



ТЕХНОЛОГІЯ ГАЛУЗІ

Методичні вказівки до виконання контрольних робіт

для здобувачів освітньо-професійного ступеня
фаховий молодший бакалавр
галузь знань 24 Сфера обслуговування
спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
денної форми навчання

УДК 663/664(07)

К 66

До друку

Голова методичної ради ВСП «Любешівський ТФК ЛНТУ»

_____ Герасимик-Чернова Т.П.

Електронна копія друкованого видання передана для внесення в репозитарій коледжу

Бібліотекар _____ М.М. Демих

Затверджено методичною радою ВСП «Любешівський ТФК ЛНТУ»

протокол № _____ від «_____» _____ 2023 р.

Рекомендовано до видання на засіданні засіданні випускної циклової (методичної) комісії педагогічних працівників харчового виробництва, галузевого машинобудування, готельно-ресторанної справи та обліку і оподаткування

протокол № _____ від «_____» _____ 2023 р.

Голова циклової методичної комісії _____ Кравченко Т.Ф.

Укладач: _____ А. С. Корх , викладач спецдисциплін

Рецензент: _____ А. В. Хомич, кандидат технічних наук

Відповідальний за випуск: _____ Кравченко Т.Ф., викладач вищої категорії, голова циклової методичної комісії педпрацівників харчового виробництва

Технологія галузі [Текст]: методичні вказівки до виконання контрольних робіт для здобувачів освіти освітньо-професійного ступеня фаховий молодший бакалавр галузь знань 24 Сфера обслуговування 241 Готельно-ресторанна справа денної форми навчання/ уклад. А. С. Корх.— Любешів: ВСП «Любешівський ТФК ЛНТУ», 2023. 40 с.

Методичне видання містить текст лекцій, містить контрольні питання до кожної з тем та перелік рекомендованої літератури. Призначене для студентів напрямку підготовки «Сфера обслуговування» – денної форми навчання.

ПЕРЕДМОВА

Метою вивчення дисципліни “Технологія галузі” є формування у студентів мислення, що базується на знанні основ гостинності, комплексної уяви про сутність гостинності та її складові для практичної діяльності на ринку готельних та ресторанних послуг, ознайомлення з особливостями роботи підприємств індустрії гостинності, формуванні професійної культури та компетентності. Особлива увага приділяється гостинності як засобу досягнення комерційних успіхів підприємства у сфері туризму на основі ефективного використання його потенціалу з орієнтацією на споживача в умовах конкурентного середовища.

Комплексна діагностика знань, умінь і навичок здобувачів освіти із кожної дисципліни здійснюється на основі результатів проведеного поточною підсумкового контролю знань.

Контрольна робота є підсумком вивченого теоретичного і практичного матеріалу з кожного розділу та узагальнення пройденого матеріалу дисципліни

«Устаткування закладів готельно-ресторанного-господарства».

Мета контрольної роботи – закріпити знання студентів з даного курсу, перевірити вміння використання ними.

Контрольна робота дозволяє перевірити засвоєні здобувачами освіти знання з даної теми. Вона має засвідчити вміння здобувача освіти самостійно вивчати теоретичний матеріал, аналізувати окремі питання теми, робити правильні узагальнення та висновки, а також викладати свої думки та знання письмово.

Здобувач освіти виконує свій варіант контрольної роботи. Кожен варіант містить 12 тестових завдань і 2 – теоретичних завдання.

Здобувачі освіти виконують контрольну роботу у зошиті для контрольних робіт.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ

Оцінка **«Відмінно»** – здобувач освіти повністю відповів на всі питання, змістовно проаналізував теоретичний матеріал, навів відповідні приклади. Виклад матеріалу вирізняється чіткістю та послідовністю.

Виставляється, якщо студент дає повні відповіді на запитання і показує при цьому глибоке оволодіння лекційним матеріалом, знання відповідної літератури, здатний висловити власне ставлення до альтернативних міркувань з даної проблеми, проявляє вміння самостійно та аргументовано викладати матеріал, аналізувати явища й факти, робити самостійні узагальнення й висновки.

Оцінка **«Добре»** – здобувач освіти повністю відповів на питання, змістовно проаналізував теоретичний матеріал, але у викладі матеріалу мають місце одна неточність або одна помилка. Виклад матеріалу достатньо чіткий та послідовний.

Виставляється за умови дотримання таких вимог: питання висвітлені

повно, викладення матеріалу логічне, обґрунтоване фактами, висвітлення питань завершене висновками, здобувач освіти виявив уміння аналізувати факти й події, а також виконувати навчальні завдання. Але у відповідях допущені неточності, деякі незначні помилки, має місце недостатня аргументованість при викладенні матеріалу,

Оцінка «**Задовільно**» – здобувач освіти дав неповну відповідь на питання, у викладі матеріалу мають місце 3-4 неточності або 2-3 помилки. Виставляється за посередні знання навчального матеріалу, мало аргументовані відповіді.

Оцінка «**Незадовільно**» – здобувач освіти відповів на питання поверхово, аналіз матеріалу недостатньо послідовний, мають місце 3-4 помилки. Виставляється за незнання значної частини навчального матеріалу, суттєві помилки у відповідях на питання.

Контрольна робота №1

Теми. *Поняття, структура та еволюція гостинності. Вступ. Мета та завдання дисципліни «Технологія галузі». Її зв'язок з іншими дисциплінами. Гостинність як соціально-культурне та економічне явище. Модель та основні концепції гостинності. Еволюція індустрії гостинності. Сучасний стан та перспективи розвитку індустрії гостинності. Інноваційні підходи до надання послуг в індустрії гостинності. Історія розвитку індустрії гостинності в Україні.*

Тестові завдання

1. Перші спогади про заклади гостинності:

- а) у середньовіччі;
- б) за часів античності;
- в) у першій половині IV ст. н. е.; г) у V ст. н. е.

2. Найбільшого поширення у середньовіччі “готелі” набули в такій країні:

- а) Швейцарії;
- б) Італії;
- в) Франції;
- г) Греції.

3. У XVI – першій половині XVIII ст. одним з головних торговельних центрів Східної Європи був:

- а) Новгород;
- б) Гомель;
- в) Київ;
- г) Рязань.

4. Перші згадки про заклади гостинності були виявлені у:

- а) стародавніх манускриптах єгиптян;
- б) перших письмових фоліантах Італії;
- в) кодексі законів царя Вавилонії – Хаммурапі;
- г) письмових спогадах Марко Поло.

5. Новий етап розвитку світової готельної справи припадає на:

- а) XV – початок XIX-го ст.;

- б) XVI – початок XX-го ст.;
- в) XV – початок XX-го ст.;
- г) XIV – початок XVIII-го ст.

6. В давніх манускриптах містяться згадки про такі засоби розміщення, як:

- а) караван – сараї;
- б) таверни;
- в) госпиції;
- г) постоялі двори.

7. Засобами розміщення, які з'явилися за часів царя Вавилонії – Хаммурапі є такі:

- а) постоялі двори;
- б) гостинні двори;
- в) таверни;
- г) корчми.

8. Постоялі двори у Стародавньому Римі розміщувалися на відстані:

- а) 15 миль;
- б) 20 миль;
- в) 25 миль;
- г) 40 миль.

9. Для нового часу розвитку світового готельного господарства були характерними:

- а) постоялі двори;
- б) гостинні двори;
- в) каретні двори;
- г) розкішні готелі.

10. Перші заклади гостинності на території України виникли в:

- а) VIII – X ст.;
- б) IX – XI ст.;
- в) X – XII ст.;
- г) XII – XIII ст.

11. Ямський наказ, який створював Ямські станції виник на Русі в:

- а) XIV ст.;
- б) XV ст.;
- в) XVI ст.;
- г) XVII ст.

12. Готелі для найзаможніших гостей Києва в XIX ст. називалися:

- а) готелі другого класу;
- б) суперзіркові готелі;
- в) мебльовані кімнати;
- г) постоялі двори.

13. Різновид готелів, які знаходились на всіх гомінких вулицях та конкурували з першокласними готелями, не поступаючись їм у сервісі, називалися:

- а) готелі другого класу;

- б) суперзіркові готелі;
- в) мебльовані кімнати;
- г) постійні двори.

14. Готель, збудований у 1803–1805 рр., що належав Києво-Печерській Лаврі і був найпопулярнішим у 1950-х рр. називався:

- а) “Європейський”;
- б) “Савой”;
- в) “Зелений”;
- г) “Ліон”.

15. Ресторан якого готелю був найдорожчим закладом Києва наприкінці XIX ст.?

- а) “У Діякова”;
- б) “Метрополь”;
- в) “Зелений”;
- г) “Ліон”.

16. В повоєнні роки на ринку готельних послуг України (як і загалом в СРСР) монополістом вважався:

- а) “Турист”;
- б) “Інтернаціональ”;
- в) “Імперіаль”;
- г) “Інтурист”.

17. Навчання в “Національній тренувальній школі для кухарів” (Англія, 1891 р.) було безкоштовним для:

- а) чоловіків;
- б) жінок;
- в) жителів Англії;
- г) бідноти.

18. Перша закусочна, де споживачів обслуговували в автомобілях, з’явилась у:

- а) 1927 р.;
- б) 1932 р.;
- в) 1940 р.;
- г) 1950 р.

19. Перша академія кулінарного мистецтва відкрита в:

- а) Римі;
- б) Китаї;
- в) Франції;
- г) Лондоні.

20. Першу вегетаріанську школу засновано в:

- а) Греції;
- б) Італії;
- в) Стародавній Персії;
- г) Франції.

21. У ресторані “Тур д’Аржан”, де проводили прийоми на честь монархів, існувала традиція подавати:

- а) фірмову фаршировану качку із спеціальною номерною грамотою птиці, яку з'їли;
- б) гриби шийтаке з традиційною локшиною, яка підлягає мінімальній термічній обробці, що сприяє збереженню природних цінностей продуктів;
- в) смажену курку у відерці;
- г) фаршированого восьминога.

22. Меню для гостей на двох мовах (англійською і французькою) уперше ввів:

- а) Д. Суїні;
- б) М. Буланже;
- в) Дж. Дельмоніко; г) Г. Тірель.

23. Готельний ланцюг передбачає:

- а) об'єднання кількох готельних підприємств у колективний бізнес, що проводиться під різним керівництвом;
- б) об'єднання кількох готельних підприємств у колективний бізнес, що проводиться під різним керівництвом, у межах єдиної концепції просування продукту і під спільною торговою маркою;
- в) об'єднання кількох готельних підприємств в одному населеному пункті; г) об'єднання кількох готельних підприємств у колективний бізнес, що проводиться під єдиним керівництвом, у межах єдиної концепції просування продукту і під спільною торговою маркою.

24. Першим готельним ланцюгом у світі вважається:

- а) Cubatur;
- б) Grupo Posadas de Mexico;
- в) Accor;
- г) Cesar Ritz.

Контрольна робота № 2

Теми Готельний бізнес: розвиток, класифікація, інтеграція. Організація та управлінська структура готелю Тенденції розвитку сучасного готельного ринку і бізнесу. Класифікація засобів розміщення у світі. Характеристика основних типів підприємств готельного господарства. Основні служби готелю. Використання автоматизованих систем управління в готелях. Сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства України. Фактори впливу на ефективність готельного господарства України

Тестові завдання

1. Основним завданням в сфері готельного бізнесу є такі:

- а) створення конкурентних переваг і підвищення конкурентоспроможності;
- б) створення стабільної клієнтури через уміння знайти свого клієнта;
- в) пошук і створення нових шляхів розвитку, постійне відновлення власної політики з обліком ринку, що динамічно розвивається, готельних послуг;
- г) всі відповіді правильні.

2. В особливій місцевості (лікувальні властивості місцевості, історичне значення тощо), у горах, на морському узбережжі готелі поділяються за ознакою:

- а) місцезнаходження;
- б) термін перебування;
- в) режим експлуатації;
- г) місткість номерного фонду.

3. Готелі, в яких туристи проводять від однієї ночівлі до двох діб називаються:

- а) ділові;
- б) транзитні;
- в) лікувальні;
- г) для відпочинку.

4. На цілорічні, літні й змішані готелі поділяються за такою ознакою:

- а) місцезнаходження;
- б) термін перебування;
- в) режим функціонування;
- г) місткість номерного фонду.

5. На великі, малі й середні готелі поділяються за такою ознакою:

- а) місцезнаходження;
- б) термін перебування;
- в) режим функціонування;
- г) місткість номерного фонду.

6. На готелі для молоді, людей середнього віку тощо готелі поділяються за ознакою:

- а) місцезнаходження;
- б) контингент;
- в) режим функціонування;
- г) місткість номерного фонду.

7. Підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форм власності, що складається з шести і більше номерів та надає готельні послуги з тимчасового проживання з обов'язковим обслуговуванням – це:

- а) аналогічний засіб розміщення;
- б) готель;
- в) санаторій;
- г) мотель.

8. Підприємство будь-якої організаційно-правової форми власності, що складаються з номерів і надають обмежені готельні послуги, включно з щоденним заправлінням ліжок, прибиранням кімнат та санвузлів:

- а) аналогічний засіб розміщення;
- б) готель;
- в) санаторій;
- г) мотель.

9. На бюджетні, апартаментні, першокласні, економічні і т.д. готелі поділяються за такою ознакою:

- а) місцезнаходження;
- б) рівнем цін;
- в) режим функціонування;

г) місткість номерного фонду.

10. Молодіжними називаються готелі, що розраховані на контингент туристів:

- а) до 50 років;
- б) до 30 років;
- в) до 20 років;
- г) до 16 років.

11. Засіб розміщення, розташований за межами міста вздовж автошляху, як правило, в одно-двоповерховій будівлі або в частині будівлі з окремим входом, який має умови для паркування й технічного обслуговування автомобілів – це:

- а) мотель;
- б) туристична база;
- в) кемпінг;
- г) ротель.

12. Засіб розміщення, розташований у віддаленій гірській місцевості на туристичному маршруті та призначений для короткочасного перебування й відпочинку – це:

- а) туристична база;
- б) туристичний комплекс;
- в) гірський притулок;
- г) ротель.

13. Аналогічний готелю засіб розміщення з мінімальними зручностями, зазвичай, сезонного функціонування, розташований у рекреаційній зоні, який забезпечує умови для відпочинку – це:

- а) туристична база
- б) туристичний комплекс;
- в) гірський притулок;
- г) база відпочинку.

14. Засіб розміщення в окремому вмебльованому приміщенні гостьової квартири у житловому будинку, де надають мінімальні зручності та здебільшого пропонують сніданок – це:

- а) бунгало;
- б) гостьова квартира;
- в) гостьова кімната;
- г) котедж.

15. Засіб розміщення на огороженій території, де розміщення забезпечують у котеджах та (або) бунгало, та (або) надають місця для розташування наметів, караванів та караванів-будиночків – це:

- а) кемпінг;
- б) ротель;
- в) мотель;
- г) флотель.

16. Спеціально обладнане комфортабельне судно, яке використовують як плавучий готель, в якому забезпечують надавання послуг активного

відпочинку і розважання; може мати умови для проведення конгрес заходів – це:

- а) акварель;
- б) круїзне судно;
- в) ботель;
- г) флотель.

17. Засіб розміщення на огороженій території, де розміщення забезпечують у котеджах та (або) бунгало, та (або) надають місця для розташування наметів, караванів та караванів-будиночків – це:

- а) кемпінг;
- б) ротель;
- в) мотель;
- г) флотель.

18. Засіб розміщення, як правило, відомчої підпорядкованості, до якого належать житлові кімнати, розташовані за коридорною (блочною) системою, і має умови для самостійного готування їжі з надаванням кухонного обладнання у спільне користування на поверсі – це:

- а) костел;
- б) гуртожиток;
- в) бунгало;
- г) караван.

19. Аналогічний готелю засіб розміщення, розташований на туристичному маршруті з активними способами пересування туристів і має умови для харчування та організування активного відпочинку в регламентованому режимі – це:

- а) санаторій;
- б) профілакторій;
- в) пансіонат;
- г) туристична база.

20. Готель з обслуговуванням виключно у номерах категорії “люкс”:

- а) отель-резиденція;
- б) палац-отель;
- в) курортний готель;
- г) отель.

21. Заміський засіб розміщення із однієї або кількох кімнат для тимчасового проживання однієї чи кількох сімей або осіб, з окремими входами для кожної з них:

- а) бунгало;
- б) гостьова квартира;
- в) гостьова кімната;
- г) котедж.

22. Готель на колесах – це:

- а) мотель;
- б) кемпінг;
- в) ротель;

г) флайтель.

23. Готелі для власників літаків:

а) флотелі;

б) флайтелі;

в) лотелі;

г) марини.

24. Транспортний засіб, на якому надають послугу з тимчасового розміщення у каютах, а також послуги харчування і розваги під час круїзу являє собою:

а) флотель;

б) ботель;

в) круїзне судно;

г) акварель.

25. Засіб розміщення, розташований на території курорту або рекреаційної зони, який забезпечує надання послуг лікування у регламентованому режимі – це:

а) санаторій;

б) лікувальний комплекс;

в) пансіонат;

г) база відпочинку.

26. Засіб розміщення відомчого підпорядкування, призначений для організації відпочинку працівників, як правило, однієї організації, має умови для надання профілактичних послуг, лікування професійних захворювань та загального оздоровлення – це:

а) санаторій;

б) профілакторій;

в) пансіонат;

г) готель.

27. До оздоровчо-лікувальних закладів з регламентованим режимом відпочинку для людей з різними видами захворювань та обов'язковим дієтичним харчуванням відносять:

а) санаторій;

б) профілакторій;

в) лікувальний комплекс;

г) готель.

28. Класифікація готелів – це:

а) визначення відповідності конкретного готелю і номерів критеріям або стандартам обслуговування;

б) розрядність готелю, що впливає на його престиж, формування клієнтури, вартість готельних послуг;

в) атестація готелів, спрямована на надання йому певної категорії;

г) інспектування готелю щодо присвоєння йому конкретного розряду.

29. У Греції при класифікації готелів використовують:

а) бальну систему (100, 200, 300, 400, 500 балів);

б) буквену систему (А, В, С, D);

в) зіркову систему (1*, 2*, 3*, 4*, 5*);

г) систему розрядів (I, II, III, IV, V);

30. Найпоширенішою у світі системою класифікації готелів вважається:

а) індійська;

б) французька;

в) грецька;

г) китайська.

31. На фасадах англійських готелів зображають не зірки, а:

а) напівсонця;

б) корони;

в) піраміди;

г) сніжинки.

Контрольна робота № 3

Теми Ресторанне господарство як складова частина індустрії гостинності: розвиток, концепція, класифікація. Ринок ресторанних послуг. Вплив місця розташування на діяльність ресторану. Поняття "меню" в ресторанній діяльності. Класифікація підприємств харчування. Умови харчування і методи обслуговування. Види діяльності ресторанів: фронт-хаус і бек-хаус. Управління барами: організація та контроль.

Тестові завдання

1. Основними функціями підприємств ресторанного господарства є

а) виробництво, реалізація, організація споживання, які поєднані з організацією відпочинку, розваг та дозвілля;

б) виробництво, організація споживання та дозвілля; в) виробництво, реалізація, організація споживання; г) всі відповіді вірні.

2. За типом підприємства готельного господарства класифікують як:

а) ресторани, бари, кафе, їдальні, закусочні, фабрики кухні;

б) власні і орендовані;

в) "люкс"; "вищий"; "перший"; "поза категорією";

г) вищий, перший, другий.

3. Ресторан – це:

а) торгівельний заклад, який відрізняється від інших вищою якістю послуг, широким меню, окрім харчування надають послуги з розваг та відпочинку;

б) заклад харчування загальнодоступний або для обслуговування певного контингенту споживачів з різноманітним асортиментом страв, булочних, кондитерських виробів і закупних товарів;

в) підприємство організації споживання їжі та відпочинку споживачів із обмеженим асортиментом продукції та надаванням послуг;

г) заклад ресторанного господарства з різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закупних товарів, високим рівнем обслуговування та комфорту в поєднанні з організацією відпочинку і дозвілля споживачів.

4. Один з основних видів меню з широким асортиментом, з повною формою обслуговування та в якому кожне блюдо вказане за своєю окремою ціною:

а) "табльдот";

б) “шведський стіл”;

в) “а ля карт”;

г) “дю жур”.

5. За класом ресторани бувають:

а) першого, другого, третього;

б) люкс, вищий, перший;

в) вищий, перший, другий;

г) люкс, вищий, перший, другий, третій;

6. Ресторан, у якому відтворюється культура певних народів, у тому числі й кулінарна традиція, має назву:

а) етнічний;

б) сімейний;

в) елітний;

г) кошерний;

7. За ступенем новизни ресторани поділяються на:

а) класичний, локальний, концептуальний;

б) класичний, креативний, концептуальний;

в) класичний, колективний, концептуальний;

г) класичний, для гурманів, концептуальний.

8. За методом обслуговування ресторани поділяються на:

а) повносервісні та з частковим обслуговуванням;

б) повносервісні та з самообслуговуванням;

в) повносервісні, з частковим обслуговуванням, самообслуговування;

г) повносервісні.

9. За місткістю ресторани поділяють на:

а) малі до 30 місць, середні – 30–90 місць, великі – понад 90 місць;

б) малі до 50 місць, середні – 50–100 місць, великі – понад 100 місць;

в) малі до 50 місць, середні – 50–150 місць, великі – понад 150 місць;

г) малі до 50 місць, середні – 50–150 місць, великі від 150 місць до 500 місць.

10. Літні ресторани поділяються на:

а) веранди, тераси, економ-тераси, ресторан-трансформери;

б) тераси, економ-тераси, ресторан-трансформери;

в) тераси, економ-тераси, майданчики, ресторан-трансформери;

г) веранди, тераси, ресторан-трансформери.

11. Тематично концептуальний ресторан – це ресторан в якому:

а) спостерігається своєрідні типи загальнодоступних закладів, в яких загальна концепція їх роботи виходить за рамки звичайної виробничої та обслуговуючої діяльності;

б) спостерігається взаємозалежність між усіма елементами, починаючи з назви ресторану і завершуючи атмосферою, що підсилює значення усіх його характеристик;

в) спостерігається приготування страв, кулінарних виробів їх реалізацію, організацію споживання та організацією відпочинку, розваг та дозвілля;

г) назва ресторану відповідає його концепції.

12. При створенні етнічних ресторанів увагу приділяють:

- а) особливостям національного кулінарного мистецтва, архітектурно-художнього конструювання будівель, приміщень, дизайну, національного посуду;
- б) особливостям національного кулінарного мистецтва, дизайну, культурі, національного посуду;
- в) особливостям національного кулінарного мистецтва, дизайну, культурі,
- г) традиціям, національного посуду;
- д) особливостям національного кулінарного мистецтва, дизайну, національного посуду.

13. Кафе – це:

- а) заклад з обмеженим асортиментом страв і напоїв нескладного приготування призначеного для швидкого обслуговування, застосовується самообслуговування або обслуговування офіціантами;
- б) заклад ресторанного господарства з широким асортиментом страв нескладного приготування, кондитерських виробів і напоїв в якому застосовується самообслуговування або обслуговування офіціантами;
- в) торговельний заклад, де подаються страви та напої, від інших відрізняється вищою якістю послуг, широким меню, окрім харчування надають послуги з розваг та відпочинку;
- г) заклад ресторанного господарства з широким асортиментом страв нескладного приготування, кондитерських виробів і напоїв в якому застосовується обслуговування офіціантами.

14. Кому з рестораторів належить гасло: “Задовольнити клієнта або його втратити – третього не дано”?

- а) Ж. Ескоф’є;
- б) А. Корему;
- в) Ц. Рітцу;
- г) Ю. Кульчинському.

15. Залежно від організації роботи ресторанні господарства поділяються на:

- а) закриті, відкриті, змішані;
- б) комбіновані, індивідуальні, групові;
- в) етнографічні, вегетаріанські, морські;
- г) матричні, лінійні, функціональні.

16. Кафе-шантан – це заклад, який:

- а) спеціалізується на приготуванні піци;
- б) використовується лише для обслуговування банкетів та конференцій;
- в) знаходиться біля басейну, де організовуються тематичні вечірки, мексиканські фієсти, карибські регбі-ритми тощо;
- г) поступово поєднує анімаційні послуги (концерти, танці, гру оркестру тощо) з послугами харчування.

17. Об’єктивним джерелом концепції ресторанного закладу є:

- а) місце розташування;
- б) цінова політика ресторану;
- в) сегментація споживачів ресторанної послуги;

г) маркетингові дослідження.

18. Головними критеріями, за якими обирається місце для ресторану, є такі:

- а) демографія, доступність відповідно до транспортного сполучення, середній рівень доходів населення, привабливість, помітність;
- б) можливість перспективного розвитку регіону, кліматичні умови, флора і фауна;
- в) інвестиційна привабливість, екологічні критерії;
- г) пріоритетність модних тенденцій, наявність інфраструктурного забезпечення, думка місцевих жителів.

19. Під час складання меню необхідно враховувати такі чинники, як:

- а) інтер'єр й освітлення закладу;
- б) кваліфікація кухарів, наявне обладнання і потужності;
- в) неов'язково враховувати смаки та побажання споживачів;
- г) поживна цінність продуктів і технологія вирощування.

20. Правилom успішної діяльності ресторанного закладу є поєднання “золотих” правил двох трикутників, при цьому вершинами одного із трикутників є:

- а) назва ресторану, кухня, інтер'єр;
- б) модні тенденції, звичаї регіону, кухня;
- в) сезонність ринку, кухня, персонал;
- г) персонал, назва ресторану, сезонність ринку.

21. Структура концепції ресторану містить розділ “Інфраструктура ресторану”, що охоплює:

- а) переваги і смаки потенційних клієнтів щодо ресторанного продукту;
- б) меню;
- в) основних конкурентів ресторанного закладу;
- г) функціональний розподіл простору (технічні вимоги до інженерних систем).

22. Літерний код NFML спеціального типу харчування на повітряному транспорті означає:

- а) харчування для немовлят до 2-х років;
- б) страви, що не містять риби і рибних продуктів; в) халяльне (мусульманське) меню;
- г) продукти без кулінарної обробки – сирі овочі і фрукти.

23. Прийом, що лежить в основі зовнішньої диверсифікації, – це:

- а) принцип вигляду однієї страви творчо використовується під час приготування іншої;
- б) трансформація не зовнішнього вигляду страви, а самої ідеї;
- в) використання посуду не за звичним його призначенням, а в новій якості;
- г) можливість зробити гостя учасником процесу диверсифікації.

24. Основні принципи, за якими складається меню:

- а) складаючи меню, не обов'язково враховувати площу та вентиляцію приміщення кухні;
- б) правильної послідовності класичного меню можна не дотримуватися;

- в) гарно приготовлені страви, а не барвисто оформлена папка меню;
- г) меню має відповідати певному колу гостей з урахуванням їхньої національності, особливостей харчування, віку та віросповідання.

25. Керівні працівники ресторанного закладу у своїй діяльності повинні керуватися:

- а) філософією закладу;
- б) концепцією ресторану;
- в) професійною кваліфікацією та ідеєю команди ресторанного господарства; г) посадовими інструкціями.

Контрольна робота №4

Теми Організація готельного господарства. Сутність процесу управління готельними підприємством. Технологія та організація прийому - розміщення - виїзду гостей у готелях. Нічний аудит. Обслуговування гостей у житловій частині готелю. Обслуговування нежитлових приміщень готелю. Організація надання основних і додаткових послуг. Технологія торгово-побутового і інформаційного обслуговування в готелі. Готельна анімація. Забезпечення безпеки готелю. Якість готельних послуг та культура обслуговування в готелі. Інфраструктура готелю.

Тестові завданням

- 1. Температура в житлових і громадських приміщеннях готельного підприємства має бути не нижчою за:**
 - а) 10°C;
 - б) 16°C;
 - в) 18,5°C;
 - г) 25°C.
- 2. Національний стандарт України “Послуги туристичні. Класифікація готелів” був уведений в дію з:**
 - а) 2004 року;
 - б) 2000 року;
 - в) 1980 року;
 - г) 1995 року.
- 3. Основними чинниками, що визначає вибір ділянки для розміщення готельного комплексу, є:**
 - а) екологічні;
 - б) політичні;
 - в) естетичні;
 - г) містобудівні.
- 4. Сейф для зберігання цінностей туристів у зоні приймання передбачений у готелях:**
 - а) 1–3*;
 - б) 3–5*;
 - в) 4–5*;
 - г) усіх категорій.
- 5. Дрібний ремонт одягу передбачений у готелях:**

- а) 1-3*;
- б) 4-5*;
- в) у жодній із категорій;
- г) усіх категорій.

6. Виклик таксі передбачений у готелях:

- а) 1–3*;
- б) 4–5*;
- в) 3–5*;
- г) усіх категорій.

7. Матеріально-технічна база готельного господарства – це:

- а) сукупність усіх засобів і предметів праці, що використовуються в процесі створення та надання готельних послуг;
- б) частина засобів праці, що багаторазово бере участь у виробничо-експлуатаційному процесі;
- в) частина засобів праці, що одноразово бере участь у виробничо-експлуатаційному процесі;
- г) частина засобів праці, що багаторазово бере участь у виробничо-експлуатаційному процесі, повністю чи частково зберігає свою натуральну форму, переносить свою вартість на послуги частинами у міру спрацювання й відшкодовує свою вартість у процесі реалізації послуг.

8. До виробничих фондів в готельному господарстві належать:

- а) засоби праці, які використовуються у виробничо-експлуатаційному процесі;
- б) засоби праці, які або використовуються у виробничо-експлуатаційному процесі, або сприяють його здійсненню;
- в) засоби праці, які сприяють здійсненню виробничо-експлуатаційного процесу;
- г) фонди, які служать для задоволення побутових і соціально-культурних потреб працівників.

9. Найбільшу частку у складі основних фондів готельного господарства займають:

- а) автотранспортні засоби;
- б) будівлі і споруди;
- в) машини та обладнання;
- г) меблі та інвентар.

10. Основними будівлями у складі основних фондів готельного господарства вважаються:

- а) готелі в комплексі та окремо розташовані спальні корпуси, ресторани, спортивні комплекси з басейном, кінотеатри та ін.;
- б) котельні, пральні, склади, овочесховища, гаражі та інші окремо розташовані будівлі;
- в) водопідйомні станції, артезіанські свердловини прісної та мінеральної води та ін. пристрої;
- г) спортивні майданчики, тенісні корти, веслувальні, човнові станції, атракціони тощо.

11. Залежно від конкретної ролі в процесі надання послуг, основні фонди готелю поділяються на:

- а) виробничі та невиробничі;
- б) первинні та вторинні;
- в) пасивні та активні;
- г) моральні та фізичні.

12. Двоповерховий номер в готелі називається:

- а) duplex;
- б) apartment; в) studio;
- г) superior.

13. Номери в готелі, наближені до виду сучасних квартир, що мають місце для приготування їжі або окрему кухню, і складаються з декількох кімнат називається:

- а) duplex;
- б) apartment;
- в) studio;
- г) superior.

14. Однокімнатний номер в готелі більше стандартного з вбудованою кухнею називається:

- а) duplex;
- б) apartment;
- в) studio;
- г) superior.

15. Номер у засобі розміщення з площею не менше 75 м², який складається із трьох чи більше житлових кімнат (вітальні/їдальні, кабінету і спальні), з нестандартним широким двоспальним ліжком (200×200 см) і додатковим гостьовим туалетом – це:

- а) сьют;
- б) апартамент;
- в) люкс;
- г) студія.

16. Зона інтенсивного пішого руху у вестибюлі охоплює:

- а) піші підходи до допоміжних приміщень, гардероба, торгових кіосків, телефонів-автоматів і групи прийому;
- б) маршрут транзитного руху до ліфтів і сходів;
- в) відділ зв'язку, ощадну касу, транспортну агенцію, перукарню, пункти прийому речей на ремонт, хімчистку і пральню, в камеру схову;
- г) маршрут руху до закладів харчування та побутового обслуговування.

17. Зона екстенсивного пішого руху у вестибюлі охоплює:

- а) піші підходи до допоміжних приміщень, гардероба, торгових кіосків, телефонів-автоматів і групи прийому;
- б) маршрут транзитного руху до ліфтів і сходів;
- в) відділ зв'язку, ощадну касу, транспортну агенцію, перукарню, пункти прийому речей на ремонт, хімчистку і пральню, в камеру схову;
- г) маршрут руху до закладів харчування та побутового обслуговування.

18. До якої зони в готелі відносять відділення зв'язку, банківське відділення, транспортне агентство, перукарню, пункти прийому речей на ремонт, хімчистку і пральню, камеру схову?

- а) екстенсивного пішого руху;
- б) інтенсивного пішого руху;
- в) допоміжна;
- г) рекреаційна.

19. Робоче місце працівників готельного комплексу, зайнятих прийомом і оформленням клієнтів називається:

- а) стійка оформлення;
- б) стіл замовлень;
- в) коридор;
- г) вестибюль.

20. До якої групи приміщень у готелі відноситься кабінет директора?

- а) вестибюльна група;
- б) адміністративна група;
- в) громадське харчування;
- г) побутова група.

21. Служба порт'є здійснює:

- а) контроль за номерним фондом готельного комплексу, ведучи картотеку по зайнятості номерів і наявності вільних місць, і виконує функції інформаційного центру;
- б) визначення вартості номера, включаючи знижки та пільги; визначення способу оплати та проведення необхідних кредитно-чекових процедур;
- в) узгодження оплати рахунків кредитними картками та чеками з бухгалтерією;
- г) контроль за чистотою і порядком у вестибюлі; контроль за збереженням майна.

22. Внутрішні служби – це служби, працівники яких:

- а) мають безпосередній контакт із гостями готелю;
- б) продають послуги і товари;
- в) практично не мають прямого контакту з гостями;
- г) займаються прибиранням внутрішніх приміщень.

23. До функцій служби прийому і розміщення відносять:

- а) здійснення грошових переказів, підготовка фінансових звітів від касирів кожної торгової точки готельного комплексу, облік, обробка і контроль первинної документації;
- б) бронювання, реєстрація, розподіл номерів, надання гостям різних інформаційних послуг; стягування плати за проживання, ведення необхідної документації;
- в) ведення особистих справ усіх співробітників готельного комплексу;
- г) перевірка правильності ведення бухгалтерської документації і складання денного звіту за даними комерційної діяльності готельного комплексу.

24. У деяких висококласних готелях передбачена посада консьєржа, в обов'язки якого входить:

- а) надання різноманітної інформації клієнтам готелю;

- б) контроль за роботою зміни покоївок на житловому поверсі; в) виконання будь-яких замовлень клієнтів;
- г) доставка напоїв і закусок у номер.

25. У 1952 р. з'явилася професійна організація консьєржів, відома під назвою:

- а) “золоті зірки”;
- в) “золоті корони”;
- б) “золоті ключі”;
- г) “золоті погони”.

26. Готельна послуга – це:

- а) дія підприємства з розміщення споживача через пропозицію номера для тимчасового проживання у готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням і тимчасовим перебуванням;
- б) це “те, що можна не купити, але можна фізично відчувати”, що продається як результат виробництва, а як не діяльність;
- в) це результат корисної діяльності, що змінює стан особи або товару;
- г) це “видимий товар”.

Контрольна робота № 5

*Теми Будівництво, архітектура та інтер'єр готельного господарства
Архітектура та інтер'єр приміщень готелів. Класифікація та критерії архітектурних стилів і дизайну інтер'єру засобів розміщення. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства. Ресторан як вид архітектурного і дизайнерського мистецтва. Привабливість споруди і дизайну ресторану та підкреслення функціональності внутрішнього і зовнішнього простору. Колір в інтер'єрі. Освітлення як елемент інтер'єру підприємств готельного господарства. Екологічний та функціональний комфорт готелів.*

Тестові завдання

1. Визначальними ознаками неокласицизму є:

- а) асиметрія фасадів будівель;
- б) інтер'єр, розділений навпіл підковоподібною аркою, в яку вписано колони;
- в) стилізований рослинний орнамент у декорі;
- г) використання античних тем і сюжетів, міфологічних образів і мотивів.

2. Арабський стиль тяжіє до:

- а) розкоші і витонченості;
- б) червоних кольорів і символіки драконів;
- 3) кованих і плетених меблів;
- г) використання величезних дзеркал у химерних рамках.

3. Найбільш властиві акценти англійського стилю:

- а) драпіровка, грамотний добір штучного освітлення, яскраві кольори;
- б) зонування за допомогою кованих перегородок;
- в) дерев'яні матеріали для оздоблення меблів, камін, свічкове освітлення, білі скатертини;
- г) стилізоване оздоблення під камінь, меблі, покриті лаком темного кольору.

4. Цей стиль поєднує в оздобленні і декорі шкіру, хутро, дерево, створює необхідну атмосферу розслаблення та водночас вишукану атмосферу:

- а) іспанський;
- б) марокканський;
- в) китайський;
- г) колоніальний.

5. Для стилю вінтаж в оформленні ресторанних закладів характерно:

- а) поєднання сучасних і старовинних предметів обстановки (книжки, статуетки, фотографії і картини, підсвічники тощо);
- б) відсутність прив'язки меблів до стін, здатність трансформування, насиченість декору металом, склом, індустріалізація стилізації;
- в) безліч декоративних елементів, легкість і зручність меблів;
- г) використання труб, арматури, складне структурування простору і стриманий декор.

6. Значення дизайну приміщень бек-хаус:

- а) не важливе;
- б) більш важливе, ніж дизайн центрального залу ресторану;
- в) менш важливе, ніж дизайн центрального залу;
- г) не менш важливе, ніж дизайн центрального залу.

7. До додаткового простору ресторану належить:

- а) зал ресторану;
- б) аванзал;
- в) виробничі приміщення;
- г) прилегла до ресторану територія.

8. Входи до ресторану мають бути:

- а) зручними, відповідати своєму призначенню;
- б) підпорядковані єдиній тематиці ресторану;
- в) виконані в певній стилістиці дизайну;
- г) обладнані додатковими аксесуарами для атрактивності закладу.

9. Для заміського ресторану стоянка має займати площу:

- а) у 2–3 рази більшу, ніж будівля ресторану;
- б) у 2–3 рази меншу, ніж прилегла територія до ресторану;
- в) рівну площі будівлі ресторану;
- г) на половину меншу, ніж прилегла територія до ресторану.

10. Обов'язковим доповненням інтер'єру є:

- а) кольорова мозаїка;
- б) різьба по дереву;
- в) розписи на стінах;
- г) озеленення, живі квіти.

11. Місцеве освітлення в ресторанному закладі застосовується для:

- а) загального освітлення світильниками, розміщеними під стелею;
- б) розсіяного освітлення у площині підвісної стелі з інтенсивним освітленням танцювального майданчика, естради;

- в) освітлення окремих зон або ділянок залу, столів, елементів оформлення за допомогою бра, торшерів, настільних ламп;
г) трьох попередньо зазначених позицій.

12. Площа вестибюля ресторану приблизно дорівнює:

- а) половині площі ресторану (з розрахунку 0,2–0,3 м на одне посадкове місце);
б) площі залу (з розрахунку 0,5–0,6 м на одне посадкове місце);
в) п'ятій площі залу (з розрахунку 0,2–0,4 м на одне посадкове місце);
г) четвертій площі залу (з розрахунку 0,3–0,4 м на одне посадкове місце).

13. У ресторані норма площі для естради і танцювального майданчика на одне місце становить:

- а) 0,15 м;
б) 0,20 м;
в) 0,25 м;
г) 0,30 м.

14. Кількість секційних металевих двосторонніх вішалок із розсувними кронштейнами у приміщенні гардероба становить:

- а) 7–10 штук на 1 м;
б) 5–7 штук на 1 м;
в) 3–4 штуки на 1 м;
г) 10–12 штук на 1 м.

15. У великих ресторанах обладнують буфети трьох видів. Один із них основний. Його функція:

- а) для приготування і відпускання кави, чаю, какао, шоколаду; б) для зберігання, нарізування і відпускання хліба;
в) для зберігання і відпускання столового посуду фарфору, скла, кристалу, металу, столових приборів, столової білизни;
г) для підготовки і відпускання продукції (води, пива, вино-горілчаних виробів, плодів та ягід, кондитерських і тютюнових виробів).

16. Раціональні розміри столів для ресторанів, їдалень, кафе і барів (за висотою):

- а) 1000–1100 мм;
б) 900–1050 мм;
в) 700–850 мм;
г) 740–750 мм.

17. Барна стійка – це робоче місце бармена, де він:

- а) готує гарячі страви для споживачів;
б) одержує замовлення від споживачів, які передає на кухню;
в) готує напої, десерти, коктейлі, закуски і відпускає продукцію споживачам;
г) відпускає споживачам тістечка, фрукти, алкогольні напої.

18. Квіти, які використовують для сервірування столу, можуть бути:

- а) пластикові;
б) паперові;
в) садові та польові;
г) пластикові, паперові, садові та польові.

19. Наперони – це:

- а) довгі ефектні скатертини, які декоруються драпіровками, бантами, квітами;
- б) невеликі скатертини зі столового текстилю;
- в) комплекти з їдальної скатертини з кріпленням для «спідниці» і безпосередньо самої фуршетної «спідниці», яка оформляється різноманітним декором;
- г) банкетні декоративні скатертини.

Контрольна робота № 6

Теми Характеристика методів, видів, форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Характеристика торговельних приміщень для обслуговування споживачів, вимоги до їх підготовки до відкриття. Характеристика технологічного процесу обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства. Характеристика видів обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства. Класифікація методу самообслуговування споживачів. Класифікація методу обслуговування споживачів офіціантами. Характеристика змішаних форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Вимоги до оздоблення і оснащення торговельних приміщень закладів ресторанного господарства. Характеристика і призначення скляного посуду. Характеристика і призначення столової білизни.

Тестові завдання

1. До принципів підвищення цін у меню не належать:

- а) використовувати не круглі числа й утримувати в одному цифровому розряді (наприклад, 25 гривень, а нова ціна – 35 гривень);
- б) підвищувати ціну разом зі зміною формату, дизайну або змістом меню; в) у разі зміни в ціні навіть однієї страви бажано замінити весь бланк;
- г) ніколи не підвищувати ціну відразу на всі страви всього меню.

2. Виробнича діяльність ресторану охоплює:

- а) оформлення стоянки для автомобілів споживачів ресторанної послуги; б) використання транспорту для закупівлі товару для ресторану;
- в) анімаційне обслуговування гостей;
- г) прогнозування торгового обороту ресторану.

3. Відповідальний за організацію обліку в ресторані:

- а) шеф-кухар;
- б) керівник ресторанного закладу;
- в) офіціант;
- г) метрдотель.

4. Грошові потоки втрат у залі ресторану – це:

- а) махінації з кредитними картками і картками на знижку;
- б) втрати під час зберігання на складі;
- в) махінації із закупівельними цінами і кількістю товару;
- г) втрати під час зберігання на виробництві.

5. Поради для рестораторів, які зменшують кількість крадіжок на своїх підприємствах:

- а) запаси продукції здійснювати в максимальній кількості, достатній для

приготування страв;

б) підтримувати утворення “зв’язку” в торговельному залі: “бармен – касир”, “офіціант – кухар”, “офіціант – касир”;

в) у жодному разі не перевіряти речі службовців ресторану, оскільки це порушує моральні норми;

г) тримати під контролем баки зі сміттям, не дозволяти їх виносити кухарям, барменам.

6. До виробничо-технічних заходів щодо раціонального використання матеріально-технічних і трудових ресурсів належать:

а) удосконалення процесу матеріально-технічного забезпечення;

б) упорядкування системи ціноутворення;

в) удосконалення нормативної бази щодо визначення оптимальної кількості сировини і працівників;

г) застосування ресурсозберігаючих технологій.

7. Застосування матеріального заохочення менеджерів за економне використання обладнання, інвентарю, паливно-енергетичних ресурсів належить до таких заходів щодо раціонального використання матеріально-технічних і трудових ресурсів:

а) виробничі;

б) виробничо-технічні;

в) організаційно-економічні;

г) економічні.

8. До соціально-економічних чинників ресурсозберігаючих технологій належать:

а) аналіз використання матеріально-технічних і трудових ресурсів;

б) скорочення циклу переробки сировини;

в) поліпшення якості матеріальних ресурсів, що використовуються;

г) удосконалення системи обліку і контролю з використанням матеріальних ресурсів.

9. Організаційні чинники ресурсозберігаючих технологій охоплюють:

а) поліпшення умов праці і відпочинку працівників;

б) підвищення якості ремонту технологічного обладнання;

в) застосування обладнання з мінімальними витратами сировини;

г) удосконалення технічної бази, транспортування та зберігання матеріальних ресурсів.

10. До технічних чинників ресурсозберігаючих технологій належать:

а) удосконалення технологічних режимів обробки сировини;

б) організація вторинного використання сировинних ресурсів;

в) удосконалення організації виробництва продукції;

г) застосування наукових основ менеджменту.

11. Для успішного виробничого процесу в закладах ресторанного господарства:

а) заготівельні цехи мають розташовуватися якнайдалі від складських приміщень;

б) розташування устаткування має бути зручним і необов’язково відповідати

технічним стандартам розміщення;

в) виробничі приміщення мають розміщуватися відповідно до будівельних норм і правил проектування, не враховуючи послідовність технологічного процесу;

г) необхідно створити оптимальні умови для праці.

12. Виробничі приміщення мають організовуватися:

а) на підземних поверхах; б) на наземних поверхах;

в) орієнтуватися на південь;

г) орієнтуватися на північний схід.

13. Норми площі, прийняті для гарячого цеху (у м²):

а) 7–10;

б) 6–8;

в) 4–8;

г) 4–6.

14. До чинників мікроклімату не належать:

а) температура; б) вологість;

в) наявність приладів для підігріву води;

г) швидкість руху повітря.

15. Допустимий рівень шуму у виробничих приміщеннях:

а) 50–60 дБ;

б) 60–75 дБ;

в) 75–85 дБ;

г) 85–90 дБ.

16. Персонал підприємства – це:

а) іміджева складова бізнесу;

б) конкурентна перевага;

в) генератор упровадження концепції ресторанного закладу.

г) усі відповіді правильні.

17. Хто організовує роботу, забезпечуючи приготування їжі високої якості та різноманітного асортименту, розподіляє обов'язки кухарів, складає графіки виходу на роботу виробничого персоналу, контролює дотримання технології приготування страв, санітарних правил, розробляє меню, у складі комісії проводить бракераж готової їжі?

а) технолог;

б) директор ресторану;

в) менеджер із виробництва;

г) баркоміс.

18. Керівні працівники ресторанного закладу у своїй діяльності повинні керуватися:

а) філософією закладу;

б) концепцією ресторану;

в) професійною кваліфікацією та ідеєю команди ресторанного господарства;

г) посадовими інструкціями.

19. Упровадженням прогресивних форм обслуговування, дотриманням працівниками правил торгівлі, техніки безпеки, санітарних вимог до

оформлення контрольної стрічки, оформлення показників лічильників, контрольно-касових апаратів, розглядом скарг і пропозицій та ліквідацією недоліків, забезпеченням підвищення кваліфікації працівників ресторану займається:

- а) менеджер кухні;
- б) директор ресторану;
- в) менеджер з обслуговування;
- г) менеджер з виробництва.

20. Менеджер з обслуговування зобов'язаний:

- а) щодня коригувати меню з урахуванням наявних продуктів;
- б) здійснювати бракераж страв;
- в) давати дозвіл на видачу безкоштовних обідів або напоїв;
- г) вивчати попит відвідувачів.

Контрольна робота №7

Теми *Організація та моделювання процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства Характеристика способів подавання страв і закусок у закладах ресторанного господарства. Організація обслуговування банкетів за столом. Організація обслуговування банкетів групи "фуршет". Особливості організації харчування туристів в закладах ресторанного господарства при готелях. Кейтерінг як складова бізнесу в ресторанному господарстві.*

Тестові завдання

1. Умовами залучення постійного споживача до ресторанного закладу є

- а) гарна кухня, професійне обладнання, вдале місце розташування;
- б) зразкове обслуговування, професійне відкриття закладу, гарна кухня;
- в) професійне відкриття закладу, інноваційні технології, вдале місце розташування;
- г) зразкове обслуговування, вдале місце знаходження, професійне обладнання.

2. Постійний гість – це своєрідний:

- а) рекламний агент;
- б) VIP-персона;
- в) людина, яка не потребує особливої уваги;
- г) людина, яка платить чайові.

3. Правильність надання рекомендації:

- а) має надаватися благальним і прохальним тоном;
- б) для точного вибору рекомендації необов'язково встановлювати тип людини;
- в) надається як виключний аспект у роботі ресторатора;
- г) має залишити враження особистого вибору.

4. Послідовність підготовки ресторану до обслуговування відвідувачів:

- а) попереднє сервірування столів; прибирання приміщень; отримання і підготовка посуду, приборів, столової білизни для сервірування столів; розміщення меблів;

- б) прибирання приміщень; розміщення меблів; отримання і підготовка посуду, приборів, столової білизни для сервірування столів;
- в) розміщення меблів; прибирання приміщень, отримання і підготовка посуду, приборів, столової білизни для сервірування столів;
- г) отримання і підготовка посуду, приборів, столової білизни для сервірування столів; прибирання приміщень; попереднє сервірування столів.

5. Квадратні столи в залі ресторану краще встановлювати:

- а) по діагоналі або в шаховому порядку;
- б) рядами паралельно один до одного;
- в) в хаотичному порядку;
- г) по колу.

6. Головний прохід у залі має бути не менш ніж:

- а) 3,0–4,0 м;
- б) 2,0–3,5 м;
- в) 1,5–2,0 м;
- г) 1,2–1,5 м*.

7. До основних столових приборів належить:

- а) виделка для раків;
- б) щипці для цукру;
- в) лимонна виделка;
- г) ложка для салатів.

8. Столові прибори з такими характеристиками, як: ніж тупий, нагадує лопатку, виделка має короткі зубчики і більше заглиблення між середніми зубчиками, призначені для:

- а) плодів (яблук, груш тощо), кавунів, динь;
- б) гарячих рибних страв;
- в) перекидання закусок, других страв і гарнірів із загального блюда в тарілку споживача;
- г) гарячих солодких страв.

9. Ручники, які використовують офіціанти під час подачі страв, мають розміри:

- а) 25–85 см;
- б) 30–80 см;
- в) 35–85 см;
- г) 40–90 см.

10. Відстань між тарілкою і приборами, а також між самими приборами має бути:

- а) 0,5 см;
- б) 1,0 см;
- в) 1,5 см;
- г) 2,0 см.

11. “Лафінні” чарки (ємність 100–125 мм) призначені для:

- а) подачі лікерів, іноді в них наливають коньяк, якщо подають алкоголь до кави;

- б) напівсухих, сухих і кріплених червоних вин;
- в) легких солодких і напівсолодких білих вин; г) десертних вин і подачі коктейлів.

12. Сервірування столу не передбачає використання ножів під час:

- а) банкетів із частковим обслуговуванням;
- б) банкетів-фуршетів;
- в) повного обслуговування відвідувачів;
- г) обслуговування в готельних номерах.

13. У службовому приміщенні для обслуговування відвідувачів у номерах готелів офіціант може приготувати:

- а) порційні другі страви;
- б) холодні закуски, складні за приготуванням;
- в) яєчню, зварити сосиски;
- г) гарячі перші страви.

14. Додаткову плату за обслуговування в номерах встановлюють за тарифами на додаткові послуги, що затверджуються:

- а) на колективних зборах робітників ресторану;
- б) місцевими органами влади;
- в) дирекцією готелю;
- г) дирекцією ресторану.

15. Подача страв на тацях припускає:

- а) формування таць на очах у відвідувачів;
- б) поверхня таці має бути гладкою, нешорсткою;
- в) підвищення якості ресторанних послуг;
- г) необхідність передачі посуду або страви на дальні відстані.

16. Під час сервісу по-англійськи на край тарілки не можна накладати їжу, однак винятком є:

- а) щупальця восьминога;
- б) спагетті;
- в) спаржа;
- г) м'ясні гарніри.

17. Обслуговування по-англійськи передбачає присутність кухарок у парадній формі у таких випадках:

- а) якщо обслуговується кілька гостей за столом;
- б) у разі подачі складних страв;
- в) приготування коктейлів на очах у відвідувачів;
- г) під час розкладання гарніру на очах у відвідувачів для створення колірної гами.

18. За французької системи обслуговування до складу бригади офіціантів входить сомельє – людина, яка:

- а) займається приготуванням перших страв;
- б) подає до столу гарніри;
- в) знається на приготуванні соусів;
- г) здійснює обслуговування відповідно до винної карти ресторану.

19. За обслуговування по-російськи:

- а) гість сам визначає обсяг потрібної їжі;
- б) їжа готується на очах у відвідувачів;
- в) такий вид обслуговування незручний для банкетів і вечірок;
- г) офіціанти не вдягають рукавичок, обслуговуючи урочистості і банкети.

20. Негативні аспекти ресторанного обслуговування по-американськи:

- а) офіціанти постійно перебувають у контакті з гостями;
- б) заздалегідь визначити розмір порцій для кожного споживача неможливо, тому що розмір порцій визначається наперед;
- в) потрібна велика кількість обслуговуючого персоналу;
- г) цей вид обслуговування користується популярністю, ніж сервіс по-російськи.

21. Ідеальна температура безалкогольних напоїв під час їхньої подачі коливається в межах:

- а) від 12°C до 15°C;
- б) від 4°C до 8°C;
- в) від 6°C до 10°C;
- г) від 10°C до 15°C.

22. Для підтримки оптимальної температури винних виробів можливе:

- а) швидке охолодження напою;
- б) нагрівання вина до певної температури (наприклад, у духовках, під струменем гарячої води);
- в) пляшку необхідно потрясти для перемішування напою;
- г) для охолодження і підігріву вино вимагає певних витрат часу.

23. Правила замовлення спеціального харчування на повітряному транспорті передбачають термін замовлення не пізніше:

- а) 36 годин до вильоту;
- б) 24 години до вильоту;
- в) 12 годин до вильоту;
- г) 8 годин до вильоту.

24. Робота бару і кухні в препатійному ресторані:

- а) бар має менше навантаження ніж кухня, яка включає закуски, фондю, страви розраховані на всю компанію;
- б) бар має більше навантаження ніж кухня, яка включає закуски, фондю, страви розраховані на всю компанію;
- в) бар бере на себе усе навантаження, та пропонує гостю легкі закуски, безалкогольні, слабоалкогольні та алкогольні напої, коктейлі;
- г) бар та кухня несуть на собі рівновелике навантаження.

25. Послідовність підготовки ресторану до обслуговування відвідувачів:

- а) попереднє сервірування столів; прибирання приміщень; отримання і підготовка посуду, приборів, столової білизни для сервірування столів; розміщення меблів;
- б) прибирання приміщень; розміщення меблів; отримання і підготовка посуду, приборів, столової білизни для сервірування столів;
- в) розміщення меблів; прибирання приміщень, отримання і підготовка посуду, приборів, столової білизни для сервірування столів;

г) отримання і підготовка посуду, приборів, столової білизни для сервірування столів; прибирання приміщень; попереднє сервірування столів.

26. Головний прохід у залі має бути не менш ніж:

- а) 3,0–4,0 м;
- б) 2,0–3,5 м;
- в) 1,5–2,0 м;
- г) 1,2–1,5 м.

27. Квадратні столи в залі ресторану краще встановлювати:

- а) по діагоналі або в шаховому порядку;
- б) рядами паралельно один до одного;
- в) в хаотичному порядку;
- г) по колу.

Контрольна робота №8

Теми *Культура обслуговування в готельному господарстві .Поняття якості готельних послуг. Чинники, які формують якість обслуговування. Вимоги до якісного обслуговування. Фактори впливу на якість обслуговування у готельних комплексах. Додаткові готельні послуги як показник якості, конкурентоспроможності та культури обслуговування.*

Тестові завдання

1. Технічна культура готельного підприємства визначається:

- а) кваліфікацією персоналу;
- б) організацією управління готелем;
- в) якістю матеріальної бази;
- г) технічним оснащенням готелю.

2. Культура праці в готелі визначається:

- а) станом матеріальної бази;
- б) характеристикою будинку готелю;
- в) рівнем кваліфікації та професійної майстерності кадрів;
- г) знанням іноземних мов.

3. Організаційно-управлінська культура в готелі визначається:

- а) станом матеріальної бази;
- б) естетикою праці;
- в) раціональним менеджментом;
- г) кваліфікацією адміністративної служби.

4. Взірець, еталон, мірило якості послуг готелю – це:

- а) наукова організація праці;
- б) стандарт;
- в) пріоритет;
- г) думки споживачів.

5. Базою розробки готельних стандартів є:

- а) міждержавні угоди;
- б) нормативні документи готелю;
- в) наукова література з проблем галузі.

г) всі відповіді правильні.

6. Якість обслуговування – це:

- а) сукупність властивостей і ступеня корисності послуг, що обумовлює здатність усе повніше задовольняти потреби гостей;
- б) забезпечення якнайшвидшого розміщення туристів у готелях, мотелях, кемпінгах тощо;
- в) забезпечення рівня обслуговування, що відповідає вимогам доданого розряду готелю та категорії номера;
- г) результат безпосередньої взаємодії виконавця та споживача, а також особиста діяльність виконавця, спрямована на задоволення потреб споживача.

7. На якісне обслуговування в готелях впливають такі фактори:

- а) стан матеріально-технічної бази;
- б) зручне планування та якісне облаштування приміщень готелю;
- в) оснащення його громадських приміщень і житлових номерів комфортабельними меблями й устаткуванням;
- г) всі відповіді правильні.

8. Ефективність праці персоналу готелів визначається:

- а) економією часу туристів;
- б) високою культурою та якістю готельних послуг;
- в) скороченням витрат споживання;
- г) всі відповіді правильні.

9. Психологічний алгоритм обслуговування гостей містить:

- а) досконале вміння персоналу ресторану користуватися технічними приладами;
- б) знання 3–4 іноземних мов;
- в) гарне розуміння декору та інтер'єру ресторанного закладу;
- г) формування гарних відносин із гостем та з'ясування його справжніх намірів і бажань.

10. Одним із типів відвідувачів ресторану є емоційні люди, яким притаманні такі якості:

- а) люблять ризикувати, наполегливі, роблять категоричні твердження;
- б) обережні, повільні, ненастирливі, уміють слухати;
- в) найбільше цінують відносини між людьми, легко вступають у контакт, не дуже цікавляться фактами, деталями, проявляють дружелюбність;
- г) замкнені люди, стримані, неговіркі, цікавляться фактами і деталями.

11. Пріоритетами для відвідувача-“актора” є:

- а) можливість зберегти час, визнання, престиж, можливість заробити гроші; б) визнання, комфорт, безпека;
- в) економія, безпека, користь;
- г) престиж, визнання, можливість.

12. Для відвідувача-“скептика” характерні:

- а) обережність, критичність, пунктуальність, розважливість, ретельність; б) категоричність, ініціативність, прагматизм, напористість, нетерплячість;
- в) привітність, сентиментальність, уникання сварок і суперечок, схильність до поступок; упередженість;

г) красномовність, енергійність, оптимізм, ідеаліст, не вміє слухати, любить розважатися і розважати інших.

13. Під час обслуговування споживача-“контролера” ресторану необхідно:

- а) бути енергійним, надихати його на прояв ініціативи, активно мотивувати свої пропозиції, триматися впевнено;
- б) триматися по-діловому, відразу переходити до справи, бути лаконічним, зосереджувати увагу на практичній вигоді та актуальності пропозиції;
- в) триматися дружелюбно і неформально, ставити запитання на особисті теми, пропонувати допомогу, робити компліменти, не квапити;
- г) слід чітко висловлювати думки, приділяти увагу дрібницям і доказам, триматися впевнено і стримано, не спонукати до рішення про вибір страв чи напоїв.

14. Правильність надання рекомендації:

- а) має надаватися благальним і прохальним тоном;
- б) для точного вибору рекомендації необов'язково встановлювати тип людини;
- в) надається як виключний аспект у роботі ресторатора; г) має залишити враження особистого вибору.

15. Обслуговуючому персоналу слід уникати:

- а) порівняння поведінки гостей і своїх очікувань;
- б) відвертості у спілкуванні з гостями, необхідно дотримуватися дрес-коду;
- в) спілкування зі споживачами на сторонні теми;
- г) частого контакту з гостями.

16. Сутність тактовності, як необхідної риси ресторатора полягає у:

- а) вмінні передбачати можливі запитання та побажання співрозмовника;
- б) готовності докладно інформувати споживача з усіх істотних тем;
- в) розумінні співрозмовника, прагненні уникнути недоречних запитань, обговоренні тем, які можуть виявитися неприємними для співрозмовника;
- г) вмінні спокійно реагувати на несподівані запитання і висловлювання співрозмовника.

17. Високий сервіс ресторанного бізнесу вимагає:

- а) тісних взаємин з гостем, фактично панібратство;
- б) настирливості у досягненні своїх цілей;
- в) володіння ресторанним етикетом;
- г) уміння передавати те, що не користується особливим попитом.

18. Укажіть неможливість функціонування системи крадіжок у ресторанному закладі:

- а) “підприємство – гість”;
- б) “гість – персонал”;
- в) “персонал – гість”;
- г) “персонал – підприємство”.

19. Документація ресторанного закладу не допомагає усунути на підприємстві випадки крадіжок та злочинства:

- а) договори про матеріальну відповідальність;
- б) листи інвентаризації (бар, виробництво, інвентар, господарські товари);

- в) меню;
- г) акти контрольних закупівель.

Контрольна робота №9

Теми *Кадровий потенціал - основа прибутковості підприємства готельно-ресторанного бізнесу. Функції управління персоналом готелю. Принципи і структура управління персоналом готелю. Технології управління персоналом у сфері гостинності. Маркетинг персоналу в індустрії гостинності. Добір персоналу готельно-ресторанного закладу та створення атмосфери команди. Оцінка і стимулювання праці персоналу в індустрії гостинності. Мотиваційна програма - запорука успіху готельного та ресторанного підприємства. Види графіків роботи ресторанних підприємств з урахуванням виробничо-торговельної діяльності. Функціональні обов'язки персоналу ресторану. Функціональні обов'язки персоналу готелю.*

Тестові завдання

1. Персонал підприємства – це:

- а) сукупність сезонних працівників;
- б) сукупність постійних працівників;
- в) сукупність робітників;
- г) сукупність службовців.

2. Кадровий потенціал підприємства – це:

- а) сукупність працівників різних професійно-кваліфікаційних груп, зайнятих на підприємстві;
- б) можливості, закладені в працівниках;
- в) частина працеспроможного населення, яка за своїми віковими, фізичними, освітніми даними відповідає готельному господарстві;
- г) частина працеспроможного населення, яка може бути залучена до трудової діяльності.

3. Професія – це:

- а) вид трудової діяльності;
- б) вид трудової діяльності, здійснювання якої потребує відповідного комплексу спеціальних знань та практичних навичок;
- в) різновид трудової діяльності в межах кваліфікації;
- г) сукупність спеціальних знань та практичних навичок, що визначають ступінь підготовленості працівника до виконання професійних функцій відповідної складності.

4. Кваліфікація – це:

- а) вид трудової діяльності в межах кваліфікації;
- б) вид трудової діяльності, здійснювання якої потребує відповідного комплексу спеціальних знань та практичних навичок;
- в) вузький різновид трудової діяльності в межах професії;
- г) сукупність спеціальних знань та практичних навичок, що визначають ступінь підготовленості працівника до виконання професійних функцій відповідної складності.

5. Спеціальність – це:

- а) вид трудової діяльності в межах кваліфікації;
- б) вид трудової діяльності, здійснювання якої потребує відповідного комплексу спеціальних знань та практичних навичок;
- в) вузький різновид трудової діяльності в межах професії;
- г) сукупність спеціальних знань та практичних навичок, що визначають ступінь підготовленості працівника до виконання професійних функцій відповідної складності.

6. Залежно від функцій, що виконують, персонал підприємства поділяється на:

- а) керівники, менеджери, робітники;
- б) директори, економісти, службовці, робітники;
- в) керівники, спеціалісти, службовці, робітники;
- г) керівники, економісти, спеціалісти, робітники.

7. До зовнішніх джерел набору персоналу належать:

- а) оголошення в пресі, на радіо, пряме звертання до своїх працівників з проханням порекомендувати на роботу їхніх знайомих;
- б) біржі праці, контакти з навчальними закладами, об'яви в пресі, на радіо, телебаченні;
- в) просування по службі своїх працівників, інформування колективу про наявні вакансії;
- г) просування по службі своїх працівників, комерційні підприємства з працевлаштування.

8. До внутрішніх джерел набору персоналу належать:

- а) оголошення в пресі, на радіо, пряме звертання до своїх працівників з проханням порекомендувати на роботу їхніх знайомих;
- б) біржі праці, контакти з навчальними закладами, об'яви в пресі, на радіо, телебаченні;
- в) просування по службі своїх працівників, інформування колективу про наявні вакансії;
- г) просування по службі своїх працівників, комерційні підприємства з працевлаштування.

9. Основними складовими мотивації працівників зазвичай є:

- а) суперництво;
- б) честолюбство і кар'єра;
- в) самолюбство і марнославство;
- г) усі відповіді вірні.

10. Цінність винагороди працівника організації – це:

- а) передбачення поведінки працівника, який дістав винагороду;
- б) передбачення ставлення працівника до виконання своїх функцій;
- в) передбачення ступеня відносного задоволення, що відчуває працівник, який дістав певну винагороду;
- г) передбачення поведінки працівника.

11. Теорія мотивації персоналу розглядає дві основні групи концепцій мотивації, а саме:

- а) змістовні та організаційні;
- б) змістовні та процесуальні;
- в) процесуальні та матеріально-грошові;
- г) змістовні та грошові.

12. Основною формою матеріального стимулювання персоналу організації є:

- а) премії;
- б) премії та цінні подарунки;
- в) цінні подарунки та заробітна плата;
- г) заробітна плата.

13. Мотивація базується на:

- а) потребах і самовираженні;
- б) потребах і винагородах;
- в) винагородах і задоволенні окремих людей;
- г) задоволенні всіх людей.

14. До первинних потреб відносяться:

- а) психологічні;
- б) фізіологічні;
- в) економічні;
- г) матеріальні.

15. До процесних теорій мотивації не відносять:

- а) теорію очікувань Врума;
- б) теорію Туган-Барановського;
- в) теорію Портера і Лоулера;
- г) теорію справедливості.

16. Теорія мотивації Мак-Клелланда передбачає враховувати такі основні потреби:

- а) влади і причетності;
- б) успіху і влади;
- в) влади, успіху, причетності;
- г) влади і економічної зацікавленості.

17. Згідно з двофакторною теорією Герцберга всі чинники поділяють на такі:

- а) гігієнічні та економічні;
- б) економічні та психологічні;
- в) гігієнічні та психологічні;
- г) гігієнічні та мотиваційні.

18. До змістовних теорій мотивації не відносяться:

- а) теорія Мак-Клелланда;
- б) теорія Маслоу;
- в) теорія очікувань Врума;
- г) теорія Туган-Барановського.

19. Найважливішими умовами для підтримки мотивації є:

- а) відсутність халатності та неорганізованості;
- б) соціальні пакети;

- в) відсутність конфліктних аспектів та їх нівелювання;
- г) уміння реагувати на форс-мажорні ситуації.

20. Вимоги до основної системи оплати:

- а) доплати за стаж роботи;
- б) заробітна плата має щорічно підвищуватися;
- в) премії за особистий внесок у працю;
- г) доплати за підвищення кваліфікації.

21. На організаційний рівень ефективності впливають наступні фактори:

- а) здібності, знання, стосунки, мотивація;
- б) лідерство, структура, статус, норми;
- в) технології, стратегія, процеси, культур;
- г) продуктивність, розвиток.

22. На груповий рівень ефективності впливають:

- а) здібності, знання, стосунки, мотивація;
- б) лідерство, структура, статус, норми;
- в) технології, стратегія, процеси, культура;
- г) продуктивність, розвиток.

23. На індивідуальний рівень ефективності впливають:

- а) здібності, знання, стосунки, мотивація;
- б) лідерство, структура, статус, норми;
- в) технології, стратегія, процеси, культура;
- г) продуктивність, розвиток.

24. Чисельність персоналу, який належить до контактної зони, залежить від:

- а) обсягу реалізованих послуг;
- б) місткості підприємства готельного господарства;
- в) загальної кількості персоналу;
- г) чисельності адміністративного персоналу.

25. На підприємствах готельного господарства для персоналу контактної зони тривалість робочого дня:

- а) не нормована;
- б) нормована;
- в) залежить від заробітної плати;
- г) залежить від обов'язків.

26. Основні функціональні обов'язки персоналу підприємств готельного господарства викладені у:

- а) правилах;
- б) інструкціях;
- в) статуті;
- г) ДСТУ.

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

- а) трудомісткість праці;

- б) норматив праці;
- в) продуктивність праці;
- г) важкість праці.

28. Рівень продуктивності праці в готелях залежить від факторів:

- а) обсягу реалізованих послуг та їх структури;
- б) розмаїття асортименту;
- в) рівня механізації праці;
- г) всі відповіді правильні.

29. 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:

- а) тарифна система;
- б) відрядна форма оплати праці;
- в) погодинна форма оплати праці;
- г) додаткова оплата праці.

30. Методами вимірювання продуктивності праці є:

- а) натуральні, вартісні, трудові;
- б) продуктивний та непродуктивний;
- в) грошовий, продуктивний, товарний;
- г) основний, допоміжний.

31. Якщо обсяг реалізації зростає, а кількість працівників готелю залишається незмінною, то продуктивність праці:

- а) зростає;
- б) знижується;
- в) залишається без змін;
- г) між показниками немає зв'язку.

32. Ефективність праці персоналу готелів визначається:

- а) економію часу туристів;
- б) високою культурою та якістю готельних послуг;
- в) скороченням витрат споживання;
- г) всі відповіді правильні.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Законодавча та нормативна

1. Закон України “Про туризм” (324/95-ВР) // Відомості Верховної Ради України, 1995. – № 31. – С. 24 (Із змінами, внесеними згідно із Законом № 222- VIII (222-19) від 02.03.2015, ВВР, 2015, № 23, с.158).
2. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. – Чинний від 2004–07–01. – К.: Держстандарт України, 2004. – 17 с.
3. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. – Чинний від 2004–01–07. – К.: Держстандарт України, 2003. – 13 с.
4. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація: від 01.07.04. – К.: Держспоживстандарт України, 2004.

5. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. – Чинний від 2006–10–01. – К.: Держстандарт України, 2006. – 28 с.
6. ДСТУ ISO 9004-2-96. Управління якістю та елементами системи якості. Частина 2. Настанови щодо послуг.
7. Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. – № 19. – К., 2004.
8. Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: Збірник нормативно правових актів / Під заг. ред. проф. В.К. Федорченка; Київський ун-т туризму, економіки і права. – К.: Юрінком Інтер, 2002. – 640 с.
9. Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства: наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 24.07.2002 №219.

Базова

10. Андрушків Б. М. Основи організації підприємницької діяльності або абетка для підприємця: навч. посіб. / Б. М. Андрушків, Ю. Я. Вовк, В. В. Гецько, П. Д. Дудкін, Н. Б. Кирич, О. Б. Погайдак, І. І. Стойко. – Тернопіль: Вид. ТНТУ. – 2010. – 300 с.
11. Андрушків Б. М. Туризм України: економічні та організаційні механізми розвитку. Монографія / Б. М. Андрушків, П. Д. Дудкін, В. А. Паляниця, І. І. Стойко та ін. / Тернопіль: Терно-Граф. – 2009. – 976 с.
12. Байлік С. І. Організація готельного господарства: підруч. / С. І. Байлік, І. М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.
13. Готельно-ресторанна справа. Навчально-методичне видання. Книга
1. / Б. М. Андрушків, Л. Я. Малюта, Г. Й. Островська та ін. – Тернопіль: ФОП Паляниця В. А., 2018. – 268 с.
14. Мазаракі А. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: підручник / А. А. Мазаракі [та ін.], за заг. ред. Н. О. П'ятницької. – 2 -ге вид., пероб. та допов. – К.: Центр навч. л-ри, 2011. – 584 с.
15. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика): підруч. / М. П. Мальська, О. М. Гаталяк, Н. М. Ганич – К.: Центр учбової літератури, 2013. – 304 с.
16. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: підруч.: для вищ. навч. закл. / за ред. П'ятницької Н. О. – 2-ге вид. перероб. та допов. – К.: Центр учбової літератури, 2011 – 584 с.
17. Організація туризму: підруч. / І. М. Писаревський, С. О. Погасій, М. М. Поколюдна та ін. ; за ред І. М. Писаревського. – Х.: ХНАМГ, 2013. – 541 с.
18. Островська Г. Й. Особливості розвитку готельно-ресторанної

справи: кухні народів світу. Навчальний посібник. / Г. Й. Островська. – Тернопіль: Підручники і посібники, 2018. – 268 с.

19. Русавська В. А. Гостинність в українській традиційній культурі: навч. посіб. / В. А. Русавська. – Київ: “Видавництво Ліра-К”, 2016. – 280 с.

Допоміжна

20. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства: навч. посіб. / В. В. Архіпов – К.: Центр учбової літератури, 2015. – 280 с.

21. Барна справа: підруч. / В. С. Ростовський, С. М. Шамян. – К.: Центр учб. л-ри, 2011. – 395 с.

22. Браймер Р. Основы управления в индустрии гостеприимства / Р. Браймер; пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 2016. – 325 с.

23. Дахно І. І. Країни світу: Енциклопедичний словник / І. І. Дахно, С. М. Тимофієв. – К.: МАПА, 2011. – 602 с.

24. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно- ресторанному господарстві: навч. посіб. / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2012.

25. Історія туризму: підруч. / В. В. Абрамов, М. В. Тонкошкур; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2010. – 294 с.

26. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: учеб. / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 1063 с.

27. Менеджмент ресторанного господарства: навч. посіб. / за ред. Г. Т. П'ятницької. – К.: КНТЕУ, 2015. – 430 с.

28. Мазаракі А. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: підручник / А. А. Мазаракі та ін., за заг. ред. Н.О. П'ятницької. – 2 -ге вид., пероб. та допов. – К.: Центр навч. л-ри, 2011. – 584 с.

29. П'ятницька Г. Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація: Монографія / Г. Т. П'ятницька. – К.: КНТЕУ, 2015. – 465 с.

Інформаційні ресурси

1. Нормативні акти України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nau.kiev.ua>.
2. Правила роботи підприємств громадського харчування, затверджені наказом МЗЕЗ України від 03.07.95 р. № 129 та зареєстровані в Мін'юсті України 20.07.95 р. за №230/766 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kontrakty.com.ua/norma/1999/35/35temd1.htm>.
3. Наукова бібліотека ім.Вернадського [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua>.
4. Бізнес в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrbiz.net>.

Технологія галузі [Текст]: методичні вказівки до виконання контрольних робіт для здобувачів освіти освітньо-професійного ступеня фаховий молодший бакалавр галузь знань 24 Сфера обслуговування 241 Готельно-ресторанна справа денної форми навчання / уклад. А.С. Корх. – Любешів: ВСП «Любешівський ТФК ЛНТУ», 2023. 40 с.

Комп'ютерний набір і верстка :
Редактор: А.С. Корх

А.С. Корх

Підп. до друку _____ 2023 р. Формат А4.
Папір офіс. Гарн. Таймс. Умов. друк. арк. _____
Обл. вид. арк. _____ Тираж 15 прим.