Міністерство освіти і науки України
Тернопільський національний технічний університет
імені Івана Пулюя

Кафедра менеджменту
інноваційної діяльності
та підприємництва

ЗБІРНИК ТЕСТОВИХ ЗАВДАНЬ
з дисципліни

«ВСТУП ДО ГОСТИННОСТІ»

для студентів усіх форм навчання
галузі знань 24 «Сфера обслуговування»
спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

ТЕРНОПІЛЬ – 2019

Збірник тестових завдань з дисципліни «Вступ до гостинності» для студентів усіх форм навчання галузі знань 24 «Сфера обслуговування» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» / Г. Й. Островська. – Тернопіль: ФОП Паляниця В.А., 2019. – 77 с.

Укладач: Островська Галина Йосипівна, к. е. н., доцент кафедри менеджменту інноваційної діяльності та підприємництва

Рецензент: Шерстюк Р. П., доктор економічних наук, доцент кафедри менеджменту інноваційної діяльності та підприємництва

Відповідальний за випуск: Андрушків Б. М., доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри менеджменту інноваційної діяльності та підприємництва

У методичному виданні скомпоновано тестові завдання, використання яких в навчальному процесі дає змогу найбільш повно оцінити рівень знань, умінь, навичок студентів з дисципліни «Вступ до гостинності». Система базових тестових завдань сформована експертним оцінюванням кожного завдання і їх сукупності та охоплює всі змістовні модулі дисципліни «Вступ до спеціальності», які визначено у освітньо-професійній програмі підготовки бакалавра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа».

Розглянуто та схвалено
на засіданні кафедри менеджменту інноваційної діяльності та підприємництва
(протокол від 23 серпня 2018 року № 1)

Рекомендовано до друку
науково-методичною комісією факультету економіки та менеджменту
Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя
(протокол від 19 вересня 2018 року № 2)

ВСТУП

Процес створення в Європі єдиного освітнього простору супроводжується розробленням єдиних критеріїв і стандартів оцінювання якості освіти. Тому на сучасному етапі інтеграції освітніх систем актуальним є не лише контроль педагогічного процесу окремим викладачем, що сприяє реалізації індивідуального і диференційованого підходів, формує культуру розумової праці студентів, але й міжнародний порівняльний аналіз якості цілих освітніх систем. Найдосконалішим з точки зору метрологічних властивостей засобом педагогічних вимірювань, а також освітніх загалом вважається стандартизований тест.

Тести, що застосовуються для контролю в процесі навчання, є системою завдань стандартизованої процедури проведення і заздалегідь спроектованої технології опрацювання та аналізу результатів, призначені для вимірювання якостей і властивостей особи, зміна яких можлива в процесі систематичного навчання.

Тестування розглядається наразі як спосіб перевірки результатів навчання, визначення рівня навченості чи ступеня готовності до тієї чи іншої діяльності. Тестування – це метод вимірювання певних властивостей особи за допомогою тесту.

У теорії тестування визначаються такі вимоги до тестів:

– валідність;

– точність формулювання;

– надійність;

– практичність;

– простота у використанні;

– прогностична цінність.

Широке впровадження тестування зумовлене:

– високою технологічністю перевірки результатів тестування;

– незалежністю результатів тестування від суб’єктивної думки тих, хто перевіряє.

Метою проведення тестування може виступати:

– навчання студентів (самостійне вивчення матеріалу);

– поточний контроль знань студентів (діагностика засвоєння окремих тем та розділів);

– рубіжний контроль знань студентів;

– підсумковий контроль знань студентів (з усієї навчальної дисципліни);

– контроль залишкових знань (з однієї дисципліни, циклу дисциплін).

За метою використання та місцем у навчальному процесі розмежовують тести навчальні, діагностичні й контрольні. Педагогічні тести використовуються на всіх етапах роботи над матеріалом і покликані відстежити рівень оволодіння матеріалом, закріпити або повторити його. Головна мета діагностичного тестування – виявити прогалини в знаннях, уміннях, навичках студентів, спрямувати їх на усунення недоліків у підготовці. З огляду на це перевіряти такі тести можуть самі студенти. Контрольні тести проводяться як певний підсумок роботи над вивченням теми, вони мають комплексний характер, тобто

перевіряють знання й уміння, здобуті й вироблені студентами в межах одного або кількох тематичних блоків.

Типи тестових завдань можна розподілити на два основні:

– завдання закритої форми із запропонованими відповідями;

– завдання відкритої форми з вільно конструйованою відповіддю.

Види закритих тестових завдань:

1. Тестові завдання з вибором однієї правильної відповіді. Як стверджують науковці, цей формат апробовано ще в 50-роках минулого століття. Він і сьогодні найуживаніший. Цей формат тестових завдань дає змогу оцінити навчальні досягнення студентів на різних рівнях: знання, розуміння і застосування знань. Кожне завдання цієї форми складається із запитання та чотирьох варіантів відповідей, з яких одна є правильною, решта – дистрактори – неправильними.

2. Тестові завдання з вибором кількох правильних відповідей. У тестових завданнях цього формату студент повинен вибрати деяку кількість (наприклад, дві, три чи чотири) відповіді із запропонованого списку варіантів. Тестове завдання такого формату так само, як і попереднього, діагностує знання, розуміння і застосування.

3. Тестові завдання на встановлення відповідності. Цей формат належить до категорії логічних пар і називається ще форматом розширеного вибору. Завдання цього типу складається з інструкції-завдання та двох колонок, у яких частини матеріалу позначено буквами (ліворуч) і цифрами (праворуч). До кожного пункту, позначеного буквою, вказаний один правильний варіант відповіді. Треба співвіднести цей матеріал і поряд з буквою записати цифру.

4. Тестові завдання на встановлення правильної послідовності. До завдання на встановлення правильної послідовності подано перелік подій, позначених буквами, які потрібно розташувати у правильній послідовності, де перша подія має відповідати цифрі 1, друга – цифрі 2, третя – цифрі 3, четверта – цифрі 4. Завдання вважається виконаним, якщо студент правильно зробив позначки на перетинах рядків (цифри від 1 до 4) і колонок (букви від А до Г) у таблиці бланка відповідей.

5. Альтернативні тестові завдання. За принципом побудови відповіді вважаються найпростішими тестовими завданнями закритої форми. Альтернативні тестові завдання передбачають наявність двох варіантів відповіді, зокрема «так – ні», тобто, одна є правильною, інша – дистрактор. Їх використовують для попередньої перевірки правильності вибору або прийняття рішення за змістом завдання без розкриття його суті.

Види відкритих тестових завдань: тестові завдання з пропусками; тестові завдання на доповнення; завдання з короткою відповіддю; завдання з розгорнутою відповіддю. Тестові завдання відкритої форми передбачають вільні відповіді студентів. Вони не містять запропонованих варіантів відповідей і використовуються для того щоб виявити знання термінів, означень, понять поданих у навчальному матеріалі. За змістом – це твердження з невідомою змінною.

Структура банку тестових завдань сформована відповідно до структури дисципліни “Вступ до спеціальності”.

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

З вибором однієї правильної відповіді

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. Найбільшу частку готельних ланцюгів має така країна, як:
а) Швейцарія;
б) Франція;
в) Бразилія;
г) США.

4. У XVI – першій половині XVIII ст. одним з головних торговельних центрів Східної Європи був:
а) Новгород;
б) Гомель;
в) Київ;
г) Рязань.

5. 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.

6. Новий час розвитку світового готельного господарства припадає на:
а) XV – початок XIX ст.;
б) XVI – початок XX ст.;
в) XV – початок XX ст.;
г) XIV – початок XVIII ст.

7. Основними моделями «ланцюгів» є такі:
а) модель Ц. Рітца, модель К. Уїльсона, модель Р. Шнайдера;
б) модель Ц. Рітца, модель К. Уїльсона, незалежні готельні ланцюги;
в) модель Ц. Рітца, модель Р. Шнайдера , незалежні готельні ланцюги;
г) модель Р. Шнайдера, модель К. Уїльсона, незалежні готельні ланцюги.

8. В давніх манускриптах містяться згадки про такі засоби розміщення, як:
а) караван – сараї;
б) таверни;

в) госпиції;

г) постоялі двори.

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

а) постоялі двори;

б) гостинні двори;

в) таверни;

г) корчми.

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

а) постоялі двори;

б) гостинні двори;

в) каретні двори;

г) розкішні готелі.

11. Перші заклади гостинності на території України виникли в:

а) VIII – X ст.;

б) IX – XI ст.;

в) X – XII ст.;

г) XII – XIII ст.

12. До якого готельного ланцюга входить український готель «Ореанда»?

а) «Marriott»;

б) «Hilton»;

в) «Premier Hotels»;

г) «Sheraton».

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

а) XIV ст.;

б) XV ст.;

в) XVI ст.;

г) XVII ст.

14. Виберіть готель Національного українського ланцюга «Premier Hotels»:

а) «Дністер», м. Львів;

б) «Леополіс», м. Львів;

в) «Швейцарський», м. Львів;

г) «Хаят», м. Київ.

15. Готельний ланцюг (мережа) – це:

а) сукупність готелів, що здійснюють колективний бізнес і не знаходяться під безпосереднім контролем керівництва ланцюга;

б) сукупність готелів, що здійснюють колективний бізнес і знаходяться під безпосереднім контролем керівництва ланцюга;

в) об'єднання декількох готельних ланцюгів в загальний бізнес із централізованим керівництвом;

г) об'єднання під єдиною маркою не тільки готелів, а й туристичних та транспортних фірм.

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

а) готелі другого класу;

б) суперзіркові готелі;

в) мебльовані кімнати;

г) постоялі двори.

17. 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) постоялі двори.

18. Готель, збудований у 1803-1805 рр., що належав Києво-Печерській Лаврі і був найпопулярнішим у 1950-х рр., складався з одного 4-поверхового і трьох 2-поверхових корпусів, називався:

а) «Європейський»;

б) «Савой»;

в) «Зелений»;

г) «Ліон».

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

а) «У Діякова»;

б) «Метрополь»;

в) «Зелений»;

г) «Ліон».

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

а) «Турист»;

б) «Інтернаціональ»;

в) «Імперіаль»;

г) «Інтурист».

21. 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.

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

а) ділові;

б) транзитні;

в) лікувальні;

г) для відпочинку.

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

а) місцезнаходження;

б) термін перебування;

в) режим функціонування;

г) місткість номерного фонду.

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

а) місцезнаходження;

б) термін перебування;

в) режим функціонування;

г) місткість номерного фонду.

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

а) місцезнаходження;

б) контингент;

в) режим функціонування;

г) місткість номерного фонду.

26. 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.

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

а) аналогічний засіб розміщення;

б) готель;

в) санаторій;

г) мотель.

28. 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.

29. Великими називаються готелі, що мають номерний фонд:

а) понад 300 номерів, більше 400 місць;

б) до 300 номерів від 150 до 400 місць;

в) до 100 номерів, 150 місць;

г) до 50 номерів, 80 місць.

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

а) до 50 років;

б) до 30 років;

в) до 20 років;

г) до 16 років.

31. 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.

32. 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.

33. 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.

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

а) санаторій;

б) профілакторій;

в) пансіонат;

г) база відпочинку.

35. Готель, який має умови для організовування і провадження конгрес-заходів – це:

а) конгрес-готель;

б) бізнес-готель;

в) готельно-офісний центр;

г) конгрес-центр.

36. 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.

37. Засіб розміщення на огородженій 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.

38. 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.

39. Засіб розміщення на огородженій 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.

40. Судно, що рухається за певним маршрутом згідно з попередньо визначеною програмою туристичного обслуговування в портах за маршрутом руху. У ньому надають послуги з тимчасового розміщення у каютах, а також послуги харчування і розваги під час круїзу – це:

а) акватель:

б) круїзне судно;

в) ботель;

г) флотель.

41. 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.

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

а) санаторій;

б) профілакторій;

в) пансіонат;

г) туристична база.

43. Готель з обслуговуванням виключно у номерах категорії «люкс»:

а) отель-резиденція;

б) палац-отель;

в) курортний готель;

г) отель.

44. 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.

45. Готель на колесах – це:

а) мотель;

б) кемпінг;

в) ротель;

г) флайтель.

46. Готелі для власників літаків:

а) флотелі;

б) флайтелі;

в) лотелі;

г) марини.

47. 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.

48. Готель, у якому номери розташовані, зазвичай, за коридорною або блочною системою, і має умови для самостійного готування їжі та санітарно-технічні зручності на поверсі або у блоці; може організовувати харчування у закладі ресторанного господарства являє собою:

а) костел;

б) гуртожиток;

в) бунгало;

г) караван.

49. 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.

50. 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.

51. Обов'язковою складовою якого засобу розміщення є лікування?

а) санаторій;

б) профілакторій;

в) пансіонат;

г) готель.

52. До лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства не відносять:

а) санаторій;

б) профілакторій;

в) лікувальний комплекс;

г) готель.

53. 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.

54. У Греції при класифікації готелів використовують:

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

б) буквену систему (A, B, C, D);

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

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

55. 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.

56. Розміщення на розсуд готелю в готельному господарстві позначається:

а) BO (bed only);

б) ROH (run of the house);

в) MB (main building);

г) HV (holiday village).

57. В міжнародному туристичному бізнесі готель, який являє собою комплекс бунгало, позначається як:

а) BO (bed only);

б) ROH (run of the house);

в) MB (main building);

г) HV (holiday village).

58. Основним критерієм класифікації готелів у всіх країнах є:

а) місце розташування;

б) рівень комфорту;

в) якість обслуговування;

г) інженерно-технічне устаткування.

59. Найпоширенішою у світі системою класифікації готелів вважається:

а) індійська;

б) французька;

в) грецька;

г) китайська.

60. Особливістю індійської класифікації готелів є те, що категорії готелям присвоюють на основі:

а) бальної оцінки готелів;

в) кількісної оцінки;

б) якісної оцінки готелів;

г) експертної оцінки готелів.

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

а) напівсонця;

б) корони;

в) піраміди;

г) сніжинки.

62. Клас готелів у скандинавських готелях позначається:

а) напівсонцями;

б) зірками;

в) місяцями;

г) сніжинками.

63. В Іспанії існують державні підприємства прийому туристів, до яких відносять старі фортеці, замки, палаци, обладнані як готелі «люкс». Вони називаються:

а) парадори;

б) мансіонес;

в) стабулярії;

г) гостьові будинки.

64. Що в готельному господарстві означає дешифратор ВВ?

а) розміщення без харчування;

б) одномісне розміщення;

в) розміщення й сніданок в готелі;

г) додаткове ліжко в номері.

65. В готельному господарстві дешифратор ВО означає:

а) розміщення без харчування;

б) одномісне розміщення;

в) розміщенні і сніданок в готелі;

г) додаткове ліжко в номері.

66. Що в готельному господарстві означає дешифратор SNGL?

а)розміщення без харчування

б) одномісне розміщення;

в) розміщенні і сніданок в готелі;

г) додаткове ліжко в номері.

67. Температура в житлових і громадських приміщеннях готельного підприємства має бути не нижчою за:

а) 10°С;

б) 16°С;

в) 18,5°С;

г) 25°С.

68. Що в готельному господарстві означає дешифратор ExB?

а) розміщення без харчування;

б) одномісне розміщення;

в) розміщення і сніданок в готелі;

г) додаткове ліжко в номері.

69. Заміна постільної білизни один раз на 3 дні або за бажанням гостя передбачена у готелях:

а) 1-3*;

б) 4-5*;

в) у жодній із категорій;

г) усіх категорій.

70. Резервуар для запасу води щонайменше ніж на добу у районах з можливими перебоями у водопостачанні повинен бути у готелях:

а) 3*;

б) 4*;

в) 5*;

г) усіх категорій.

71. В готельному господарстві двомісне розміщення в готелі позначається:

а) SNGL;

б) DBL;

в) TRPL;

г) QDPL .

72. Національний стандарт України «Послуги туристичні. Класифікація готелів» був уведений в дію з:

а) 2004 року;

б) 2000 року;

в) 1980 року;

г) 1995 року.

73. Основними чинниками, що визначає вибір ділянки для розміщення готельного комплексу, є:

а) екологічні;

б) політичні;

в) естетичні;

г) містобудівні.

74. В готельному господарстві одномістний номер в готелі позначається:

а) SGL;

б) DBL;

в) TRPL;

г) QDPL .

75. Вивіска із зовнішнім освітленням або така, що світиться, передбачена у готелях таких категорій, як:

а) 1* та 2*;

б) 3*та 5*;

в) 4* та 5*;

г) у жодній із категорій.

76. Вхід до готелю для гостей з повітряно-тепловою завісою та дашком на шляху від автомобіля обов'язково має бути присутній у готелях категорії:

а) 1* та 2*;

б) 3*та 5*;

в) 4* та 5*;

г) у жодній із категорій.

77. Сейф для зберігання цінностей туристів у зоні приймання передбачений у готелях:

а) 1-3*;

б) 3-5*;

в) 4-5*;

г) усіх категорій.

78. Дрібний ремонт одягу передбачений у готелях:

а) 1-3*;

б) 4-5*;

в) у жодній із категорій;

г) усіх категорій.

79. Виклик таксі передбачений у готелях:

а) 1-3*;

б) 4-5*;

в) 3-5*;

г) усіх категорій.

80. 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.

81. 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.

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

а) автотранспортні засоби;

б) будівлі і споруди*;

в) машини та обладнання;

г) меблі та інвентар.

83. 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.

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

а) виробничі та невиробничі;

в) первинні та вторинні;

б) пасивні та активні;

г) моральні та фізичні.

85. За формами власності основні фонди поділяються на такі:

а) виробничі та невиробничі основні фонди;

б) пасивні та активні;

в) первинні та вторинні;

г) державні та приватні.

86. Розрізняють два види зносу основних фондів:

а) фізичний та моральний;

б) активний та пасивний;

в) первинний та вторинний;

г) матеріальний і духовний.

87. Двоповерховий номер в готелі називається:

а) duplex;

б) apartment;

в) studio;

г) superior.

88. 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.

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

а) duplex;

б) apartment;

в) studio;

г) superior.

90. 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».

91. 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.

92. 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.

93. 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.

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

а) стійка оформлення;

б) стіл замовлень;

в) коридор;

г) вестибюль.

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

а) вестибюльна група;

б) адміністративна група;

в) громадське харчування;

г) побутова група.

96. Служба портьє 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.

97. 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.

98. До функцій служби прийому і розміщеннявідносять:

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.

99. 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.

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

а) «золоті зірки»;

в) «золоті корони»;

б) «золоті ключі»;

г) «золоті погони».

101. Основним завданням планово-комерційного відділу є:

а) виплата працівникам заробітної плати, отримання інших різних рахунків і виплата по них, контроль та облік витрат;

б) забезпечення готельного комплексу матеріально-технічними та виробничими ресурсами;

в) ведення особистих справ усіх співробітників готельного комплексу;

г) підвищення кваліфікації, перепідготовка та стажування фахівців і обслуговуючого персоналу.

102. Сучасні стилі в інтер'єрі готелю поділяють на такі:

а) бароко;

б) ренесанс;

в) арт-деко;

г) кантрі.

103. Для якого стилю в архітектурі та інтер'єрі готелів характерні півколо, овал, асиметричний випукло-вігнутий малюнок, переважають сильно виражені вертикалі – камін, широкі дзеркала, у стінних розписах (тканинах) з'явилися дракони, екзотичні птахи, фігури китайців, розкішні накладки із позолоченої бронзи, бронзові канделябри?

а) модерн;

б) кітч;

в) рококо;

г) готика

104. ?

а) модерн;

б) кітч;

в) рококо;

г) готика.

105. Для якого стилю в інтер'єрі готелів характерним є дисгармонійне поєднування кольорів і предметів інтер'єру?

а) модерн;

б) кітч;

в) рококо;

г) готика

106. Для якого стилю в архітектурі та інтер'єрі готелів характерним є використання синусоїдальних ліній, стилізованих квітів, язиків полум'я, хвилястих ліній, запозичених у природи?

а) модерн;

б) кітч;

в) рококо;

г) готика.

107. Основним функціональним підрозділом в обслуговуванні клієнтів кожного готельного підприємства є:

а) служба прийому та розміщення;

б) служба безпеки;

в) інженерна служба;

г) адміністративна служба.

108. У технологічному процесі головний адміністратор виконує такі функції:

а) керує збутом номерів;

б) надає інформацію щодо роботи різних служб у готелі;

в) вирішує конфліктні ситуації, які виникають між обслуговуючим персоналом та клієнтами готелю;

г) всі відповіді правильні.

109. Працівник служби прийому та розміщення, який виконує обов'язки за стійкою рецепції, – це:

а) покоївка;

б) портьє;

в) посильний;

г) швейцар.

110. Інформаційну функцію в процесі обслуговування гостя готелю виконує:

а) покоївка;

б) портьє;

в) адміністратор;

г) швейцар.

111. Перший документ, що заповнює гість – громадянин України – при поселенні в готель, називається:

а) рахунок;

б) візитка;

в) реєстраційна картка;

г) анкета проживаючого.

112. Перший документ, що заповнює гість – іноземний громадянин – при поселенні в готель, називається:

а) рахунок;

б) візитка;

в) реєстраційна картка;

г) анкета проживаючого.

113. Документ, що дає право гостям, які проживають у готелі, на отримання ключів від номерів і на обслуговування службами готелю, називається:

а) рахунок;

б) візитка;

в) реєстраційна картка;

г) анкета проживаючого.

114. Працівник служби прийому та розміщення, який відповідає за ключі, – це:

а) покоївка;

б) портьє;

в) посильний;

г) швейцар.

115. Основним обліковим документом експлуатації номерного фонду є:

а) рахунок;

б) візитка;

в) касовий звіт;

г) карта руху номерів і місць готелю.

116. Серед методів розрахунку в готелях використовують:

а) готівку;

б) пластикові картки;

в) дорожні чеки;

г) всі відповіді правильні.

117. Централізований продаж готельних послуг здійснюється:

а) персоналом готелю;

в) управлінськими компаніями;

б) туристичними фірмами;

г) транспортними агенціями.

118. Правилами прийому туристів передбачено такі граничні терміни оформлення та розміщення туристів (виберіть правильні відповіді):

а) групи до 30 осіб – 25 хвилин;

б) групи до 50 осіб – 40 хвилин;

в) групи до 100 осіб – 50 хвилин;

г) понад 100 осіб – у межах години.

119. Характерною особливістю сучасного готельного обслуговування є:

а) централізація реалізації послуг;

б) децентралізація реалізації послуг;

в) спеціалізація готельних послуг;

г) диверсифікація готельних послуг.

120. Реалізація основних послуг в готелях може здійснюватися:

а) централізовано;

б) вроздріб;

в) децентралізовано;

г) комбіновано.

121. Прямі прибутки приносять служби:

а) прийому і розміщення;

б) з надання додаткових послуг;

в) з організації харчування;

г) інженерно-технічна;

122. 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.

123. Найважливішими вимогами, які висуваються до персоналу неконтактних служб, є:

а) обмеження віку (до 30 років);

б) охайний і привабливий зовнішній вигляд;

в) знання етики і психології спілкування;

г) наявність спеціальної освіти і досвід роботи у даній сфері.

124. Основним обов'язком покоївки є:

а) прибирання житлових номерів;

б) прибирання місць загального користування;

в) прибирання службових приміщень;

г) прибирання прилеглої території.

125. До функцій служби прийому і розміщення входить:

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.

126. Основним працівником служби прийому і розміщення є:

а) охоронець;

б) касир;

в) телефонний оператор;

г) портьє з видачі інформації та ключів.

127. У готелях яких категорій передбачена посада швейцара?

а) в усіх готелях, незалежно від їхньої категорії;

б) починаючи з 3 категорії;

в) тільки в 5 категорії;

г) у готелях категорії 4 і 5 зірок.

128. 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.

129. У світовій практиці залежно від типу готелю кількість номерів, які покоївка прибирає за зміну, коливається в межах

а) від 5 до 10;

б) від 20 до 25;

в) від 10 до 15;

г) від 16 до 20.

130. Основними обов'язками змінного супервайзера є:

а) контроль за роботою покоївок;

б) утримання в належному санітарному стані коридорів, сходових майданчиків, санвузлів тощо;

в) зберігання білизни та іншого м'якого інвентарю;

г) замовлення сніданків у номер.

131. Додаткові послуги з точки зору задоволення попиту на них доцільно поділити на групи, які:

а) полегшують перебування туристів у готелі і туристичному районі;

в) надають послуги харчування;

д) задовольняють особливі вимоги гостей;

е) забезпечують послуги дозвілля.

132. Готелі категорії «Люкс» або «5*» надають додаткові послуги:

а) самостійно;

б) через мережу допоміжних побутових закладів;

в) укладаючи угоду з різноманітними підрозділами, що надають вказані послуги;

г) послуги бізнес-центру.

133. За способом надання додаткові послуги поділяються на:

а) основні і допоміжні;

в) колективні та індивідуальні;

б) платні і безкоштовні;

г) спеціалізовані та колективні.

134. 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.

135. Збагачують знання туристів про країну, місто чи район перебування такі додаткові послуги:

а) організація екскурсій, зустрічей;

б) перегляд фільмів про регіон;

в) надання інформаційних послуг;

г) надання друкованої продукції.

136. До групи додаткових послуг, що підвищують рівень комфорту в номерах відносять:

а) надання музичних інструментів;

б) медичні та косметичні процедури;

в) встановлення додаткового обладнання в номері;

г) організація екскурсій та зустрічей;

137. До торгово-технологічного устаткування ресторанів, кафе, барів залежно від його призначення можна віднести:

а) механічне;

б) ручне;

в) парове;

г) електричне;

138. До групи послуг, що задовольняють особливі вимоги гостей, можна віднести:

а) подання закусок і напоїв у номер;

б) надання музичних інструментів;

в) організація екскурсій та зустрічей;

е) надання інформаційних послуг;

139. До групи послуг, що полегшують перебування туристів у готелі та туристичному районі, відносять:

а) комунально-побутові;

б) харчування;

в) послуги з прибирання номерів;

г) надання друкованої продукції.

140. Технічна культура в готельному підприємстві забезпечується:

а) кваліфікацією персоналу;

б) організацією управління готелем;

в) якістю матеріальної бази;

г) технічним оснащенням готелю.

141. Культура праці в готелі визначається:

а) станом матеріальної бази;

б) характеристикою будинку готелю;

в) рівнем кваліфікації та професійної майстерності кадрів;

г) знанням іноземних мов.

142. Організаційно-управлінська культура в готелі визначається:

а) станом матеріальної бази;

б) естетикою праці;

в) раціональним менеджментом;

г) кваліфікацією адміністративної служби.

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

а) наукова організація праці;

б) стандарт;

в) пріоритет;

г) думки споживачів.

144. Кадровий потенціал підприємства – це:

а) сукупність працівників різних професійно-кваліфікаційних груп, зайнятих на підприємстві;

б) можливості, закладені в працівниках;

в) частина працездатного населення, яка за своїми віковими, фізичними, освітніми даними відповідає готельному господарстві;

г) частина працездатного населення, яка може бути залучена до трудової діяльності.

145. Кваліфікація – це:

а) вид трудової діяльності, здійснення якої вимагає відповідних спеціальних знань;

б) вид трудової діяльності, здійснення якої вимагає відповідних практичних навичок;

в) вузький різновид трудової діяльності в межах професії;

г) сукупність спеціальних знань і навичок, які визначають ступінь підготовки до виконання професійних функцій певної складності.

146. 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.

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

а) не нормованою;

б) нормованою;

в) залежить від заробітної плати;

г) залежить від обов’язків.

148. Найпоширенішою формою бронювання місць у готелях сьогодні визнане:

а) усне бронювання;

б) через мережу Інтернет;

в) з допомогою телефонного зв’язку;

г) письмове бронювання.

149. 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.

150. 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.
151. 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
а оплати праці;
в) погодинна форма оплати праці;
г) додаткова оплата праці.
152. Методами вимірювання продуктивності праці є:
а) натуральні, вартісні, трудові;
б) продуктивний та непродуктивний;
в) грошовий, продуктивний, товарний;
г) основний, допоміжний.
153. 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.
154. Ефективність праці персоналу готелів визначається:
а) економією часу туристів;
б) високою культурою та якістю готельних послуг;
в) скороченням витрат споживання;
г) всі відповіді правильні.
155. Стародавні греки розбавляли вино водою і вживали напій як:
а) глінтвейн;
б) ліки;
в) чай;
г) сік.
156. Першу вегетаріанську школу засновано в:
а) Греції;
б) Італії;
в) Стародавній Персії;
г) Франції.
157. Постоялі двори у Стародавньому Римі розміщувалися на відстані:
а) 15 миль;
б) 20 миль;
в) 25 миль;
г) 40 миль.
158. Ідею «ланчу ділової людини» запропонував:
а) Секвій Локата;

б) Миколай Вєжинек;
в) Леваківський;
г) Гійом Тірель.
159. Перша академія кулінарного мистецтва відкрита в:
а) Римі;
б) Китаї;
в) Франції;
г) Лондоні.
160. Кнайпи спеціалізувалися на подачі:
а) безалкогольних напоїв;
б) алкогольних напоїв;
в) молочних коктейлів;
г) кави і чаю.
161. Засновниками виробництва крабових паличок вважають:
а) китайців;
б) японців;
в) скандинавів;
г) англійців.
162. 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 шиїтаке з традиційною локшиною, яка підлягає мінімальній термічній обробці, що сприяє збереженню природних цінностей продуктів;
в) смажену курку у відерці;
г) фаршированого восьминога.
163. Першими вживати каву почали:
а) мусульмани;
б) православні віруючі;
в) протестанти;
г) тібетські монахи.
164. Меню для гостей на двох мовах (англійською і французькою) уперше ввів:
а) Д. Суїні;
б) М. Буланже;
в) Дж. Дельмоніко;
г) Г. Тірель.
165. 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.

166. Навчання в «Національній тренувальній школі для кухарів» (Англія, 1891 р.) було безкоштовним для:

а) чоловіків;

б) жінок;

в) жителів Англії;

г) бідноти.

167. Перша закусочна, де споживачів обслуговували в автомобілях, з'явилась у:

а) 1927 р.;

б) 1932 р.;

в) 1940 р.;

г) 1950 р.

168. Залежно від організації роботи ресторанні господарства поділяються на:

а) закриті, відкриті, змішані;

б) комбіновані, індивідуальні, групові;

в) етнографічні, вегетаріанські, морські;

г) матричні, лінійні, функціональні.

169. 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.

170. Умовами залучення постійного споживача до ресторанного закладу є такі:

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.

171. Постійний гість – це своєрідний:

а) рекламний агент;

б) VIP-персона;

в) людина, яка не потребує особливої уваги;

г) людина, яка платить чайові.

172. 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.

173. 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.

174. 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.

175. 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.

176. 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.

177. 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.

178. 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.

179. 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;

3) розумінні співрозмовника, прагненні уникнути недоречних запитань, обговоренні тем, які можуть виявитися неприємними для співрозмовника;

г) вмінні спокійно реагувати на несподівані запитання і висловлювання співрозмовника.

180. Об'єктивним джерелом концепції ресторанного закладу є:

1) місце розташування;

б) цінова політика ресторану;

3) сегментація споживачів ресторанної послуги;

г) маркетингові дослідження.

181. 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.

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

а) інтер'єр й освітлення закладу;

б) кваліфікація кухарів, наявне обладнання і потужності;

в) необов'язково враховувати смаки та побажання споживачів;

г) поживна цінність продуктів і технологія вирощування.

183. Правилом 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.

184. 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).

185. Сервірування столу не передбачає використання ножів під час:

а) банкетів із частковим обслуговуванням;

2) банкетів-фуршетів;

3) повного обслуговування відвідувачів;

г) обслуговування в готельних номерах.

186. 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.

187. 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.

188. 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.

189. 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.

190. 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.

191. 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.

192. За обслуговування по-російськи:

а) гість сам визначає обсяг потрібної йому їжі;

б) їжа готується на очах у відвідувачів;

в) такий вид обслуговування незручний для банкетів і вечірок;

4) офіціанти не вдягають рукавичок, обслуговуючи урочистості і банкети.

193. 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.

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

а) від 12°С до 15°С;

б) від 4°С до 8°С;

в) від 6°С до 10°С;

г) від 10°С до 15°С.

195. 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.

196. 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.

197. 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.

198. 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.

199. 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) основне: 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.

200. Аванзал – це приміщення для:

а) вживання їжі і відпочинку гостей;

б) зустрічі гостей або чекання;

в) розміщення верхнього одягу, сумок гостей;

г) відпускання гарячих напоїв (кави, чаю, какао, шоколаду).

201. Менеджмент – це:

а) сукупність принципів, методів, засобів та форм управління підприємством з метою підвищення його ефективності та прибутковості;

б) сукупність стійких норм, принципів та вірувань відносно того як дана організація повинна і може реагувати на зовнішній вплив, як варто вести себе в організації і яка сутність її існування;

в) сукупність взаємодіючих елементів, які утворюють єдине ціле;

г) сукупність певних обставин та факторів, що впливають на процес прийняття управлінських рішень.

202. Термін «управління» і сфери його застосування:

а) застосовується переважно до діяльності людей в сфері економіки;

б) є синонімом терміну «менеджмент», але він переважно застосовується до ширшого кола об'єктів, різних видів людської діяльності;

в) не є синонімом терміну «менеджмент» і застосовується тільки до діяльності людей у сфері економіки;

г) застосовується при визначенні системи заходів щодо координації діяльності людей.

203. Що слід розуміти під терміном «менеджмент»?

а) керування якоюсь системою;

б) управління якоюсь соціально-економічною системою (підприємством);

в) управління будь-чим;

г) постійний контроль діяльності персоналу в організації.

204. Що означає термін «менеджмент» і з якої мови він походить?

а) англійської, означає керувати, стояти на чолі, завідувати, бути здатним впоратися з будь-якою проблемою;

б) німецької, означає керувати, завідувати будь-чим;

в) івриту, означає керувати, завідувати будь-чим;

г) російської, означає завідувати будь-чим.

205. Менеджмент з функціональних позицій – це процес:

а) планування, організації, контролю, регулювання;

б) планування, організації, мотивації, контролю, які необхідні для досягнення певної мети;

в) планування, організації, мотивації;

г) організації і контролю.

206. Суб'єкт та об'єкт управління об'єднує:

а) партнерство та спільна позиція;

б) спільне місце їхньої діяльності;

в) спільна мета діяльності;

г) спільне бажання отримувати прибутки.

207. Об'єкт управління – це:

а) людина, або група людей, якими управляють;

б) апарат управління;

в) люди, які займаються управлінням;

г) люди, які виконують певні завдання.

208. «Батьком» школи наукового управління вважається:

а) А Файоль;

б) Е. Мейо;

в) Ф. Тейлор;

г) М. Фоллет.

209. Важливий внесок «школи наукового управління» у практику управління полягає у:

а) створенні універсальних принципів управління;

б) перенесенні центру уваги в управлінні з виконання завдань на стосунки між людьми;

в) систематичному використанні засобів стимулювання праці з метою зацікавлення персоналом у підвищенні його продуктивності праці;

г) застосуванні в управлінні математики, статистики тощо.

210. Найвідомішим представником адміністративної (класичної) школи управління вважається:

а) Ф. Тейлор;

б) А. Файоль;

в) Е. Мейо;

г) М. Фоллет.

211. Важливим внеском «Школи людських стосунків» у практику управління вважається:

а) перенесення центру ваги в управлінні з виконання завдань на стосунки між людьми;

б) створення універсальних принципів управління;

в) систематичне використання засобів стимулювання праці з метою зацікавлення працівників у збільшенні продуктивності і обсягів виробництва;

г) застосування в управлінні математики, статистики тощо.

212. Якщо управління розглядається не як серія розрізнених дій, а як єдиний процес впливу на організацію, то ми маємо справу з підходом:

а) системним;

б) ситуаційним;

в) процесним;

г) поведінковим.

213. Якщо управління розглядає всі процеси і явища у вигляді цілісної системи, що має нові якості і функції, які відсутні у елементів, що її складають, то ми маємо справу з підходом:

а) поведінковим;

б) процесним;

в) ситуаційним;

г) системним.

214. Підхід, який вимагає прийняття оптимального рішення, що залежить від співвідношення взаємодіючих факторів – це:

а) ситуаційний;

б) системний;

в) процесний;

г) поведінковим.

215. Які основні підходи до управління існують в державах з розвинутою ринковою економікою?

а) системний;

б) процесний;

в) системний та ситуаційний;

г) процесний, системний та ситуаційний.

216. Процесний підхід до управління – це:

а) сукупність безперервних взаємопов'язаних дій, які виконуються в певній послідовності;

б) сукупність безперервних операцій і процедур;

в) безперервне виконання операцій і процедур;

г) безперервне виконання планових завдань.

217. Системний підхід до управління – це:

а) сукупність взаємопов'язаних елементів (частин);

б) сукупність взаємопов'язаних елементів (частин), які, постійно взаємодіючи, визначають характер організації;

в) сукупність взаємодіючих частин в організації;

г) сукупність суб'єкта і об'єкта управління.

218. Ситуаційний підхід до управління – це:

а) підбір прийомів менеджменту для розв'язання конкретних управлінських ситуацій з метою досягнення певних цілей організації;

б) підбір прийомів менеджменту для розв'язання конкретних управлінських ситуацій;

в) прийоми менеджменту для вирішення тих чи інших поставлених завдань.

г) прийоми для досягнення цілей організації.

219. Що є об'єктом вивчення менеджменту?

а) окремі підрозділи організацій;

б) фінансові процеси;

в) матеріальні процеси;

г) організації та процеси, що в них здійснюються.

220. В якому порядку реалізуються основні (загальні) функції управління?

а) організація, планування, контроль, мотивація;

б) планування, організація, контроль, мотивація;

в) планування, організація, мотивація, контроль;

г) організація, контроль, мотивація, планування.

221. Що слід розуміти під місією організації?

а) основні завдання організації;

б) основні функції організації;

в) основні види робіт організації;

г) чітко виражену причину існування організації.

222. До числа основних загальних функцій менеджменту не належать:

а) планування;

б) кредитування;

в) організація, мотивація;

г) контроль.

223. Що мається на увазі під поняттям «функція планування»?

а) встановлення цілей та завдань розвитку об’єктів управління, визначення шляхів та засобів їх досягнення;

б) встановлення цілей організації;

в) визначення шляхів і засобів виконання завдань;

г) визначення способів досягнення цілей організації.

224. Цілі організації мають задовольнити такі основні вимоги:

а) посяжність, конкретність, орієнтація у часі, вимірюваність, співвідносність;

б) посяжність і орієнтація у часі;

в) орієнтація у часі і конкретність;

г) досяжність.

225. Короткострокові плани розробляються строком на:

а) 5 і більше років;

б) 3–5 років;

в) до 1 року;

г) 2 роки.

226. Концепція «Управління за цілями» передбачає:

а) авторитарне визначення цілей підлеглих;

б) побудову «каскаду цілей» організації;

в) високий ступінь самоконтролю з боку підлеглих;

г) правильні відповіді 2 і 3.

227. Цілі організації це:

а) конкретний стан окремих характеристик організації, досягнення яких є для неї бажаним;

б) стан існування організації;

в) відмінні особливості, якими характеризується організація;

г) вимоги до організації

228. Абревіатура вимог до цілей SMART розшифровується як:

а) стильні, економічні, реалістичні, прописані;

б) конкретні, вимірювані, досяжні, співвідносні, обмежені часом

в) специфічні, досяжні, стратегічно спрямовані;

г) якісні, вчасні, релевантні, обмежені часом, односторонні

229. Лінійна структура управління застосовується переважно в:

а) управлінні великими організаціями;

б) управлінні малими організаціями;

в) управлінні об’єднаннями організацій;

г) управлінні кооперативними організаціями.

230. Функціональна структура управління застосовується переважно в:

а) управлінні середніми за розміром та чисельністю працюючих організаціями;

б) управлінні великими організаціями;

в) управлінні об'єднанням організацій;

г) управлінні середніми і малими організаціями.

231. Лінійно-функціональна структура управління застосовується переважно в:

а) управлінні середніми за розміром організаціями;

б) управлінні малими організаціями;

в) управлінні великими сучасними організаціями;

г) управлінні великими і малими організаціями.

232. Матричні організаційні структури управління застосовується переважно в:

а) управлінні багатопрофільними організаціями з великою кількістю виробництв, надання послуг обмеженого життєвого циклу;

б) управлінні спільними організаціями;

в) управлінні середніми за розміром організаціями;

г) управлінні великими організаціями.

233. Делегування – це:

а) передача підлеглому завдань або діяльності із сфери дій керівника;

б) форма управлінської діяльності, змістом якої є спільна робота певної кількості учасників управлінського процесу;

в) форма управлінської діяльності, змістом якої є ведення переговорів;

г) управлінська діяльність, змістом якої є передача занадто складних завдань

234. Можна делегувати:

а) підготовчу роботу;

б) контроль результатів;

в) завдання високого ступеню ризику;

г) розробку головних цілей діяльності підприємства.

235. Не підлягає делегуванню:

а) постановка цілей;

б) рутинна робота;

в) вузькоспеціалізовані питання;

г) підготовча робота.

236. Масштаб керованості може бути:

а) вузьким;

б) середнім;

в) мінімальним;

г) оперативним.

237. Масштаб керованості може бути:

а) широким;

б) складним;

в) мінімальним;

в) суспільним.

238. Розподіл праці за рівнем ієрархії – це:

а) вертикальна спеціалізація;

б) горизонтальна спеціалізація;

в) діагональна спеціалізація;

г) всі відповіді вірні.

239. Широкий масштаб керованості характеризується:

а) максимально можливою кількістю підлеглих у одного керівника і мінімальною кількістю рівнів ієрархії;

б) максимально можливою кількістю підлеглих у одного керівника і максимальною кількістю рівнів ієрархії;

в) мінімальною кількістю підлеглих у одного керівника і максимальною кількістю рівнів ієрархії;

г) мінімальною можливою кількістю підлеглих у одного керівника і мінімальною кількістю рівнів ієрархії.

240. Департаментизація – це:

а) процес групування робіт і видів діяльності в окремі підрозділи організації;

б) організаційне обособлення виконавців різних робіт;

в) постадійний розподіл робіт в організації;

г) сукупність постійних зв'язків в організації.

241. 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.

242. 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.

243. Основною формою матеріального стимулювання персоналу організації є:

а) премії;

б) премії та цінні подарунки;

в) цінні подарунки та заробітна плата;

4. заробітна плата.

244. Мотивація базується на:

а) потребах і самовираженні;

б) потребах і винагородах;

в) винагородах і задоволенні окремих людей;

г) задоволенні всіх людей.

245. До первинних потреб відносяться:

а) психологічні;

б) фізіологічні;

в) економічні;

г) матеріальні.

246. До процесних теорій мотивації не відносять:

а) теорію очікувань Врума;

б) теорію Туган-Барановського;

в) теорію Портера і Лоулера;

г) теорію справедливості.

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

а) влади і причетності;

б) успіху і влади;

в) влади, успіху, причетності;

4. влади і економічної зацікавленості.

248. Згідно з двофакторною теорією Герцберга всі чинники поділяють на:

а) гігієнічні та економічні;

б) економічні та психологічні;

в) гігієнічні та психологічні;

г) гігієнічні та мотиваційні.

49. До змістовних теорій мотивації не відносяться:

а) теорія Мак-Клелланда;

б) теорія Маслоу;

в) теорія очікувань Врума;

г) теорія Туган-Барановського.

250. Контроль за виконанням управлінських рішень необхідно здійснювати з метою:

а) відповідального ставлення працівників до своїх обов'язків;

б) своєчасного виявлення відхилень у виконанні рішень і вжиття відповідних заходів;

в) чіткого виконання функцій;

г) своєчасного виконання співробітниками своїх завдань.

251. Попередній контроль в організації здійснюється:

а) у період виконання запланованих робіт;

б) до фактичного початку виконання певних робіт;

в) після виконання запланованих робіт;

г) у період виконання окремих робіт.

252. Коли здійснюється заключний контроль в організації?

а) до фактичного початку виконання робіт;

б) у ході проведення певних робіт;

в) після виконання запланованих робіт;

г) у ході проведення і після виконання всіх робіт.

253. Основними завданнями контролю є:

а) забезпечення виконання відповідних виробничих завдань;

б) забезпечення досягнення місії і цілей організації;

в) забезпечення досягнення запланованого прибутку;

г) забезпечення постійного розвитку організації.

254. Є такі види контролю:

а) попередній та заключний;

б) попередній та поточний;

в) поточний та заключний;

г) попередній, поточний та заключний.

255. Контроль – це:

а) вид управлінської діяльності щодо забезпечення виконання певних завдань та досягнення цілей організації;

б) вид людської діяльності;

в) спостереження за роботою персоналу організації;

г) спостереження за виконанням персоналом окремих завдань.

256. До основних методів непрямого контролю відносяться:

а) селекція кадрів;

б) організаційна культура;

в) формалізація;

г) всі відповіді вірні.

257. До сильних сторін функціонування малих підприємств відноситься:

а) простота управління підприємством;

б) фінансова залежність від інших фізичних та юридичних осіб;

в) нестабільність заробітної плати;

г) відсутність досвіду, недостатня компетентність.

258. Слабкою стороною діяльності малих підприємств є:

а) труднощі з фінансуванням;

б) швидкий строк окупності витрат;

в) малі строки будівництва та реконструкції підприємства;

г) простота управління підприємством.

259. Франчайзинг це:

а) договір, угода між продавцем та покупцем, за якою продавець захищеного торговельною маркою продукту чи послуги надає ексклюзивне право на розповсюдження та продаж даного продукту чи послуги в обмін на отримання від нього грошової винагороди за умови дотримання покупцем технологій виробництва та обслуговуючих технологій;

б) угода, яка укладається між власником підприємства і компанією, яка спеціалізується в управлінні відповідними типами підприємств;

в) привілейоване право здійснювати додатковий бізнес;

г) сукупність взаємопов’язаних елементів системи управління для подальшого покращення діяльності підприємства-партнера з міжнародного співробітництва.

260. Франчайзер:

а) продавець франшизи;

б) покупець франшизи;

в) посередник;

г) клієнт.

261. Франчайзі:

а) покупець франшизи;

б) продавець франшизи;

в) посередник;

г) клієнт.

262. Переваги франчайзингу:

а) цілеспрямована підготовка кадрів;

б) відсутність незалежності франчайзі;

в) труднощі щодо анулювання договору;

г) обмеження територіальної експансії франчайзі закріпленою за ним у договорі територією.

263. Видом франчайзингу є:

а) діловий;

б) галузевий;

в) системний;

г) суспільний.

264. Паушальні платежі:

а) твердо зафіксована в договорі сума виплати за певний період часу;

б) першочерговий внесок;

в) відсоток від прибутку;

г) певні грошові суми, які франчайзі зобов'язаний сплачувати франчайзеру; регулярно протягом усієї франшизи, в оплату тих привілеїв, товарів чи послуг, які франчайзер надає франчайзі.

265. Контракт на управління:

а) угода, яка укладається між власником підприємства і компанією, яка спеціалізується в управлінні відповідними типами підприємств;

б) привілейоване право здійснювати додатковий бізнес;

в) договір, угода між продавцем та покупцем, за якою продавець захищеного торговельною маркою продукту чи послуги надає ексклюзивне право на розповсюдження та продаж даного продукту чи послуги в обмін на отримання від нього грошової винагороди за умови дотримання покупцем технологій виробництва та обслуговуючих технологій;

г) наділення оператора правом продажу підприємства.

266. Лідерство у менеджменті – це здатність:

а) розпоряджатися всіма ресурсами в організації;

б) впливати на менеджерів підрозділів і на окремих працівників;

в) впливати на індивідуумів і групи людей з метою досягнення цілей організації;

г) впливати на людей для отримання запланованих прибутків.

267. Одна з характеристик лідера:

а) обмежений внутрішньо груповими стосунками;

б) призначається офіційно;

в) несе відповідальність перед законом за стан справ у групі;

г) нема правильної відповіді.

268. Стиль керівництва (управління) – це:

а) манера поведінки керівника з підлеглими;

б) узвичаєна манера поведінки керівника щодо підлеглих, яка впливає на них і спонукає до досягнення цілей організації;

в) манера поведінки спеціалістів апарату управління;

г) манера поведінки керівника в процесі виконання своїх функцій.

269. Поведінка керівника, який надає своїм підлеглим майже повну волю у виборі завдань та контролю за ними, характерна для:

а) ліберала;

б) автократа;

в) демократа;

г) економіста.

270. Що слід розуміти в менеджменті під «потребою у владі»?

а) бажання працівника впливати на іншого працівника (або групу працівників);

б) вплив однієї групи працівників на іншу групу працівників;

в) вплив керівника на підлеглих працівників;

г) нема правильної відповіді.

271. Підхід до управління з позицій особистих якостей ґрунтується на пошуку:

а) характеристик, притаманних менеджерам основних підрозділів організації;

б) характеристик, притаманних менеджерам і провідним спеціалістам організацій;

в) характеристик, притаманних усім ефективним менеджерам;

г) характеристик, притаманних менеджерам середньої ланки організації.

272. Поведінковий підхід до управління ґрунтується на дослідженні:

а) манери поведінки менеджерів і досвідчених спеціалістів щодо підлеглих;

б) манери поведінки керівників вищої ланки щодо підлеглих;

в) поведінки менеджерів щодо досвідчених спеціалістів;

г) манери поведінки менеджерів щодо підлеглих.

273. Що покладено в основу ситуаційного підходу до управління?

а) особисті якості персоналу;

б) особисті якості керівників і спеціалістів;

в) особисті якості спеціалістів;

г) визначення стилів поведінки і особистих якостей, що найбільше відповідають конкретним ситуаціям.

274. До ситуаційних теорій лідерства відноситься:

а) теорія Фреді Фідлера;

б) теорія Мак Грегора;

в) теорія Лайкерта;

г) теорія Блейка та Моутона.

275. Експертна влада ґрунтується на впевненості (вірі) підлеглого про наявність у менеджера…

а) спеціальних знань для виконання виробничих завдань;

б) певних вмінь, які дадуть йому змогу досягнути наміченої цілі;

в) певного досвіду виконувати виробничі завдання;

г) спеціальних знань і вмінь, які дадуть йому змогу задовольнити свої потреби.

276. Еталонна влада ґрунтується на засадах:

а) особистого авторитету та манери поведінки менеджера;

б) тільки ораторських здібностей;

в) харизми, тобто на силі особистих якостей або здібностей менеджера;

г) особистих здібностей.

277. Підґрунтям законної влади є:

а) право менеджера організовувати виконання певних завдань;

б) переконання підлеглого у праві менеджера давати розпорядження, які він зобов'язаний виконувати;

в) право менеджера давати певні вказівки підлеглим, щодо виконання окремих видів робіт;

г) право менеджера давати вказівки.

278. Влада – це:

а) здатність захищати себе від зовнішніх впливів;

б) можливість впливати на поведінку інших людей для досягнення цілей організації;

в) можливість втручатися в будь-який процес;

г) можливість слідкувати і втручатися в приватне життя підлеглих.

279. Дуглас Мак-Грегор назвав положення про авторитарне керівництво:

а) «теорією У»;

б) підходом з позицій особистих якостей;

в) «теорією Х»;

г) теорією «2».

280. Ліберальне керівництво базується на:

а) повній свободі у визначенні виробничих завдань;

б) повній свободі у визначенні своїх цілей і контролі своєї власної роботи;

в) повній свободі у визначенні форм оплати праці;

г) повній свободі у розподілі прибутків.

281. Американський дослідник Р. Лайкерт дійшов висновку, що стиль керівництва може бути орієнтованим:

а) переважно на роботу;

б) або на роботу, або на людину;

в) переважно на людину;

г) тільки на людину.

282. Еталонна влада ґрунтується на:

а) засадах примусу;

б) силі особистих якостей або здібностей лідера;

в) силі волі лідера;

г) моральних якостях лідера.

283. Влада, яка базується на засадах примусу, це вплив на:

а) персонал через винагороди;

б) керівників підрозділів через моральне стимулювання;

3. персонал через страх;

г) персонал, через моральне і матеріальне стимулювання.

284. В основі керівництва організацією лежать такі основні категорії менеджменту:

а) лідерство і вплив;

б) лідерство, вплив, влада;

в) влада і лідерство;

г) вплив і влада.

285. Керівник організації, який зосереджений на роботі (орієнтований на завдання), перш за все турбується про:

а) розроблення ефективної системи оплати праці персоналу;

б) розроблення гнучких графіків виходу на роботу;

в) розроблення програм соціального розвитку персоналу;

г) проектування завдання та розроблення системи винагород для підвищення продуктивності праці.

286. Управлінське рішення – це:

а) результат аналізу, прогнозування, оптимізації, економічного обґрунтування та вибору альтернативи з багатьох варіантів досягнення конкретної мети;

б) можливість впливати на поведінку інших;

в) сукупність прийомів впливу на систему;

г) заохочення творчого мислення

287. Управлінське рішення – це:

а) форма управлінської діяльності менеджера з метою виконання завдань;

б) результат діяльності менеджерів;

в) основна форма впливу менеджера на об’єкт управління з метою досягнення поставлених цілей;

г) форма керівництва організацією.

288. Однією із вимог, яка пред’являється до управлінських рішень є:

а) адресність;

б) технічність;

в) організаційність;

г) специфічність.

289. Реалізація управлінських рішень з мінімальними витратами виражається через:

а) ефективність;

б) реальність;

в) законність;

г) своєчасність.

290. Що є основною метою розробки і реалізації управлінських рішень на будь-якому рівні управління?

а) досягнення цілей організації;

б) виконання виробничих завдань;

в) отримання прибутку;

г) досягнення цілей організації.

291. Керівник організації повинен залучати членів трудового колективу при виробленні управлінських рішень для того, щоб:

а) зняти з себе відповідальність за їх обґрунтованість;

б) розширити базу знань з конкретних питань та скористатися колективним досвідом;

в) створити про себе думку як про керівника-демократа;

г) не зробити помилок.

292. Контроль за виконанням управлінських рішень необхідно здійснювати з таких причин:

а) для своєчасного виявлення відхилення у виконанні рішень і вжиття відповідних заходів;

б) для чіткого виконання наказів;

в) бо є функцією управління;

г) для заохочування працівників.

293. Основною метою розробки і реалізації управлінських рішень на будь-якому рівні управління є:

а) досягнення цілей організації;

б) виконання виробничих комерційних та інших завдань;

в) отримання прибутку;

г) вплив на діяльність колективу.

294. За рівнем прийняття управлінські рішення можна класифікувати таким чином:

а) на середньому і вищому рівнях управління;

б) на вищому, середньому і нижчому рівнях управління;

в) на вищому і найвищому рівнях управління;

г) на найвищому і середньому рівнях управління.

295. Продуктом управлінської праці є:

а) управлінські рішення;

б) інформація;

в) обчислювальна техніка;

г) майно.

296. 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.

297. Персонал підприємства – це:

а)а сукупність сезонних працівників;

б) сукупність постійних працівників;

в) сукупність робітників;

г) сукупність службовців;

298. 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.

299. 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.

300. 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.

301. 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.

302. 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.

303. Комунікація – це:

а) процес обміну інформацією між двома або більше особами, який забезпечує їх взаєморозуміння;

б) обмін інформацією;

в) сукупність прийомів впливу на систему;

г) напрям управлінської діяльності, який дає змогу здійснити управлінський вплив на об’єкт управління.

304. Комунікаційний стиль – це:

а) спосіб, за допомогою якого індивідуум будує комунікаційні взаємодії з іншими;

б) відправлення інформації без використання слів;

в) поєднання учасників, які беруть участь в комунікаційному процесі за допомогою інформаційних потоків;

г) швидкість обміну інформацією.

305. Комунікаційна мережа – це:

а) поєднання учасників, які беруть участь в комунікаційному процесі за допомогою інформаційних потоків;

б) відправлення інформації без використання слів;

в) спосіб, за допомогою якого індивідуум будує комунікаційні взаємодії з іншими;

г) викривлення повідомлення при його подальшій передачі.

306. Канал в комунікаційному процесі – це:

а) збирач інформації;

б) відправник інформації;

в) засіб збирання інформації;

г) засіб передачі інформації.

307. Під шумом в комунікаційному процесі слід розуміти те, що:

а) деформує зміст інформації;

б) вносить помилки в деякі види інформації;

в) вносить корективи в певні види інформації;

г) заважає збирати необхідну інформацію.

308. Комунікації між рівнями управління – це:

а) вертикальні комунікації;

б) горизонтальні комунікації;

в) бокові;

г) всі відповіді вірні.

309. Комунікаційні бар’єри в підприємстві можуть виникати внаслідок:

а) семантичних бар’єрів;

б) інформаційного перевантаження;

в) поганого зворотного зв’язку;

г) всі відповіді вірні.

310. Надлишкова інформація – це:

а) додаткові відомості, що не мають цінності;

б) відомості, які неадекватно відбивають реальну дійсність;

в) інформація, що містить неадекватні слова та вирази;

г) всі відповіді вірні.

311. Комунікаційний процес передбачає послідовність таких етапів:

а) зародження ідеї, кодування, вибір каналу, передача, декодування,

зворотній зв’язок;

б) зародження ідеї, кодування, вибір каналу, декодування, передача;

в) зародження ідеї, кодування, передача, вибір каналу, декодування;

г) зародження ідеї, передача, зворотній зв’язок.

312. Для запобігання викривлення змісту повідомлення у процесі комунікацій, використовуються:

а) зворотній зв’язок;

б) шуми;

в) швидкість передачі інформації;

г) всі відповіді вірні.

313. Визначте елементи комунікаційного процесу:

а) зародження ідеї, кодування та вибір каналу, передача, декодування;

б) збори, наради, ділові бесіди та переговори, телефонні розмови тощо;

в) відправник, повідомлення, канал, отримувач (споживач);

г) нема вірної відповіді.

314. До основних типів конфлікту відносять:

а) між особовий;

б) середній;

в) цільовий;

г) демократичний.

315. Під організаційним слід розуміти конфлікт, що виник:

а) між групами працівників;

б) в організації;

в) між окремими працівниками;

г) між керівниками всіх рівнів організації.

316. Якими можуть бути конфлікти за характером наслідків?

а) конструктивними і руйнівними;

б) конструктивними, деструктивними та руйнівними;

в) руйнівними;

г) деструктивними та конструктивними.

317. Які конфлікти ведуть до прогресивних змін в організації?

а) Конструктивні;

б) Руйнівні;

в) Деструктивні;

г) Руйнівні і конструктивні;

318. Коли переважно виникають внутрішньо особистісні конфлікти?

а) Тоді, коли один із працівників має конфліктні риси характеру;

б) Тоді, коли всі працівники мають конфліктні риси характеру;

в) Тоді, коли до однієї людини пред'являються суперечливі вимоги;

г) Тоді, коли окремі працівники мають холеричний характер.

318. Коли переважно виникають міжособистісні конфлікти?

а) тоді, коли зустрічаються працівники з різними характерами;

б) тоді, коли у працівників несумісні темпераменти.

в) Тоді, коли здійснюється зіткнення особистостей, тобто людей з різними характерами і несумісними темпераментами;

г) Тоді, коли у працівників різні економічні інтереси.

319. До організаційних факторів виникнення стресових ситуацій не відноситься:

а) звільнення з роботи;

б) перевантаження на роботі;

в) нецікава робота;

г) конфлікт ролей.

320. Процес постановки керівником особистих цілей передбачає три етапи:

а) визначення цілей, аналіз можливості їх досягнення, уточнення та конкретне формулювання цілей;

б) визначення цілей, аналіз можливості їх досягнення, уточнення, корегування та складання плану;

в) формування цілей, аналіз альтернатив, конкретне формування цілей;

г) всі відповіді вірні.

321. Робочий час керівника можна поділити на наступні частини:

а) заплановані справи, резерв часу на непередбачені роботи та творчу діяльність;

б) заплановані справи, резерв часу на творчу діяльність;

в) заплановані справи, резерв часу на непередбачені роботи та наради;

г) наради, зустрічі та резерв часу на творчу діяльність.

322. Однією з вимог до менеджера є:

а) уміння вирішувати проблеми;

б) відсутність чітких особистих цілей;

в) непослідовність;

г) гарний зовнішній вигляд.

323. Методи проведення наради є:

а) доповіді з обговоренням;

б) метод експертних оцінок;

в) метод екстраполяції;

г) всі відповіді вірні.

324. Ефективність – це:

а) відношення результату до витрат;

б) відношення витрат до результату;

в) різниця між витратами та результатом;

4. сума всіх витрат.

325. Що слід розуміти під ефективністю менеджменту організації?

а) Виконання основних господарських завдань;

б) Досягнення певного обсягу прибутку;

в) Досягнення запланованих результатів діяльності організації;

г) Завоювання нових ринків збуту товарів та послуг.

326. Концепція, згідно якої діяльність організації спрямована на досягнення певних цілей, а ефективність управління характеризується ступенем досягнення поставлених цілей називається:

а) цільова концепція;

б) системна концепція;

в) функціональна концепція;

г) композиційна концепція.

327. Концепція, згідно якої управління розглядається з точки зору організації праці та функціонування управлінського персоналу, а ефективність управління характеризує співставлення результатів та витрат самої системи управління, називається:

а) цільова концепція;

б) системна концепція;

в) функціональна концепція;

г) композиційна концепція.

328. Концепція, згідно якої ефективність управління визначається ступенем впливу управлінської праці на результати діяльності організації в цілому, називається:

а) цільова концепція;

б) системна концепція;

в) функціональна концепція;

г) композиційна концепція.

329. 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.

330. На груповий рівень ефективності впливають:

а) здібності, знання, стосунки, мотивація;

б) лідерство, структура, статус, норми;

в) технології, стратегія, процеси, культура;

г) продуктивність, розвиток.

331. На індивідуальний рівень ефективності впливають:

а) здібності, знання, стосунки, мотивація;

б) лідерство, структура, статус, норми;

в) технології, стратегія, процеси, культура;

г) продуктивність, розвиток.

332. 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.

333. 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 з фарфору, скла, кришталю, металу, столових приборів, столової білизни;

4) для підготовки і відпускання продукції (води, пива, вино-горілчаних виробів, плодів та ягід, кондитерських і тютюнових виробів).

334. 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.

335. 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.

336. 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.

337. Квадратні столи в залі ресторану краще встановлювати:

а) по діагоналі або в шаховому порядку;

б) рядами паралельно один до одного;

в) у хаотичному порядку;

г) по колу.

338. 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.

339. До основних столових приборів належить:

а) виделка для раків;

б) щипці для цукру;

в) лимонна виделка;

г) ложка для салатів.

340. 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) перекладання закусок, других страв і гарнірів із загального блюда в тарілку споживача;

г) гарячих солодких страв.

341. 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.

342. 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.

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

а) пластикові;

б) паперові;

в) садові та польові;

г) пластикові, паперові, садові та польові.

344. «Лафітні» 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.

345. Грог – це напій, приготовлений із:

а) червоного вина з додаванням кориці і гвоздики;

б) суміші вина, сиропу або лікеру та різних фруктових соків або фруктів із додаванням цукру, шампанського або інших газованих напоїв;

в) морсу, мінеральної або фруктової води;

г) рому або коньяку та гарячої води з цукром.

346. До додаткового простору ресторану належить:

а) зал ресторану;

б) аванзал;

в) виробничі приміщення;

г) прилегла до ресторану територія.

347. 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.

348. 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.

349. Обов'язковим доповненням інтер'єру є:

а) кольорова мозаїка;

б) різьба по дереву;

в) розписи на стінах;

г) озеленення, живі квіти.

350. 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.

351. Площа вестибюля ресторану приблизно дорівнює:

а) половині площі ресторану (з розрахунку 0,2–0,3 м на одне посадкове місце);

2) 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).

352. 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.

353. 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.

354. 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.

355. Найбільш властиві акценти англійського стилю:

1) 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.

356. 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.

357. Для стилю вінтаж в оформленні ресторанних закладів характерно:

1) 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.

358. Значення дизайну приміщень бек-хаус:

а) не важливе;

б) більш важливе, ніж дизайн центрального залу ресторану;

3) менш важливе, ніж дизайн центрального залу;

г) не менш важливе, ніж дизайн центрального залу.

359. 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.

360. 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.

361. 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.

362. 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.

363. 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.

364. Графік, за яким усі працівники закладу починають і завершують роботу одночасно, називається:

а) лінійний;

б) стрічковий;

в) двобригадний;

г) комбінований.

365. Недоліком цього графіку є відсутність чіткої зміни й ускладнення контролю за виходом на роботу і виходом із неї окремих працівників:

а) двобригадний;

б) лінійний;

в) комбінований;

г) стрічковий.

366. Для графіку сумарного обліку робочого часу характерно:

а) поділ колективу ресторану на дві бригади, рівні за чисельністю і кваліфікацією;

б) нерівномірність забезпечення роботою працівників ресторану по днях тижня протягом місяця або року;

в) нерівномірність навантаження працівників закладу протягом тижня;

г) одночасність початку і закінчення роботи працівниками ресторану.

367. Бармен повинен:

а) накривати столи скатертинами;

б) отримувати столову білизну, посуд, прибори;

в) одержувати на кілька днів роботи продукти, необхідні для приготування коктейлів;

г) знати всі страви, що пропонують гостям у ресторані.

368. Основна робота баркоміса пов'язана з:

а) приготуванням напоїв;

б) загальним управлінням барами;

в) плануванням відпусток співробітників бару, контролем й організацією бару;

г) утворенням нових відділів усередині бару.

369. Людина, яка виконує роботу з обслуговування гостей, але приймає замовлення від бармена або від баркоміса в самому барі, а також займається розрахунками:

а) барвайтер;

б) бартендер;

в) бармен;

г) супервізор бару.

370. На робочому місці бармена розміщують праворуч:

а) пляшки з напоями, сиропи, соки;

б) рушники для протирання стійки;

в) шейкер;

г) мірний посуд, щипці, ключі для розкриття банок, штопор.

371. 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.

372. Найважливіші умови для підтримки мотивації:

а) відсутність халатності та неорганізованості;

б) соціальні пакети;

3) відсутність конфліктних аспектів та їх нівелювання;

г) уміння реагувати на форс-мажорні ситуації.

373. 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.

374. Сутність цього стилю управління полягає в такому: директор щоразу, доручаючи що-небудь своїм співробітникам, пояснює, як, коли і чому потрібно це робити, при цьому частину роботи виконує сам, не одержуючи винагороди:

а) директивний стиль;

б) інструктивний стиль;

в) авторитарний стиль;

г) делегувальний стиль

375. Глибина реклами – це:

а) кількість звернень потенційного гостя до вашої реклами за певний проміжок часу;

б) відсоток від загальної кількості населення, на який поширюється вплив засобів інформації («сегмент» населення);

в) кількість людей, які побачать або почують вашу рекламу;

г) сума, витрачена на оплату засобам масової інформації для того, щоб реклама досягла тисячі осіб.

376. До компетенції агентства інтегрованих комунікацій «RK» входить дизайн-студія. Вона виконує:

а) розробку ескізів і виготовлення сувенірної продукції ресторанного закладу;

2) проведення дегустацій;

в) розробку системи знижок;

г) проведення експертних та глибинних інтерв'ю.

377. Маркетингові дослідження не включають:

а) проведення фокус-груп;

б) моніторинг ЗМІ;

в) оцінку ефективності рекламної діяльності (рекламних заходів);

г) виготовлення воблерів та хард-постерів.

378. Брандмауери – це:

а) конструкції, що стоять окремо, павільйони очікування, вуличні меблі з рекламними поверхнями формату 1,2 х 1,8 м;

б) ексклюзивні іміджеві конструкції на дахах будинків із використанням неону, зовнішнього і внутрішнього підсвічування;

в) великі рекламні конструкції, розташовані на стінах будівель, видовищні споруди, що запам'ятовуються;

г) рекламні поверхні 19 х 3 м, 24 х 5 м із зовнішнім підсвічуванням, розташовані над проїжджою частиною великих магістралей із двома і більше смугами руху в один бік.

379. Службовець сервісу повинен:

а) уміти поводитися з інвентарем (підноси, келихи, скатертини тощо);

2) бути готовим дати пораду щодо вибору страв і напоїв;

в) правильно діяти в непередбачуваній ситуації і в разі виникнення конфліктів;

г) усі відповіді вірні.

380. Основними складовими мотивації працівників зазвичай є:

а) суперництво;

б) честолюбство і кар'єра;

в) самолюбство і марнославство;

г) усі відповіді вірні.

381. 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.

382. Фінансові накопичення ресторанного закладу – це:

а) активи підприємства;

б) пасиви підприємства;

3) різниця між пасивами й активами;

г) сума активів і пасивів.

383. 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.

384. Укажіть неможливість функціонування системи крадіжок у ресторанному закладі:

а) «підприємство – гість»;

б) «гість – персонал»;

3) «персонал – гість»;

г) «персонал – підприємство».

385. Документація ресторанного закладу не допомагає усунути на підприємстві випадки крадіжок та злодійства:

а) договори про матеріальну відповідальність;

б) листи інвентаризації (бар, виробництво, інвентар, господарські товари);

в) меню;

г) акти контрольних закупівель.

386. Відповідальний за організацію обліку в ресторані:

а) шеф-кухар;

б) керівник ресторанного закладу;

в) офіціант;

г) метрдотель.

387. Грошові потоки втрат у залі ресторану – це:

а) махінації з кредитними картками і картками на знижку;

2) втрати під час зберігання на складі;

в) махінації із закупівельними цінами і кількістю товару;

г) втрати під час зберігання на виробництві.

388. 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.

389. 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.

390. 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.

391. 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 за використанням матеріальних ресурсів.

392. 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.

393. До технічних чинників ресурсозберігаючих технологій належать:

а) удосконалення технологічних режимів обробки сировини;

б) організація вторинного використання сировинних ресурсів;

в) удосконалення організації виробництва продукції;

4) застосування наукових основ менеджменту.

394. 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.

395. Виробничі приміщення мають організовуватися:

а) на підземних поверхах;

б) на наземних поверхах;

в) орієнтуватися на південь;

г) орієнтуватися на північний схід.

396. Норми площі, прийняті для гарячого цеху (у $м^2$):

а) 7–10;

б) 6–8;

в) 4–8;

г) 4–6.

397. До чинників мікроклімату не належать:

а) температура;

б) вологість;

в) наявність приладів для підігріву води;

4) швидкість руху повітря.

398. Допустимий рівень шуму у виробничих приміщеннях:

а) 50–60 дБ;

б) 60–75 дБ;

3) 75–85 дБ;

г) 85–90 дБ.

399. Персонал підприємства – це:

а) іміджева складова бізнесу;

б) конкурентна перевага;

в) генератор упровадження концепції ресторанного закладу.

г) усі відповіді правильні.

400. Кутери призначені для:

а) перемішування, перемелювання, різання, замішування і збиття всіх видів продуктів за дуже короткий проміжок часу;

б) приготування соусів, сумішей, пюре і супів;

в) переробки м’яса і риби;

г) нарізки різних гастрономічних виробів: шинки, ковбаси, сиру.

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

З вибором двох правильних відповідей

1. В еволюції сфери гостинності виокремлено основні періоди:
а) формування спеціалізованих закладів розміщення (VI-XV ст.);
б) виникнення перших закладів гостинності (VIII тис. до н. е.);
в) розвиток готельної та ресторанної сфери у XVI – на початку XX ст.;
г) формування спеціалізованих закладів розміщення (VI ст. до н.е.).
2. Найбільше готелів у Галичині на початку XX ст. знаходилося у містах:
а) Варшава;
б) Львів;
в) Краків;
г) Станіславів.
3. У 1803-1805 рр було збудовано «Зелений готель» у:
а) Києві;
б) Львові;
в) на пагорбах Києво-Печерської Лаври;
г) Харкові.
4. До групи природно-ресурсних чинників становлення та розвитку сфери гостинності відносяться:
а) мінеральні води;
б) історико-культурна спадщина;
в) пам’ятки архітектури;
г) лікувальні грязі.
5. До групи економічних чинників становлення та розвитку сфери гостинності відносяться:
а) бюджет туристичних підприємств;
б) динаміка туристських потоків;
в) бювет мінеральної води;
г) доля сфери гостинності у ВВП країни.
6. Корчма відносилася до закладів:
а) розміщення;
б) історико-культурної спадщини;
в) архітектури;
г) харчування.
7. У Криму перед Першою світовою війною знаходилися:
а) табори відпочинку молоді;
б) готелі;
в) будинки відпочинку більшовиків;
г) санаторії.
8. До готельної мережі світу Hilton Hotels Corporation відносяться компанії:
а) «Waldorf Astoria»;

б) «Іккo»;
в) «Ramada»;
г) «Pannек House Hilton».
9. Мережу готелів світу Marriott формуютькомпанії:
а) «Ibis»;
б) «Іккo»;
в) «Waldorf Astoria»;
г) «Switch Hotels».
10. До готельної мережі світу Accor Group відносяться компанії:
а) «Formula 1»;
б) «Motel 6»;
в) «Panko»;
г) «Ramada».
11. У розрізі країн найбільші показники зростання міжнародних прибуттів спостерігались у:
а) М'янмі, Японії, Шрі-Ланці;
б) Індонезії, Франці, Малайзії;
в) Таїланді, Франції, Бразилії;
г) Бутані, Грузії, Азербайджані.
12. У першій десятці світового рейтингу за чисельністю відвідування туристів знаходяться країни:
а) США;
б) Іспанія;
в) Малайзія;
г) Туреччина.
13. У першій десятці світового рейтингу за обсягами надходжень від туризму знаходяться країни:
а) Таїланд;
б) США;
в) Іспанія;
г) Малайзія.
14. Найпоширенішою у світі системою класифікації готелів вважається:
а) індійська;
б) французька;
в) грецька;
г) японська.

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

Завдання на встановлення відповідності

1. Поєднайте готельні компанії та кількість готелів в них:

Ibis	852
Motel 6	584
Red roof inns	236
Etap	300

2. Поєднайте готельні компанії та готельні мережі:

JW Hotels & Resorts	Marriot International
Studio 6	Marriot International
Formula 1	Accor
Residence Inn	Accor

3. Поєднайте готельні компанії та кількість готелів в них:

Studio 6	364
Formula 1	35
Ibis	852
Motel 6	584

4. Поєднайте готельні компанії та готельні мережі:

Suitehotel	Marriot International
Executive Apartments	Accor
Novotel	Accor
Renaissance Hotels & Resorts	Marriot International

5. Поєднайте готелі та міста, у яких вони діяли:

Жорж	Київ
Красная	Ялта
Ореанда	Одеса
Ермітаж	Львів

6. Поєднайте готелі та міста, у яких вони діяли:

Либідь	Харків
Інтурист	Одеса
Дністер	Львів
Чорне море	Київ

7. Поєднайте готелі та міста, у яких вони діяли:

Братислава	Львів
Жорж	Київ
Мир	Ужгород
Закарпаття	Харків

8. Поєднайте кількість готелів та країну, де вони діють:

1218	Ізраїль
318	Франція
26000	Великобританія
19700	Україна

9. Поєднайте місця Світового рейтингу за відвідуваністю та країну:

Перше	Іспанія
Друге	Франція
Третє	Китай
Четверте	США

10. Поєднайте місця Світового рейтингу за доходами від туризму та країну:

Перше	Іспанія
Друге	Франція
Третє	Китай
Четверте	США

11. Поєднайте місця Світового рейтингу за відвідуваністю та країну:

Друге	Мексика
Третє	Франція
Четверте	Китай
Десяте	США

12. Поєднайте групи чинників становлення та розвитку сфери гостинності та їх характеристику:

Соціальні	Збільшення доходів населення, значний економічний потенціал окремих регіонів і центрів зумовлює розвиток туристично-рекреаційних комплексів, насамперед розвиток сфери гостинності
Економічні	Розвиток суспільних відносин зумовив демографічні й міграційні процеси, необхідність системи закладів гостинності для їхньої реалізації
Культурні	Використання досягнень науки і техніки зумовило зміну форм та методів діяльності закладів гостинності – використання новітніх технологій, технічних закладів, інформаційних систем
Науково-технічний прогрес	Особливості ментальності, культури, релігії вплинули на потреби, мотиви, цінності подорожуючих, зумовили формування системи закладів гостинності, визначили профіль їхньої спеціалізації

13. Поєднайте групи чинників становлення та розвитку сфери гостинності та їх характеристику:

Соціальні	Система законодавчих і нормативних принципів держави зумовлює вплив на комплекс функціональних характеристик закладів гостинності, будівництво й умови оснащення закладів розміщення, створення корпоративних форм організації. Чинник освоєння або завоювання нових територій визначив геопросторове поширення принципів організації сфери гостинності тієї чи іншої держави
Політичні	Розвиток суспільних відносин зумовив демографічні й міграційні процеси, необхідність системи закладів гостинності для їхньої реалізації
Культурні	Освоєння рекреаційно-туристичних природних ресурсів, ландшафтів зумовлює створення рекреаційно-туристичної інфраструктури, насамперед сфери гостинності
Природно-ресурсні	Особливості ментальності, культури, релігії вплинули на потреби, мотиви, цінності подорожуючих, зумовили формування системи закладів гостинності, визначили профіль їхньої спеціалізації

14. Поєднайте групи чинників становлення та розвитку сфери гостинності та їх характеристику:

Соціальні	Збільшення доходів населення, значний економічний потенціал окремих регіонів і центрів зумовлює розвиток туристично-рекреаційних комплексів, насамперед розвиток сфери гостинності
Економічні	Розвиток суспільних відносин зумовив демографічні й міграційні процеси, необхідність системи закладів гостинності для їхньої реалізації
Природно-ресурсні	Використання досягнень науки і техніки зумовило зміну форм та методів діяльності закладів гостинності – використання новітніх технологій, технічних закладів, інформаційних систем
Науково-технічний прогрес	Освоєння рекреаційно-туристичних природних ресурсів, ландшафтів зумовлює створення рекреаційно-туристичної інфраструктури, насамперед сфери гостинності

15. Поєднайте групи чинників становлення та розвитку сфери гостинності та їх характеристику:

Природно-ресурсні	Збільшення доходів населення, значний економічний потенціал окремих регіонів і центрів зумовлює розвиток туристично-рекреаційних комплексів, насамперед розвиток сфери гостинності
Економічні	Освоєння рекреаційно-туристичних природних ресурсів, ландшафтів зумовлює створення рекреаційно-туристичної інфраструктури, насамперед сфери гостинності

Продовження

Культурні	Система законодавчих і нормативних принципів держави зумовлює вплив на комплекс функціональних характеристик закладів гостинності, будівництво й умови оснащення закладів розміщення, створення корпоративних форм організації. Чинник освоєння або завоювання нових територій визначив геопросторове поширення принципів організації сфери гостинності тієї чи іншої держави
Політичні	Особливості ментальності, культури, релігії вплинули на потреби, мотиви, цінності подорожуючих, зумовили формування системи закладів гостинності, визначили профіль їхньої спеціалізації

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

Альтернативні завдання

1. Перші заклади гостинності на території України виникли у X ст.:
1) так
2) ні
2. Перші спогади про заклади гостинності тікають вглибину віків – до часів античності:
1) так
2) ні
3. Найбільшу частку готельних ланцюгів має Франція:
1) так
2) ні
5. Перші згадки про заклади гостинності були виявлені в стародавніх манускриптах єгиптян:
1) так
2) ні
6. Новий час розвитку світового готельного господарства припадає на XVI ст. – початок XX ст.:
1) так
2) ні
7. Чи належить до національного українського ланцюга «Premier Hotels» готель «Хаят» (м. Київ)?
1) так
2) ні
8. В повоєнні роки на ринку готельних послуг України (як і в цілому в СРСР) монополістом вважався «Інтурист»?
1) так
2) ні
9. Сучасним стилем в інтер'єрі готелю вважається ренесанс?
1) так
2) ні
10. Кадровий потенціал підприємства являє собою можливості, закладені в працівниках:
1) так
2) ні
11. Рівень продуктивності праці в готелях залежить від обсягу реалізованих послуг та їх структури; розмаїття асортименту; рівня механізації праці:
1) так
2) ні
12. Чи можна виділити в історії туризму український період?
1) так
2) ні

13. Чи можна віднести історичні чинники до груп чинників становлення та розвитку сфери гостинності?

1) так

2) ні

14. Чи є політичні умови держави групою факторів становлення та розвитку сфери гостинності?

1) так

2) ні

15. Чи відносяться мінеральні води до природно-ресурсної групи факторів становлення та розвитку сфери гостинності?

1) так

2) ні

16. Готельна послуга складається з основних, змінних та додаткових послуг, що надаються споживачу при розміщенні та проживанні в готелі?

1) так

2) ні

17. Готель – це заїжджий двір або будинок із прислугою, приміщенням для приїжджих і з харчуванням?

1) так

2) ні

18. За визначенням ВТО засіб розміщення – це будь-який об'єкт, який регулярно чи епізодично надає туристам місця для ночівлі?

1) так

2) ні

19. Готельна послуга передбачає дії підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера для тимчасового проживання в готелі, а також іншу діяльність, пов'язану з розміщенням і тимчасовим проживанням?

1) так

2) ні

20. Додаткові послуги – обсяг послуг, що не належать до основних послуг готелю, замовляються та сплачуються споживачем додатково за окремим договором?

1) так

2) ні

21. Лідерами щодо частки номерного фонду є Азія?

1) так

2) ні

22. Після Другої світової війни розпочався сучасний період розвитку готельної індустрії ?

1) так

2) ні

23. Спеціалізовані підприємства обслуговують певну категорію гостей, формуючи вузький перелік послуг?

1) так

2) ні

24. “Amadeus” – найпопулярніша система бронювання, що пропонує скориговану, чітку інформацію про близько 35 тис. готелів та інших засобів розміщення у всьому світі, зокрема про розташування готелю, його номерний фонд, послуги, тарифи, окремі відомості стосовно поселення, в якому розташоване готельне підприємство?

1) так

2) ні

25. REIT – форма фінансування?

1) так

2) ні

26. Економічно не розвинені країни мають розвинену індустрію туризму та високоефективний туристичний ринок?

1) так

2) ні

27. Сьогодні у світі діє близько десяти різних систем класифікації готелів?

1) так

2) ні

28. Класифікація готелів – це визначення відповідності конкретного готелю і номерів критеріям або стандартам обслуговування?

1) так

2) ні

29. В багатьох країнах Європи найпоширенішою є зіркова система класифікації готелів?

1) так

2) ні

30. Всесвітня туристична організація у 1972 р. хотіла покласти край “параду зірок” і запровадити універсальну систему класифікації готелів?

1) так

2) ні

31. За даними Міжнародної Готельної Асоціації, на сьогодні офіційна система класифікації прийнята тільки в 64 країнах світу?

1) так

2) ні

32. Японія посідає перше місце у світі за обсягом річного бюджету для проведення політики просування національного туристичного продукту за кордоном?

1) так

2) ні

33. Державна політика у галузі туризму визначається Верховною Радою України?

1) так

2) ні

34. Центральним органом державної виконавчої влади в галузі туризму є Державний комітет України по туризму?

1) так

2) ні

35. Державний комітет України по туризму на підставі Закону:

– реалізує державну політику в галузі туризму і несе відповідальність за подальший його розвиток;

– бере участь у підготовці проектів законодавчих та інших нормативних актів з питань туризму?

1) так

2) ні

36. Ланцюги незалежних підприємств – готельні корпорації, що володіють численними підприємствами?

1) так

2) ні

37. Готельний ланцюг передбачає об'єднання кількох готельних підприємств у колективний бізнес, що проводиться під єдиним керівництвом, у межах єдиної концепції просування продукту і під спільною торговою маркою?

1) так

2) ні

38. Модель Рітца – основна ставка в цих престижних готелях робиться на європейські традиції вишуканості та аристократизму?

1) так

2) ні

39. Готельний ланцюг Holiday Inn вирізняється значною гнучкістю при задоволенні потреб клієнтів у поєднанні з дотриманням високих стандартів обслуговування?

1) так

2) ні

40. Встановлення цін та тарифів в готельному господарстві не є проблемою?

1) так

2) ні

41. Ринковий попит, який відповідає передбаченим витратам на маркетинг, називається прогнозом ринку?

1) так

2) ні

42. Значним резервом збільшення доходів у готельному господарстві є збільшення обсягу та розширення набору додаткових послуг?

1) так

2) ні

43. З 1997р. Україна є членом Всесвітньої туристської організації?

1) так

2) ні

44. У київських готелях тарифи на проживання для іноземних громадян в середньому майже в 1,5 рази вище, ніж у в інших європейських країнах?

1) так

2) ні

45. Планування - це реакція на зміни умов, яка проявляється в можливості змінять направленість планів з ціллю протидії можливому зменшенню ефективності функціонування готельного підприємства?

1) так

2) ні

46. Об'єктивним джерелом концепції ресторанного закладу є цінова політика ресторану:

1) так

2) ні

47. Основні принципи, за якими складається меню: меню має відповідати певному колу гостей з урахуванням їхньої національності, особливостей харчування, віку та віросповідання:

1) так

2) ні

48. Аванзал – це приміщення для уживання їжі і відпочинку гостей:

1) так

2) ні

49. Високий сервіс ресторанного бізнесу вимагає володіння ресторанним етикетом:

1) так

2) ні

50. Керівні працівники ресторанного закладу у своїй діяльності повинні керуватися професійною кваліфікацією та ідеєю команди ресторанного господарства:

1) так

2) ні

51. На груповий рівень ефективності впливають лідерство, структура, статус, норми:

1) так

2) ні

52. На індивідуальний рівень ефективності впливають здібності, знання, стосунки, мотивація:

1) так

2) ні

53. Франчайзинг – це договір, угода між продавцем та покупцем, за якою продавець захищеного торговельною маркою продукту чи послуги надає ексклюзивне право на розповсюдження та продаж даного продукту чи послуги в обмін на отримання від нього грошової винагороди за умови дотримання покупцем технологій виробництва та обслуговуючих технологій

1) так

2) ні

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

Завдання відкритої форми (вказати відповідь)

1. Перші караван-сараї виникли у:
1.
2. Найбільшою у складі готельної групи Accor є готельна компанія:
1.
3. Вперше слово «отель» застосовано щодо закладів розміщення у:
1.
4. Готель «Жорж» діяв у:
1.
5. Готель «Ореанда» діяв у:
1.
6. Готель «Таврида» діяв у:
1.
7. Готель «Ермітаж» діяв у:
1.
8. На першому місці Світового рейтингу за доходами від туризму знаходиться країна:
1.
9. Цей стиль поєднує в оздобленні і декорі шкіру, хутро, дерево, створює необхідну розслаблювальну і водночас вишукану атмосферу:
1.
10. Людина, яка виконує роботу з обслуговування гостей, але приймає замовлення від бармена або від баркоміса в самому барі, а також займається розрахунками:
1.
11. На першому місці Світового рейтингу за відвідуваністю знаходиться країна:
1.
12. На десятому місці Світового рейтингу за доходами від туризму знаходиться країна:
1.
13. Переваги франчайзингу:
1.
1.
14. На рекреаційні й курортні, у горах, на морському узбережжі готелі поділяються за ознакою:
1.
15. На цілорічні, літні й змішані готелі поділяються за такою ознакою:
1.
16. На великі, малі й середні готелі поділяються за такою ознакою:
1.
17. Великими називаються готелі, що мають номерний фонд:

1.

18. Основним критерієм класифікації готелів у всіх країнах є:

19. Що в готельному господарстві означає дешифратор ExB:

1.

20. Основними чинниками, що визначає вибір ділянки для розміщення готельного комплексу, є:

1.

21. Матеріально-технічна база готельного господарства – це...

1.

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

1.

23. Ефективність праці персоналу готелів визначається:

1.

24. До принципів підвищення цін у меню не належать:

1.

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

1.

26. Залежно від організації роботи ресторанні господарства поділяються на:

1.

27. Умови залучення постійного споживача до ресторанного закладу:

1.

28. Організаційні чинники ресурсозберігаючих технологій охоплюють:

1.

29. Персонал підприємства – це:

1.

30. Послідовність підготовки ресторану до обслуговування відвідувачів:

1.

31. Найбільш властиві акценти англійського стилю:

1.

32. Фінансові накопичення ресторанного закладу – це:

1.

33. Відповідальний за організацію обліку в ресторані:

1.

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.
10. Сфера обслуговування в Україні : нормативні документи : збірник основних законодавчих актів / О. М. Роїна (упор.). – К. : КНТ, 2007. – 457 с.

Базова

11. 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.
12. Андрушків Б. М. Туризм України: економічні та організаційні механізми розвитку. Монографія / Андрушків Б. М., Дудкін П. Д., Паляниця В. А., Стойко І. І. та ін. / Тернопіль: Терно-Граф. – 2009. – 976 с.
13. 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.
14. 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.
15. 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., перероб. та допов. – К. : Центр навч. л-ри, 2011. – 584 с.

16. 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.

17. 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.

18. Організація туризму: підруч. / І. М. Писаревський, С. О. Погасій, М. М. Поколодна та ін. ; за ред І.М. Писаревського. – Х. : ХНАМГ, 2013. – 541 с.

19. Островська Г. Й. Особливості розвитку готельно-ресторанної справи: кухні народів світу. Навчальний посібник. / Г. Й. Островська. – Тернопіль : Підручники і посібники, 2018. – 268 с.

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

Допоміжна

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

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

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

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

25. 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.

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

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

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

29. 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., перероб. та допов. – К. : Центр навч. л-ри, 2011. – 584 с.

30. 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

31. Аналітичні публікації з проблем гостинності [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://prohotelia.com.ua.

32. Верховна Рада України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.rada.gov.ua.

33. Всесвітня рада з туризму та подорожей (WTTC) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.wttc.org/.

34. Державна туристична Адміністрації. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.tourism.gov.ua/.

35. Державний Фонд фундаментальних досліджень України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.dffd.gov.ua/.

36. Держкомстат України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.ukrstat.gov.ua/.

37. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://3umf.com/doc/449/.

38. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.kurortservice.com/uploads/assets/file/per.pdf.

39. ДСТУ 4527: 2006. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.prohotel. tv/forum/index.php?autocom=downloads&showfile=439.

40. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів [Електронний ресурс]. – Режим доступу до стандарту : http://www.ukr-hotels.com/files/File/4269-2003.pdf.

41. ДСТУ 3862-99. Ресторанне господарство. Терміни та визначення [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.nau.kiev.ua/nau10/ukr/getcnt.php?uid=1022.260.0&nobreak.

42. Нормативні акти України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.nau.kiev.ua.

43. 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.

44. Наукова бібліотека ім. Вернадського [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.nbuv.gov.ua.

45. Бізнес в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.ukrbiz.net.

Підписано до друку 20.09.2018. Формат 60×90, 1/16.
Друк лазерний. Папір офсетний. Гарнітура TimesNewRoman.
Умовно–друк. арк. 3,8. Наклад – 100 прим.
Замовлення № 200918

*****

Друк ФОП Паляниця В. А.
Свідоцтво ДК №4870 від 20.03.2015 р.
м. Тернопіль, вул. Б. Хмельницького, 9а, оф.38.
тел. (0352) 528–777.