та структури товарних запасів

B. Розробка плану матеріально-технічного забезпечення

C. Пошук можливостей покриття визначених потреб

D. Організація контролю над постачанням відповідно до укладених договорів

*5.1.82. Центральні системи кондиціонування повітря характеризуються такими рисами*

A. Використовуються для створення екологічного комфорту в окремому номері

B. Моноблочний кондиціонер, який встановлюють у віконному отворі або тонкій стіні

C. Встановлюються для подачі повітря в торгові зали ресторанів, банкетні зали, конференц-зали, виробничі і житлові приміщення

D. Встановлюється тільки у приміщеннях з підвісною стелею

*5.1.83. Офіційно прийнята система поглядів на цілі, завдання, основні принципи і напрями в області забезпечення безпеки і стійкого розвитку готелю, життя і здоров'я персоналу і гостей в ньому, їх прав і обов'язків за умов можливих зовнішніх і внутрішніх небезпек і загроз – це*

A. Концепція безпеки

B. Функція безпеки

C. Система безпеки

D. Проект заходів безпеки

*5.1.84. Рівень продуктивності праці в готелях залежить від*

A. Обсягу реалізованих послуг та їх структури

B. Розмаїття асортименту

C. Рівня механізації праці

D. Всі відповіді правильні

*5.1.85. До завдань служби матеріально-технічного постачання НЕ належить*

A. Підвищення технічного рівня виробництва послуг

B. Підвищення продуктивності праці

C. Підтримка становища на конкурентному ринку

D. Правильної відповіді немає

*5.1.86. Укажіть особливості обслуговування за типом «шведській стіл»*

A. Лінія спеціалізованих прилавків самообслуговування на якій розміщують широкий асортимент страв та напоїв, у певному порядку

B. У залі розміщують обідні столи на яких заздалегідь викладені страви та напої

C. У залі розміщують обідні столи на яких заздалегідь викладені холодні страви та напої, а гарячі страви подають офіціанти після приходу туристів

D. У залі розміщують попередньо за серверовані столи, а усі страви та напої подають офіціанти

*5.1.87. Найбільшим некомерційним готельним об'єднанням України сьогодні є*

A. Асоціація готельних об'єднань і готелів міст України

B. Всеукраїнська молодіжна хостел асоціація

C. Асоціація малих готелів та апартаментів України

D. Асоціація бізнес-готелів України

*5.1.88. Корпоративна культура підприємства готельно-ресторанного комплексу включає*

A. Ввічливість, стабільність, гнучкість, дружелюбність обслуговуючого персоналу

B. Цінності і переконання, що розділяються співробітниками і зумовлені нормами і правилами поведінки при обслуговуванні гостей і туристів

C. Люди, організація та структура, створюють певні відносини

D. Незмінні правила, записані у функціональних обов'язках персоналу

*5.1.89. Матеріальний баланс, у якому зведені всі розрахунки потреби в матеріальних ресурсах, необхідних для забезпечення виробничого процесу – це*

A. Запаси нормовані

B. План МТЗ готельного підприємства

C. Кількість матеріальних ресурсів, запланованих до введення

D. Кількість матеріальних ресурсів, запланованих до ввезення

*5.1.90. Санітарна норма свіжого повітря на одну людину становить*

A. 55 м3/год

B. 5 м3/год

C. 20 м3/год

D. 10 м3/год

*5.1.91. Інформаційні загрози безпеки в готелі – це*

A. Наслідок взаємодії у сфері комунікації, приводять до непрямих фінансових втрат і моральних витрат

B. Збитки і прямі фінансові втрати як готелю, так і клієнтів

C. Наслідок фізичних дій, які загрожують здоров'ю людей, їхньому майну, власності готелю

D. Наслідки психофізіологічного перенавантаження співробітників готелю

*5.1.92. Сукупність нормативів, за допомогою яких диференціюється та регулюється рівень заробітної плати різних груп і категорій працюючих у залежності від кваліфікаційного рівня, складності, інтенсивності та відповідальності робіт, що виконуються, умов праці, називається*

A. Тарифна система

B. Відрядна форма оплати праці

C. Погодинна форма оплати праці

D. Додаткова оплата праці

*5.1.92. Матеріальний баланс, у якому зведені всі розрахунки потреби в матеріальних ресурсах, необхідних для забезпечення виробничого процесу – це*

A. Запаси нормовані

B. План МТЗ готельного підприємства

C. Кількість матеріальних ресурсів, запланованих до введення

D. Кількість матеріальних ресурсів, запланованих до ввезення

*5.1.93. Який сніданок організовують в готелі з 10.00 до 11.00 години*

A. Сніданок із шампанським

B. Англійський

C. Американський

D. Континентальний

*5.1.94. Готельне підприємство, що представляє клієнтам обмежену кількість послуг: розміщення і континентальний сніданок*

A. Готель-гарні

B. Готель-курорт

C. Сюїт-готель

D. Апарт-готель

*5.1.95. Модуль «Відділ бухгалтерії» в інформаційній системі управління – це*

A. Модуль в якому здійснюється автоматизація резервування і реєстрація гостей (індивідуальна, групова, службова) за типом кімнати, скасування резервування

B. Центральний модуль автоматизованої інформаційної системи, що акумулює дані про технічний стан номерів і їхній поточний статус, поточні розцінки на номери, поточне завантаження готелю

C. Модуль автоматизації рознесення безготівкових платежів по рахунках гостей і клієнтів, виставляння рахунків до оплати тощо

D. Модуль контролю вільних номерів

*5.1.96. Результат взаємодії обслуговуючого персоналу і споживача із задоволенням потреб останнього називається*

A. Сервіс

B. Гостинність
C. Послуга
D. Обслуговування

*5.1.97. Який етап містить процес розробки плану МТЗ готельного підприємства*

A. Поліпшення якості обслуговування
B. Визначення джерел покриття потреби в матеріальних ресурсах
C. Визначення потреби в персоналі
D. Розробка плану ремонтних робіт в готелі

*5.1.98. За способом переміщення повітря системи вентиляції поділяються на*

A. Природні і механічні
B. Місцеві і загальнообмінні
C. Припливні і витяжні
D. Централізована і децентралізована

*5.1.99. За вимогою стандарту міні – сейф у кожному номері мають готелі категорії*

A. 2 зірки
B. 3 зірки
C. 4 зірки
D. 5 зірок

*5.1.100. Методами вимірювання продуктивності праці є*

A. Натуральні, вартісні, трудові
B. Продуктивний та непродуктивний
C. Грошовий, продуктивний, товарний
D. Основний, допоміжний

**5.2. Ресторанна справа**

*5.2.1. Як називають перші праобрази сучасних ресторанів*

A. Таверна
B. Постоялий двір
C. Гостинний двір
D. Кав’ярня

*5.2.2. Коли з’явились перші постоялі двори на території Київської Русі*

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

*5.2.3. Коли припинили своє існування постоялі двори*

A. 19 століття
B. 18 століття
C. 15 століття

D. 14 століття

*5.2.4. Коли з'явились перші кав'ярні*

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

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

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

*5.2.6. Коли з'явився перший ресторан у Парижі*

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

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

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

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

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

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

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

*5.2.10. Як поділяються заклади ресторанного господарства залежно від контингенту клієнтів*

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

*5.2.11. Потужність підприємств ресторанного господарства характеризує*

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

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

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

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

A. Робочим місцем
B. Технологічною лінією
C. Виробничим цехом
D. Виробнича ділянка

*5.2.14. Які продукти зберігають насипним засобом*

A. Картопля, овочі
B. Овочі, картопля, цукор
C. Борошно, картопля, фрукти
D. Овочі, фрукти, спеції, сіль

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

A. Виробничим цехом
B. Технологічною лінією
C. Робочим місцем
D. Виробнича ділянка

*5.2.16. В овочевому цеху підприємства середньої потужності організують технологічні лінії*

A. Обробки картоплі та коренеплодів
B. Обробки картоплі
C. Обробки коренеплодів та цибулі ріпчастої
D. Обробки капусти, цибулі ріпчастої, зелені

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

A. Кулінарних та кондитерських
B. Гарячих та холодних
C. М'ясних, рибних, овочевих
D. Кондитерських та борошняних

*5.2.18. Централізована доставка продуктів в підприємствах ресторанного господарства виконується*

A. Кільцевим маршрутом
B. Маятниковим маршрутом
C. Самовивіз
D. Кур'єром

*5.2.19. Які продукти зберігають стелажним засобом*

A. Масло, сири, хліб, вина
B. Хліб, картопля, цукор
C. Мука, яйця, м'ясо
D. Посуд та інвентар

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

A. +5° - +15°С; 60-70 %
B. 0° - +2°С; 70-80%
C. +4°- +8°С; 85-90%
D. +4°- +6°С; 80-85%

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A. Гардероб для верхнього одягу
B. Туалетні кімнати
C. Аванзала
D. Умивальні кімнати

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*5.2.34. Маленькі каструльки з довгою ручкою ємністю 90 см3, що використовують для приготування й подавання гарячих закусок з м'яса, птиці, грибів – це*

A. Креманці
B. Баранчикі
C. Кокотниці
D. Ікорниці

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

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

*5.2.36. Прибори з якого матеріалу використаються в їдальнях III категорії*

A. З мельхіору
B. З нержавіючої сталі
C. З алюмінію

D. З олова

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

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

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

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

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

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

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

A. Заказник
B. Шеф-кухар
C. Адміністратор
D. Господар ресторану

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

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

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

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

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

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

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

*5.2.43. Якого методу подачі страв не існує*

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

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

A. 50 $^{o}$C
B. 65 $^{o}$C
C. 75 $^{o}$C
D. 80 $^{o}$C

*5.2.45. Яка температура повинна бути при подачі других страв*

A. 40–50 $^{o}$C
B. 50–60 $^{o}$C
C. 60–70 $^{o}$C
D. 30–40 $^{o}$C

*5.2.46. Які предметі не відносяться до мінімальної кількості предметів, що використаються при попереднім сервіруванні столу*

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

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

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

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

A. 4 см
B. 3 см
C. 2 см
D. 1 см

*5.2.49. Чим завершують процес сервірування столу*

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

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

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

*5.2.51. З допомогою якого посуду подають хліб*

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

*5.2.52. Яким методом проводиться подавання напоїв офіціантом при обслуговуванні*

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

*5.2.53. Який з перерахованих нижче методів обслуговування є не основнім, а додатковим:*

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

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

A. Фарфорове овальне блюдо
B. Салатник
C. Рибний лоток
D. Соусник

*5.2.55. Який посуд не використають для подачі салатів та вінегретів*

A. Скляні салатники
B. Кришталеві салатники
C. Фарфорові салатники
D. Круглі баранчики

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

A. Ніж-виделка
B. Виделка для млинців
C. Лопатка для ікри
D. Чайна ложка для ікри

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

A. 10–23 г
B. 12–25 г
C. 14–27 г
D. 16–29 г

*5.2.58. Яка температура повинна бути при подачі холодних супів*

A. 10–12 $^{o}$C
B. 15–17$^{o}$C
C. 20–22 $^{o}$C
D. 25–27 $^{o}$C

*5.2.59. Який посуд не використають для подачі щів зі свіжої капусти*

A. Супова миска зі столовою ложкою
B. Соусник на підставній тарілці з десертною ложкою
C. Розетка на підставній тарілці
D. Бульйонна чашка

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

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

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

A. Спільний прийом їжі, коли запрошені їдять стоячи, вільно вибираючи страви і напої, обслуговуючи себе самостійно
B. Урочистий званий сніданок, обід чи вечеря які влаштовуються на честь якоїсь особи чи події
C. Традиційний обід з декількох страв, схожих за вишуканістю з «високою кухнею»
D. Спільний денний прийом їжі трохи ситніше сніданку, але не такий щільний, як обід

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

A. Банкет за столом з повним обслуговуванням офіціантами
B. Банкет-чай
C. Банкет за столом із частковим обслуговуванням офіціантами
D. Банкет-кава

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

A. Протягом 35–40 хв
B. Протягом 45–50 хв
C. Протягом 55–60 хв

D. Протягом 25–30 хв

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

A. Банкетні
B. Підсобні
C. Кавові
D. Обідні

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

A. 60–80 см
B. 50–70 см
C. 70–90 см
D. 40–60 см

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

A. 10–13 гостей
B. 9–12 гостей
C. 5–8 гостей
D. 12–15 гостей

*5.2.67. Вкажіть правильну послідовність сервірування столів на банкеті-фуршеті*

A. Скляний посуд – тарілки – прибори – серветки
B. Прибори – скляний посуд – тарілки – серветки
C. Скляний посуд – серветки – прибори – тарілки
D. Тарілки – скляний посуд – прибори – серветки

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

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

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

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

*5.2.70. Вкажіть правильну послідовність подачі страв на банкеті-чаї*

A. Солодкі страви – чай з борошняними кондитерськими виробами – фрукти – горіхи – цукерки

B. Солодкі страви – фрукти – чай з борошняними кондитерськими виробами – горіхи – цукерки

C. Чай з борошняними кондитерськими виробами – солодкі страви – фрукти – горіхи – цукерки

D. Солодкі страви – цукерки – чай з борошняними кондитерськими виробами – фрукти – горіхи

*5.2.71. Яку операцію не включає організація будь-якого бенкету*

A. Приймання замовлення

B. Підготовлення до проведення бенкету

C. Обслуговування

D. Прийом позитивних відгуків від замовника

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

A. 75 %

B. 50 %

C. 25 %

D. 10 %

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

A. 9

B. 7

C. 5

D. 3

*5.2.74. Який вид страв подається на початку банкету*

A. Десерт, фрукті і гарячі напої

B. Закуски із м’яса, птиці, дичини

C. Холодна рибна закуска і свіжі овочі

D. Супи

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

A. Червоне сухе вино

B. Горілка і горілчані вироби

C. Шампанське

D. Біле сухе вино

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

A. 9–13 мм

B. 8–12 мм

C. 7–11 мм

D. 6–10 мм

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

A. За 30–90 хв

B. За 25–85 хв
C. За 20–80 хв
D. За 15–75 хв

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

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

*5.2.79. Скільки годин складає тривалість бенкету-фуршету*

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

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

A. 8–11
B. 10–13
C. 12–15
D. 14–17

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

A. Збільшує пропускну можливість торгового залу
B. Прискорює обслуговування відвідувачів
C. Вимагає великої кількості різноманітної вишуканих меблів
D. Вимагає меншої кількості кваліфікованого персоналу

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

A. 5–6 тарілок, 3 комплекти виделок і ножів, 3 чайних ложки
B. 3–4 тарілки, 1 комплект виделок і ножів, 2 чайні ложки
C. 2–3тарелкі, 2 комплекти виделок і ножів, 2 чайні ложки
D. 2–3 тарілки, 2 комплекти виделок і ножів, 1 чайна ложка

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

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

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

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

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

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

A. Заздалегідь
B. Під час відвідування клієнта аванзалу
C. Після пред'явлення талона про оплату
D. Після відходу відвідувача

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

A. Обідні столи довжиною 3–7 м
B. Банкетні столи довжиною 2–6 м
C. Фуршетні столи довжиною 2–6 м
D. Столи для офіціантів довжиною 1–3 м

*5.2.86. Заклади ресторанного господарства при готелях повинні відкриватися*

A. Не пізніше 8-ї години
B. Не пізніше 7-ї години
C. Не пізніше 9-ї години
D. Не пізніше 10-ї години

*5.2.87. Якого приміщення немає в буфетах готелю*

A. Зал
B. Підсобне приміщення
C. Гарячий цех
D. Мийна

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

A. 5–6
B. 3–4
C. 4–5
D. 2–3

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

A. 5–6
B. 9–12
C. 4–5
D. 6–9

*5.2.90. Скільки годин триває весільний банкет*

A. 5–6
B. 3–4

C. 4–5

D. 7–8

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

A. Наявність різноманітного асортименту страв і напоїв

B. Наявність сніданку, обіду та вечері

C. Наявність великого асортименту професіонального ресторанного обладнання

D. Відсутність особливих вимог до торгівельних залів

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

A. 5–6 м

B. 4–5 м

C. 3–4 м

D. 2–3 м

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

A. З скла

B. З пластику

C. З фаянсу

D. З нержавіючої сталі

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

A. Перед входом до обіденної зали у касі

B. В самої обіденної залі під час прийняття їжі

C. Після виходу з обіденної зали

D. З дому безготівковим переказом

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

A. 8

B. 10

C. 12

D. 14

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

A. 5

B. 4

C. 3

D. 2

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

A. 8 %
B. 10 %
C. 12 %
D. 14 %

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

A. У ресторані / метрдотель або адміністратор
B. У ресторані / офіціантом
C. У ресторані / кухаром
D. У ресторані / господарем готелю

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

A. Недільний бранч
B. Кофе-брейк
C. Бізнес-ланч
D. Кофе-пауза

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

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

**5.3 Організація туризму**

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

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

*5.3.2. До групи активних потреб туристів відноситься*

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

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

A. Кінетичні

B. Соціальні
C. Гуманітарні
D. Економічні

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

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

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

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

*5.3.6. До якої групи туристських потреб відноситься естетизм*

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

*5.3.7. До якої групи туристських потреб відноситься оздоровлення*

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

*5.3.8. До якої групи туристських потреб відноситься паломництво*

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

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

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

*5.3.10. З якою метою не здійснювались подорожі в історичну давнину*

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

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

A. «Зверху піраміди»
B. «Знизу піраміди»
C. «Збоку піраміди»
D. «Всередині піраміди»

*5.3.12. Необхідним процесуальним атрибутом туризму як явища є*

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

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

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

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

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

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

A. Місцем перебування
B. Якістю сервісу
C. Часом подорожування
D. Кількістю туристів

*5.3.16. Сукупність туристичних підприємств і установ туристичної інфраструктури*

A. Туристична асоціація
B. Туристичне господарство
C. Туристична індустрія
D. Туристичний бізнес

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

A. Туристична агітація
B. Туристична мотивація
C. Туристична пропозиція
D. Туристична анімація

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

A. Подорож
B. Екскурсія
C. Туризм
D. Рекреація

*5.3.19. Туризм відрізняється від міграції*

A. Напрямом пересування
B. Часом перебування
C. Статусом перевізника
D. Об’єктом відвідування

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

A. Туристичний суб'єкт
B. Туристичний об'єкт
C. Туристичний агент
D. Туристичний дистриб'ютор

*5.3.21. Балнеологічний курорт у контексті залучення в туристичну систему є*

A. Інфраструктурою
B. Атракцією
C. Ресурсом
D. Санаторним кластером

*5.3.22. Гірський санаторій у контексті залучення в туристичну систему є*

A. Інфраструктурою
B. Атракцією
C. Ресурсом
D. Курортом

*5.3.23. До якого елементу інфраструктурного потенціалу туризму належить кейтеринг*

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

*5.3.24. До якого різновиду туристичної інфраструктури відноситься автомобільний сервіс*

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

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

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

*5.3.26. До якого типу туристичних ресурсів відноситься річка Сіверський Донець*

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

*5.3.27. До якого типу туристичних ресурсів відносяться гіпсові печери*

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

*5.3.28. До якого типу туристичних ресурсів відносяться руїни замку*

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

*5.3.29. До якого типу туристичних ресурсів відносяться снігові опади*

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

*5.3.30. До якого типу туристичних ресурсів відносяться старовинні цвинтарі*

A. Теологічні
B. Релігійні
C. Меморіальні
D. Археологічні

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

A. Розважальні
B. Індустріальні
C. Мистецькі
D. Ігрові

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

A. Функціональні

B. Інфраструктурні
C. Локалізовані
D. Івентивні

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

A. Локалізовані
B. Івентивні
C. Функціональні
D. Інфраструктурні

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

A. Ресурси сучасної культури
B. Історико-культурні ресурси
C. Природно-господарські ресурси
D. Геоморфологічні ресурси

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

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

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

A. Туристичний суб'єкт
B. Туристичний об'єкт
C. Туристичний центр
D. Туристичний ресурс

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

A. Місцем розміщення
B. Напрямом подорожування
C. Сегментом ринку послуг
D. Розміром ресурсів

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

A. Туристична федерація
B. Туристична корпорація
C. Туристична індустрія
D. Туристична інфраструктура

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

A. Псаммотерапія

B. Гірудотерапія
C. Іппотерапія
D. Пелоїдотерапія

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

A. Енотерапія
B. Фітотерапія
C. Ароматерапія
D. Кумисотерапія

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

A. Туристичний імідж
B. Туристична реклама
C. Туристичний брендінг
D. Туристична виставка

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

A. Туристське подорожування
B. Туристське проживання
C. Туристське сегментування
D. Туристське споживання

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

A. Ефективність управління персоналом
B. Якість обслуговування туристів
C. Оптимізація маршруту подорожі
D. Реалізація туристичних послуг

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

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

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

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

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

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

*5.3.47. Оперативна форма державного регулювання підприємницької діяльності в туристичному бізнесі*

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

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

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

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

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

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

A. Туристична стандартизація
B. Туристична сертифікація
C. Туристична інспекція
D. Туристична інвентаризація

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

A. Туристична послуга
B. Туристична витрата
C. Туристична оплата
D. Туристична робота

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

A. Amadeus

B. Galileo
C. Sabre
D. Worldspan

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

A. Туристична асоціація
B. Туристичний комунікатор
C. Туристичний кластер
D. Туристичний ринок

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

A. Туристична статистика
B. Туристична політика
C. Туристична економіка
D. Туристична математика

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

A. Туристична політика
B. Туристичний бізнес
C. Туристичний маркетинг
D. Туристичний менеджмент

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

A. Туристична комунікація
B. Туристична пропозиція
C. Туристична індустрія
D. Туристична інфраструктура

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

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

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

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

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

A. IT-комерція

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

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

A. Інформатизація
B. Діджиталізація
C. Комп’ютеризація
D. Автоматизація

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

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

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

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

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

A. Стагнація
B. Ребрендінг
C. Зростання
D. Зрілість

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

A. 2 етап
B. 6 етап
C. 5 етап
D. 1 етап

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

A. Туристична агрегація
B. Туристична агітація
C. Туристична атракція

D. Туристична анімація

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

A. Туристична дестинація
B. Рекреаційна зона
C. Національний парк
D. Курорт

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

A. Туристичний регіон
B. Туристичне угіддя
C. Туристична зона
D. Туристична дестинація

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

A. Туристична територія
B. Туристична земля
C. Туристична зона
D. Туристична вілла

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

A. Туристична атракція
B. Туристична марка
C. Туристичний бренд
D. Туристичний імідж

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

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

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

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

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

A. Туристичний маршрут

B. Туристичний кластер
C. Туристичний ринок
D. Туристичний потік

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

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

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

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

*5.3.75. У якому туристичному районі світу знаходиться Єгипет*

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

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

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

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

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

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

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

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

A. Полюс конвергенції

B. Полюс інтервенції
C. Зона дивергенції
D. Зона атракції

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A. Глобальні
B. Локальні
C. Об’єктні
D. Курортні

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

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

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

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

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

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

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

A. Кругові
B. Динамічні
C. Динамічні
D. Горизонтальні

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

A. Хортиця
B. Умань
C. Чигирин
D. Батурин

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

A. Китай
B. США
C. Японія
D. Німеччина

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

A. Лос-Анджелес
B. Нью-Йорк
C. Орландо
D. Лас-Вегас

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

A. Майямі
B. Нью-Йорк
C. Барселона
D. Анталія

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

A. Виїзд громадян країни за кордон
B. В'їзд іноземних громадян в країну
C. Кількість об'єктів світової спадщини юнеско
D. Абсолютний ввп в сфері туризму

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

A. Франція
B. США
C. КНР
D. Туреччина

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

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

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

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

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

A. Закарпатська область
B. Кіровоградська область

C. Чернігівська область
D. Чернівецька область

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

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

**5.4 Управління якістю продукції та послуг в індустрії гостинності**

*5.4.1. 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

*5.4.2. В залежності від кількості властивостей показники якості продукції бувають*

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

*5.4.3. В залежності від використання для оцінки показники якості продукції розрізняють*

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

*5.4.4. В залежності від стадії визначення значень показники якості продукції розрізняють*

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

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

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

*5.4.6. Методи знаходження значень показників якості продукції за способами одержання інформації поділяються на*

A. Традиційний, експертний, соціологічний

B. Вимірювальний, реєстраційний, органолептичний, розрахунковий

C. Експертний, традиційний, вимірювальний, органолептичний

D. Традиційний, соціологічний, реєстраційний, розрахунковий

*5.4.7. Об'єктивна особливість, за якою її відрізняють від інших видів продукції – це*

A. Якість продукції

B. Характеристика продукції

C. Рівень якості продукції

D. Базовий зразок

*5.4.8. Науку, яка вивчає якість продукції та вимірювання якості називають*

A. Кваліметрія

B. Стандартизація

C. Сертифікація

D. Метрологія

*5.4.9. Розрізняють кваліметрію*

A. Об'єктивну і суб'єктивну

B. Технологічну і соціальну

C. Теоретичну і практичну

D. Комплексну і диференційну

*5.4.10. Основні фактори, що випливають на якість продукції*

A. Політичні, соціальні, правові, організаційні

B. Екологічні, правові, економічні, культурні

C. Технічні, організаційні, економічні, суб'єктивні

D. Демографічні, культурні, правові, політичні

*5.4.11. До витратної продукції щодо оцінки рівня якості відносять*

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

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

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

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

*5.4.12. До продукції, що витрачає свій ресурс щодо оцінки рівня якості відносять*

A. Видаткові вироби, матеріали та продукти

B. Сировина та природне паливо, видаткові вироби

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

D. Сировину і природне паливо, матеріали та продукти

*5.4.13. Реально досягнута сукупність значень показників якості продукції, що прийнята для порівняння називається*

A. Характеристикою продукції
B. Базовим зразком
C. Рівнем якості продукції
D. Якістю продукції

*5.4.14. При оцінці рівня якості продукції використовують методи*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A. Екологічні

B. Економічні

C. Функціональні

D. Ергономічні

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

A. Відносна якість

B. Одиничний показник

C. Комплексний показник

D. Параметр продукції

*5.4.21. На які класи поділяється промислова продукція з метою оцінювання її якості*

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

B. Матеріали і продукти

C. Вироби, що ремонтуються

D. Вироби, що не ремонтуються

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

A. Комплексного

B. Змішаного

C. Диференційного

D. Експертного

*5.4.23. У якому випадку перераховані об'єктивні фактори, що впливають на якість*

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

B. Конструкція виробу, кваліфікація працівника

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

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

*5.4.24. Що є об'єктами стандартизації міжнародних стандартів ISO серії 9000*

A. Продукція

B. Продукція, послуги, елементи систем якості

C. Методи контролю показників якості

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

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

A. «Системи управління якістю. Вимоги»
B. «Системи управління якістю. Основні положення і словник»
C. «Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності»
D. «Настанови щодо перевірки систем якості»

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

A. Постійне поліпшення
B. Системний підхід до управління
C. Орієнтація на споживача
D. Система управління якістю

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

A. Системний підхід до управління
B. Процесний підхід
C. Процесне вирішення
D. Процесне управління

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

A. Показники безпеки
B. Показники надійності
C. Показники технологічності
D. Показники безвідмовності

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

A. Технічні, ергономічні, об'єктивні, технологічні
B. Технічні, організаційні, економічні, суб'єктивні
C. Технічні, ергономічні, об'єктивні, суб'єктивні
D. Конструктивні, стимулюючі, об'єктивні, технологічні

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

A. Нормативний документ
B. Програма якості
C. Настанова з якості
D. Показник якості

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

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

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

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

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

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

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

A. СБВП
B. НОРМ
C. КС УЯПП
D. СБП

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

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

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

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

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

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

*5.4.38. Де перераховані основні одиниці СІ*

A. Метр, кілограм, секунда, Ампер, Кельвін, кандела, моль
B. Метр, кілограм, секунда, Ампер, Кельвін, кандела, радіан
C. Метр, кілограм, секунда, Ампер, Кельвін, стерадіан, радіан
D. Міліметр, година, грам, Вольт, Ампер, Кельвін

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

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

*5.4.40. Відносно одиниці фізичної величини похибки бувають як*

A. Відтворювання величини, зберігання одиниці, передачі розміру одиниці фізичної величини в результаті спостереження
B. Відтворювання величини
C. Зберігання одиниці фізичної величини
D. Статичні, динамічні

*5.4.41. Похибки вимірювань за способом вираження бувають*

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

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

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

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

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

D. ГСТУ

*5.4.44. Стандарти серії 9000 та 14000 розроблені*

A. IEC
B. ISO
C. МДР
D. СЕН

*5.4.45. Петля якості охоплює наступну кількість взаємозалежних видів діяльності*

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

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

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

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

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

*5.4.48. Показники характеризують властивості виробів, які полягають у здатності до попередження та знаходження причин відмов у роботі та пошкоджень, а також в усуненні їх наслідків за допомогою належного технічного обслуговування та ремонтування*

A. Ремонтоспроможності
B. Довговічності
C. Надійності
D. Призначення

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

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

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

A. Естетичні

B. Безпечності

C. Технологічні

D. Ергономічні

*5.4.51. Якість – категорія всеохоплююча Крім продукції та послуг, вона поширюється на*

*A.* Підприємства, організації та установи, їх персонал і системи управління

B. Перевірка якості продукції на всіх стадіях життєвого циклу

C. Систематичне здійснення контролю якості продукції

*D.* Встановлення причин браку, усунення цих причин і забезпечення

*5.4.52. Підходи до вирішення проблем якості*

A. Контроль за якістю виготовленої продукції або наданих послуг

B. Сприйняття замовником ступеня виконання його вимог

C. Мінімальний, середній і максимальний

D. Виконання встановлених вимог

*5.4.53. Мінімальний підхід вирішення проблем якості*

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

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

C. Перевірка якості продукції на всіх стадіях життєвого циклу

D. Передбачає забезпечення й підтвердження безпеки продукції та послуг

*5.4.54. Середній підхід вирішення проблем якості*

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

B. Перевірка якості продукції на всіх стадіях життєвого циклу

C. Передбачає забезпечення та підтвердження якісних характеристик продукції та послуг на рінні встановлених нормативних вимог.

D. Передбачає забезпечення й підтвердження безпеки продукції та послуг

*5.4.55. 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

*5.4.56. 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

*5.4.57. 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

*5.5.58. Перший рівень оцінки якості продукції*

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

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

C. Контроль за якістю виготовленої продукції або наданих послуг

D. Сприйняття замовником ступеня виконання його вимог

*5.4.59. Другий рівень оцінки якості продукції*

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

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

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

D. Контроль за якістю виготовленої продукції або наданих послуг

*5.4.60. Третій рівень оцінки якості продукції*

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

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

C. Контроль за якістю виготовленої продукції або наданих послуг

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

*5.4.61. Четвертий рівень оцінки якості продукції*

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

B. Відповідність латентним(прихованим, неочевидним) потребам

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

D. Контроль за якістю виготовленої продукції або наданих послуг

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

A. Для виробників продукції і послуг

B. Для проведення ринкових досліджень

C. Для продукту та послуги підприємства

D. Для донора фінансів

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

A. Для проведення ринкових досліджень

B. Для продукту та послуги підприємства

C. Для споживачів продукції та послуг

D. Для донора фінансів

*5.4.64. Під управлінням якістю продукції(послуг) розуміють*

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

*B.* Підприємства, організації та установи, їх персонал і системи управління

C. Систематичне здійснення контролю якості продукції

*D.* Встановлення причин браку, усунення цих причин і забезпечення

*5.4.65. Механізм управління якістю*

A. Сприйняття замовником ступеня виконання його вимог

B. Мінімальний, середній і максимальний

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

D. Виконання встановлених вимог

*5.4.66. Об'єкти управління якістю продукції, послуг – це*

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

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

C. Перевірка якості продукції на всіх стадіях життєвого циклу

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

*5.4.67. Суб'єкти управління якістю послуг –це*

A. Перевірка якості продукції на всіх стадіях життєвого циклу

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

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

D. Передбачає забезпечення й підтвердження безпеки продукції та послуг

*5.4.68. Під методом управління якістю розуміється*

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

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

C. Перевірка якості продукції на всіх стадіях життєвого циклу

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

*5.4.69. Рівні оцінки якості продукції бувають*

A. Перший, другий, третій, четвертий

B. Результат діяльності чи процесів

C. Наслідок безпосередньої взаємодії між постачальником та споживачем

D. Виконання встановлених вимог

*5.4.70. Організаційні методи управління якістю*

A. Сприйняття замовником ступеня виконання його вимог

B. Ступінь, до якого сукупність власних характеристик задовольняє потреби

C. Розпорядні, регламентуючі, дисциплінарні

D. Сукупність взаємопов’язаних або взаємодіючих елементів

*5.4.71. Соціально-психологічні методи управління якістю*

A. Соціальні, психологічні

B. Контроль за якістю виготовленої продукції або наданих послуг

C. Сприйняття замовником ступеня виконання його вимог

D. Контроль за якістю виготовленої продукції або наданих послуг

*5.4.72. Техніко-технологічні методи управління якістю*

A. Якість оцінюється як відповідна або невідповідна вимогам стандарту

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

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

D. Контроль за якістю виготовленої продукції або наданих послуг

*5.4.73. Економічні методи управління якістю*

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

B. Контроль за якістю виготовленої продукції або наданих послуг

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

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

*5.4.74. Системний підхід до управління якістю передбачає формування цільової підсистеми управління підприємством готельно-ресторанного господарства*

A. Для виробників продукції і послуг

B. Для проведення ринкових досліджень

C. Для продукту та послуги підприємства

D. Для донора фінансів

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

A. Для проведення ринкових досліджень

B. Для продукту та послуги підприємства

C. Для споживачів продукції та послуг

D. Для донора фінансів

5*.4.76. Система управління якістю підприємства готельно-ресторанного бізнесу включає такі підсистеми*

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

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

C. Загальні, спеціальні та забезпечувальні

D. Контроль за якістю виготовленої продукції або наданих послуг

*5.4.77. Показник якості продукції*

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

B. Ознака продукції, що кількісно характеризує її властивості

C. Якісна або кількісна характеристика властивостей чи стану продукції

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

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

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

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

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

D. Якість продукції та процесів.

*5.4.79. Який з показників якості відносять до комплексних*

A. Смак

B. Харчова цінність

C. Консистенція

D. Набухання

*5.4.80. Об'єктами управління якістю продукції послуг є*

A. Показниками якості продукції та послуг

B. Органи управління та окремі особи

C. Оцінка та аналіз якості продукції та послуг

D. Виробничий процес

*5.4.81. До організаційних методів управління якістю відносять*

A. Створення психологічного клімату в колективі

B. Технічні методи контролю

C. Методи економічного стимулювання

D. Відповідальність та заохочування

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

A. Призначення

B. Надійності

C. Ергономічні

D. Економічність

*5.4.83. Суб'єктами управління якістю, послуг є*

A. Показники якості продукції та послуг

B. Органи управління та окремі особи

C. Оцінка й аналіз якості продукції та послуг

D. Виробничий процес

*5.4.84. Якість продукції оцінюють за допомогою*

A. Властивості сировини для продукції

B. Властивості продукції

C. Показників якості

D. Технологічних характеристик

*5.4.85. До соціально-психологічних методів управління якістю відносять*

A. Створення психологічного клімату в колективі

B. Технічні методи контролю якості

C. Методи економічного стимулювання

D. Відповідальність та заохочування

*5.4.86. Які показники характеризують властивості продукції, що зумовлюють оптимальний розподіл витрат матеріалів, засобів її праці і часу при технологічний підготовці виробництва, виготовлення та експлуатації продукції*

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

*5.4.87. На якій стадії життєвого циклу товарів рівень продаж підтримується в основному повторними покупками*

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

*5.4.88. До простих властивостей продукції належать*

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

*5.4.89. Показники, що закладаються в нормативну і технологічну документацію та вказуються на етикетці упакованої продукції*

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

*5.4.90. До функцій управління якістю продукції, послуг належать*

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

*5.4.91. До економічних методів управління якістю відносять*

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

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

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

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

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

*5.4.94. Відповідальність за якість та безпеку готової продукції несе*

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

*5.4.95. Кодекс Аліментаріус в перекладі з латинської означає*

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

*5.4.96. Конкурентоспроможність продукції – це*

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

*5.4.97. Якість продукту – це*

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

*5.4.98. Основні фактори, що випливають на якість продукції*

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

*5.4.99. Управління якістю продукції здійснюється через*

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

*5.4.100. Державна підтримка виробників товарів та послуг полягає у*

A. Прийнятті Законів та Указів

B. Вступі до СОТ

C. Введенні обов’язкової сертифікації товарів і послуг

D. Матеріальному стимулюванні впровадження і сертифікації систем управління якістю

*5.4.101. До державної організації належить*

A. Українська асоціація якості (УАЯ)

B. Український Міжнародний фонд якості (УМФЯ)

C. Український інститут якості (УІЯ)

D. Українське товариство якості (УТЯ)

*5.4.102. Настанови з якості*

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

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

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

D. Перелік якісних характеристик

*5.4.103. Процеси та елементи системи якості закладу повинні періодично контролюватися*

A. Незалежними організаціями або персоналом

B. Санепідемстанцією

C. Лише персоналом закладу

D. Лише керівництвом закладу