НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНА ЛІТЕРАТУРА

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

Кафедра управління інноваційною діяльністю та сферою послуг

Методичні вказівки до екзамену з фаху

першого рівня вищої освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа», галузі знань 24 «Сфера обслуговування», кваліфікації «бакалавр з готельно-ресторанної справи»

Тернопіль – 2019

Методичні вказівки до екзамену з фаху першого рівня вищої освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа», галузі знань 24 «Сфера обслуговування», кваліфікації «бакалавр з готельно-ресторанної справи» – Тернопіль: ТНТУ імені Івана Пулюя, 2019. – 100 с.

Укладачі: науково-педагогічний колектив кафедри управління інноваційною діяльністю та сферою послуг Б.М.Андрушків, П.Д.Дудкін, Л.Я.Малюта, Л.М.Мельник, Г.С.Нагорняк, Г.Й.Островська, В.А.Паляниця, І.І.Стойко, І.Б.Федишин, Р.П.Шерстюк, Кузь Т.І.

Розглянуто та затверджено на засіданні кафедри управління інноваційною діяльністю та сферою послуг від 23 серпня 2018 року, протокол № 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).

У навчально-методичному виданні визначено форму проведення екзамену з фаху, дисципліни і теми, що виносяться на екзамен з фаху, рекомендовану літературу за кожною навчальною дисципліною, наведено перелік тестів, теоретичних питань та зразки розрахункових завдань, вимоги щодо оцінювання знань студентів.

Методичні вказівки призначені для студентів 4 курсу освітнього рівня «бакалавр» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної, заочної та дистанційної форм навчання.

ЗМІСТ

1.	Загальні відомості ……..	4
2.	Підготовка до атестації ……..	4
3.	Проведення атестації …….	5
3.1.	Розв’язування тестових завдань ……	6
3.2.	Письмове екзаменаційне завдання ……...	7
4.	Перелік дисциплін, тем екзамену та рекомендованої літератури ……	8
5.	Критерії оцінювання результатів навчання …….	21
6.	Тестові завдання ……	22
	Вступ до гостинності ……...	22
	Підприємництво …….	28
	Економіка підприємств сфери послуг ……..	35
	Управління витратами та цінова політика ……...	42
	Інформаційні системи і технології ……..	49
	Теорія і практика менеджменту …….	55
	Стандартизація, сертифікація і метрологія …….	61
	Правове регулювання діяльності ……..	67
	Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства	73
	Проектування об’єктів готельно-ресторанного господарства	79
7.	Перелік екзаменаційних питань ……	85
8.	Перелік розрахункових завдань ……	90

1. ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ

Метою екзамену з фаху є комплексна перевірка загальних знань студентів, які було отримано в результаті вивчення циклу дисциплін, передбачених освітньо-професійною програмою та навчальними планами за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» першого рівня вищої освіти.

Екзамен з фаху охоплює дисципліни циклу професійної підготовки обов'язкової і вибіркової частини робочого навчального плану.

Екзамен з фаху проводиться екзаменаційною комісією після закінчення навчання за першим рівнем вищої освіти.

Метою екзамену є оцінювання рівня професійної компетентності, ступеня засвоєння освітньо-професійної програми підготовки на відповідність першому рівню вищої освіти.

Екзамен з фаху здійснюється екзаменаційною комісією (ЕК). ЕК оцінює рівень науково-теоретичної і практичної підготовки випускників, вирішує питання про здобуття освітнього рівня «бакалавр», присвоєння відповідної кваліфікації та видачу документа про вищу освіту. За результатами позитивної атестації видається диплом про здобуття відповідного освітнього рівня та отриману кваліфікацію бакалавра з готельно-ресторанної справи.

Екзаменаційна комісія для першого рівня вищої освіти кваліфікації "бакалавр" створюється щорічно для всіх форм навчання і діє протягом календарного року. До складу ЕК входять голова комісії та щонайменше чотири члени. Голови комісій з атестації затверджуються з числа провідних фахівців виробництва або вчених наукових установ. До участі в роботі ЕК як екзаменатори залучаються професори, доценти та інші викладачі відповідних кафедр.

Атестація фахівця кваліфікації бакалавр проводиться у формі комплексного екзамену згідно з вимогами Освітньо-професійної програми першого рівня вищої освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа», галузі знань 24 «Сфера обслуговування».

2. ПІДГОТОВКА ДО АТЕСТАЦІЇ

Підготовка до екзамену з фаху є заключним етапом навчання студентів за програмою підготовки першого рівня вищої освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа», галузі знань 24 «Сфера обслуговування» і має на меті систематизування, закріплення і розширення теоретичних знань, вмінь та навичок, визначення спроможності їх практичного застосування у вирішенні професійних завдань, що передбачені для первинних посад відповідно до вимог освітньо-професійної програми.

До екзамену з фаху допускаються студенти, які успішно виконали всі вимоги навчального плану та не мають академічної заборгованості.

До екзаменаційної комісії деканатом подаються такі документи:

- затверджені деканом списки студентів, допущених до екзамену з фаху;

- зведена відомість про виконання студентами навчального плану і отримані ними оцінки з теоретичних дисциплін, курсових робіт, практик;
- завірена залікова книжка студента.

3. ПРОВЕДЕННЯ АТЕСТАЦІЇ

Складання екзамену з фаху проводиться на відкритому засіданні ЕК за участю не менше половини членів комісії при обов'язковій присутності голови комісії.

Робота ЕК проводиться у терміни, передбачені графіком навчального процесу. Розклад засідань ЕК доводиться до загального відома не пізніше, ніж за місяць до початку екзамену.

Екзамен з фаху проводиться в комбінованій формі у 2 етапи:

1-й етап – тестова перевірка знань;

2-й етап – письмове екзаменаційне завдання.

Екзаменаційні завдання сформульовані згідно з робочим навчальним планом і охоплюють наступні обов'язкові компоненти освітньої програми:

ОК14. Вступ до гостинності
ОК15. Економіка підприємств сфери послуг
ОК17. Інформаційні системи і технології
ОК22. Підприємництво
ОК24. Правове регулювання діяльності
ОК25. Проектування об'єктів готельно-ресторанного господарства
ОК26. Стандартизація, сертифікація і метрологія
ОК28. Теорія і практика менеджменту
ОК30. Управління витратами та цінова політика
ОК31. Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства

Результати складання екзамену з фаху визначаються оцінками "відмінно", "добре", "задовільно", "незадовільно". Рішення екзаменаційної комісії про оцінювання рівня підготовки студентів, а також про присвоєння студентам-випускникам кваліфікації бакалавра з готельно-ресторанної справи, видачу їм документів про вищу освіту приймається екзаменаційною комісією на закритому засіданні відкритим голосуванням звичайною більшістю голосів членів комісії, які брали участь у засіданні. При однаковій кількості голосів голос голови є вирішальним.

Студенту, який успішно склав екзамен з фаху, рішенням екзаменаційної комісії присвоюється кваліфікація бакалавра з готельно-ресторанної справи і видається документ про вищу освіту.

Документ про вищу освіту з відзнакою видається студенту, який отримав підсумкові оцінки "відмінно" не менше як з 75% усіх навчальних дисциплін та індивідуальних завдань, передбачених навчальним планом за весь термін навчання, а з інших навчальних дисциплін та курсових проектів (робіт) і практик – оцінки "добре", склав екзамен з фаху з оцінкою "відмінно".

Результати екзамену з фаху оголошуються на наступний день після оформлення протоколу засідання екзаменаційної комісії.

Студент, який не склав екзамен з фаху, або не з'явився на екзамен без поважних причин, відраховується з вищого навчального закладу як такий, що виконав навчальний план, але не пройшов атестації.

Студентам, які не складали екзамен з фаху з поважної, документально підтвердженої причини, ректором може бути продовжений строк навчання до наступного терміну роботи ЕК, але не більше, ніж на один рік.

Повторне складання екзамену з фаху дозволяється тільки під час наступної атестації протягом трьох років після закінчення вищого закладу освіти. Перелік екзаменаційних дисциплін для осіб, які їх складають повторно, визначається навчальним планом, що діяв у рік закінчення ними вищого закладу освіти.

Усі засідання ЕК протоколюються. У протоколи записуються поставлені студентам питання, вносяться оцінки, одержані на екзамені, особливі думки і зауваження членів комісії, вказуються кваліфікація та документ (з відзнакою чи без відзнаки), що видається студенту-випускнику. Протокол підписують голова та члени ЕК, які брали участь у засіданні.

Після закінчення роботи ЕК голова комісії складає звіт на ім'я ректора і подає його до навчального відділу університету**.**

У звіті голови ЕК дається аналіз рівня підготовки випускників, відповідність тематики та змісту завдань сучасним вимогам, характеристика знань студентів, виявлених під час екзамену, недоліки в підготовці з окремих дисциплін (питань), висловлюються рекомендації щодо поліпшення навчального процесу.

Звіт голови ЕК з напряму обговорюється на засіданні випускової кафедри менеджменту інноваційної діяльності та підприємництва і вченої ради факультету економіки та менеджменту.

Загальні підсумки роботи екзаменаційних комісій зі спеціальностей університету обговорюються на засіданні Вченої ради університету.

3.1. Розв'язування тестових завдань

На першому етапі екзамену з фаху засобом діагностики є тестове завдання закритої форми із запропонованими відповідями, в яких вибирають правильні. Система базових тестових завдань охоплює всі змістовні модулі з комплексу винесених на атестацію дисциплін.

Тестові завдання складаються з двох компонентів:

а) запитальної (змістовної) частини;

б) відповідей.

Запитальна частина тестового завдання формулюється у стверджувальній або запитальній формі стисло, чітко, без подвійного тлумачення. Елементи відповіді частини тестового завдання мають окрему індексацію.

Якщо відповідь передбачає певну процедуру обчислювання, то остання є простою, без необхідності застосування складових технічних засобів.

Тест (добірка тестових завдань кожного варіанта) включає достатню для забезпечення відповідної точності методу вимірювання кількість завдань. При проходженні тестування студенту надається 60 хвилин для відповіді на 40 запитань.

Тест забезпечує пропорційне представництво всіх визначених до атестації дисциплін та різноманітних змістовних модулів зі складу кожної з цих дисциплін. Представництво кожної нормативної дисципліни у кожному варіанті забезпечується пропорційно до обсягу (кількості кредитів) її вивчення.

Контроль знань студентів здійснюється з використанням інформаційної системи ATutor.

Порядок проходження тестування наступний. Напередодні екзамену студент робить запис на курс. Під час тестування студент отримує одночасно всі 40 питань, у кожному запитанні зазначено з якої воно дисципліни. Для відповіді на запитання потрібно визначити один правильний варіант із запропонованих і проставити біля нього відповідну відмітку. Відповідь сприймається ПК після натискання кнопки "Підтвердити". З моменту підтвердження правильної відповіді змінити вибір буде неможливо.

Після завершення тестування на моніторі ПК висвітлюється протокол тестування. Він містить власні реквізити (групу, прізвище, ініціали) студента, дату екзамену, інформацію про загальну кількість тестових завдань, на які відповідав студент, кількість і відсоток правильних відповідей, оцінку за тестування.

Тестові завдання, які виносяться на екзамен з фаху наведені у додатку А.

3.2. Письмове екзаменаційне завдання

Письмове екзаменаційне завдання для другої частини екзамену з фаху складені таким чином, що потребують для свого розв’язання творчої розумової діяльності; інтегрованих знань з дисциплін; вмінь використовувати теоретичний матеріал на практиці і аналізувати процеси, що відбуваються в економіці.

Структура завдання:

1) 2 теоретичних запитання (наведені у додатку Б);

2) характеристика ситуації (вихідні умови);

3) інформаційне забезпечення;

4) завдання – розробити альтернативні варіанти; обрати оптимальний з варіантів і прийняти управлінське рішення; оформити його належним чином запропонувати план заходів з реалізації.

На екзамені з фаху використовується комплект з 30 різних завдань на один екзамен.

Базові завдання наведені у додатку В.

4. ПЕРЕЛІК ДИСЦИПЛІН, ТЕМ ЕКЗАМЕНУ ТА РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

ВСТУП ДО ГОСТИННОСТІ

Поняття, структура та еволюція гостинності. Гостинність як соціально-культурне та економічне явище. Історія становлення та розвитку сфери гостинності. Головні історичні періоди розвитку сфери гостинності в світі. Модель та основні концепції гостинності. Еволюція індустрії гостинності. Сучасний стан та перспективи розвитку індустрії гостинності.

Готельне господарство як складова частина індустрії гостинності: розвиток, класифікація, інтеграція. Зміст основних понять готельного господарства. Особливості розвитку міжнародних готельних мереж. Проблеми і перспективи розвитку готельної індустрії. Види сучасних засобів розміщення. Системи класифікації готелів у світі. Характеристика основних типів підприємств готельного господарства. Характеристика основних служб готелю. Принципи діяльності готельного підприємства.

Ресторанний бізнес: розвиток, концепція, класифікація. Ринок ресторанних послуг. Розвиток ресторанного бізнесу: філософія, місія, мета та завдання. Вплив місця розташування на діяльність ресторану. Формування понятійного апарату та класифікації діяльності у сфері ресторанного господарства України. Умови харчування і методи обслуговування. Формування оптимальної концепції ресторанного закладу – головний критерій успіху**.** Загальні тенденції розвитку ресторанного бізнесу.

Організація готельного господарства. Функціональна організаційна структура управління. Служби готельного підприємства. Технологія та організація прийому – розміщення – виїзду гостей у готелях. Інфраструктура готелю. Економічна ефективність готельного господарства.

Будівництво, архітектура та інтер’єр готельного господарства. Класифікація та критерії архітектурних стилів і дизайну засобів розміщення. Основні складові формування сучасного інтер’єру підприємств готельного господарства. Ресторан як вид архітектурного і дизайнерського мистецтва. Кольори та освітлення як елемент інтер’єру підприємств готельного господарства. Екологічний та функціональний комфорт готелів.

Характеристика методів, видів, форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Характеристика торгівельних приміщень для обслуговування споживачів, вимоги до їх підготовки до відкриття. Характеристика технологічного процесу обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства. Характеристика видів обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства

Культура обслуговування в готельному господарстві. Поняття “культури” та якості обслуговування. Програма культури сьогодення. Специфічні особливості якості послуг та якості продукції. Поняття й особливості якості готельних послуг. Якість обслуговування у готельній сфері.

Вступ до менеджменту гостинності. Менеджмент як система наукових знань і мистецтво управління. Сутність категорій “управління” та “менеджмент”. Менеджмент індустрії: гостинності: цілі, завдання та види.

Основи маркетингу в індустрії гостинності. Характерні особливості маркетингу в сфері послуг. Основні категорії рекламної діяльності в індустрії гостинності. Формування лояльних стосунків зі споживачем у сфері послуг.

Кадровий потенціал – основа прибутковості підприємства готельно-ресторанного бізнесу. Функції управління персоналом готелю. Принципи і структура управління персоналом готелю. Технології управління персоналом у сфері гостинності.

Рекомендована література

1. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства : навч. посіб. / В. В. Архіпов – К. : Центр учбової літератури, 2015. – 280 с.
2. 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.
3. 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.
4. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.newbiznet.com.ua/index.php/uk/standarthotel/115-42682003.
5. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.ukrhotels.com/files/File/4269-2003.pdf.
6. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація: від 01.07.04. – К. : Держспоживстандарт України, 2004.
7. 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).
8. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : учеб. / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 1063 с.
9. Малюк Л. П. Сервісологія та сервісна діяльність: навч. посіб. / Л. П. Малюк, О. М. Варапаєв, А. В. Ціолковська. – Х. : ХДУХТ, 2014. – 211 с.
10. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика: підруч. / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк; МОН України. – К. : Центр учб. л-ри, 2012. – 472 с.
11. 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.
12. Менеджмент готелю: економіко-організаційні аспекти : навч. посіб. / Х. Роглєв [та ін.] ; ред. Г. Мунін ; Мукачівський державний університет. – К. : Кондор, 2011. – 442 с.
13. Менеджмент ресторанного господарства : навч. посіб. / за ред. Г. Т. П’ятницької. – К. : КНТЕУ, 2015. – 430 с.
14. Мазаракі А. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: підручник / А. А. Мазаракі [та ін.]., за заг. ред. Н. О. П’ятницької. – 2 -ге вид., перероб. та допов. – К. : Центр навч. л-ри, 2011. – 584 с.
15. Організація туризму: підруч. / І. М. Писаревський, С. О. Погасій, М. М. Поколодна та ін. ; за ред І. М. Писаревського. – Х. : ХНАМГ, 2013. – 541 с.

16. Островська Г. Й. Особливості розвитку готельно-ресторанної справи: кухні народів світу : навчальний посібник / Г. Й. Островська. – Тернопіль : Підручники і посібники, 2018. – 256 с.
17. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 за № 19 та зареєстровані в Мін'юсті України за № 413/9012 від 02.04.2004 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://lawua.info/jurdata/dir206/dk206012.htm.
18. Русавська В. А. Гостинність в українській традиційній культурі: навч. посіб. / В. А. Русавська. – Київ : "Видавництво Ліра-К", 2016. – 280 с.
19. Сімакова О. О. Вступ до фаху / О. О. Сімакова, Н. С. Гончарова. – Д. : ДонНУЕТ, 2013. – 108 с.
20. Сфера обслуговування в Україні : нормативні документи : збірник основних законодавчих актів / О. М. Роїна (упор.). – К. : КНТ, 2007. – 457 с.

ЕКОНОМІКА ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ПОСЛУГ

Роль та місце підприємств готельно-ресторанного бізнесу в економіці країни. Економічні засади функціонування підприємств готельно-ресторанного господарства в системі ринкових відносин. Інфраструктура ринку готельного господарства. Сутність і соціально- економічне значення підприємств ресторанного господарства. Експлуатаційна діяльність суб'єктів готельного бізнесу. Сутність і структура виробничо-експлуатаційної програми готельних підприємств як плану з відпуску та реалізації основних та додаткових готельних послуг. Виробнича програма підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Формування та використання ресурсного потенціалу підприємств готельно-ресторанного господарства. Матеріально-технічна база та основні фонди підприємств готельно-ресторанної індустрії. Оборотний капітал підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Людські ресурси підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Планування чисельності працівників на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. Продуктивність праці персоналу готельних і ресторанних підприємств та резерви її підвищення. Суть та характеристика мотивації та організації заробітної плати працівників готельно-ресторанного бізнесу

Економічні основи виробничо-господарської діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Собівартість готельно-ресторанних послуг та продукції. Ціноутворення на ринку готельно-ресторанних послуг . Якість та конкурентоспроможність продукції і послуг готельних та ресторанних підприємств. Показники якості й методи їхнього оцінювання. Організаційно-методичні принципи забезпечення якості й управління якістю. Управління витратами на забезпечення якості. Методи оцінювання конкурентоспроможності продукції та послуг.

Економічні результати господарсько-фінансової діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Ефективність діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Класифікація показників економічного ефекту. Класифікація економічної ефективності. Показники оцінки економічної ефективності. Сутність ризику у діяльності готельних і ресторанних

підприємств. Класифікація та характеристика ризиків підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Шляхи та заходи щодо профілактики та мінімізації рівня ризиків на готельних і ресторанних підприємствах. Банкрутство підприємства: його суть та форми регулювання в Україні. Санація та реструктуризація підприємства готельно-ресторанного бізнесу. Банкрутство та ліквідація підприємства готельно-ресторанного бізнесу

Рекомендована література

1. Агафонова Л.Г., Агафонов О.Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: навч. посібник. К.: Знання України, 2002.
2. Андрушків Б.М., Кузьмін О.Є. Основи менеджменту: методологічні положення та прикладні механізми. Тернопіль: «Лілея», 1997. 292 с.
3. Афанасьєв М.В., Плоха О.Б. Економіка підприємства: навчально-методичний посібник. Х.: ВД «ІНЖЕК», 2007. 320с.
4. Бойчик І.М., Харів П.С., Хопчан М.І. Економіка підприємств: навч. посібник. Львів: Сполом, 2000. 212 с.
5. Дядечко Л.П. Економіка туристичного бізнесу: навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2007. 224 с.
6..; За заг. ред. С.Ф. Покропивного. 2-ге вид., перероб. та доп. К.: КНЕУ, 2004. 528 с.
7. Економіка Економіка підприємства: підручник / М.Г. Грещак, В.М. Колот, А.П. Наливайко та ін підприємства: підручник / За заг. ред. С.Ф. Покропивного. 3-тє вид., без змін. К.: КНЕУ, 2006. 528 с.
8. Круш П.В., Поліщук С.В. Оцінка бізнесу: навч. посібник. К.: Центр учбової літератури, 2004. 264 с.
9. Кузнецова Н.М. Основи економіки готельного та ресторанного господарства: навч. посібник [Електронний ресурс]. Київ, 1997. Режим доступу: http://buklib.net/books/21976/.
10. Мальська М., Пандяк І. Готельний бізнес: теорія та практика: підручни,; М-во освіти і науки України, Львівський нац. ун-т ім. І. Франка. К.: Центр учбової літератури, 2012. 470 с.

Нормативні документи

1. Господарський кодекс України від 16.01.2003 №436-IV – К.: Атіка, 2003. – 208 с.
2. Податковий кодекс України від 02.12.2010 № 2755-VI. – Режим доступу: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2755-17.

ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ І ТЕХНОЛОГІЇ

Інформаційна складова світового розвитку. Глобальна інформаційно-комунікаційна інфраструктура. Теоретичні і практичні аспекти становлення і розвитку інформаційної економіки. Визначення понять. Інформаційні системи та інформаційні технології. Поняття інформаційної системи. Інформаційні технології. Класифікація ІТ.

Бази даних та банки даних. Загальні принципи зберігання інформації. Організація банків даних. Структура типового банку даних. Зберігання і обробка інформації в найпростіших банках даних. Загальний опис системи програмування Microsoft Excel. Створення банку даних на основі системи Microsoft Excel. Робота з банком даних на основі системи Microsoft Excel.

Системи бронювання та резервування. Характеристики комп'ютерних систем бронювання й резервування. Система бронювання Amadeus. Система бронювання Galileo. Інші системи бронювання. Сайт компанії та його

просування за допомогою пошукової оптимізації. Системи повного циклу супроводу постачальників та споживачів. Сайт як спосіб розвитку бізнесу. Види сайтів. Просування сайту за допомогою пошукової оптимізації.

Рекомендована література:

1. Інформаційні системи і технології в економіці: посібник [для студентів вузів] / за ред. В. С. Пономаренка. – К.: Академія, 2002. – 544 с.

1. Білик В. М. Інформаційні технології та системи: Навч. посібник / В. М. Білик, В. С. Костирко. – К.: ЦУЛ, 2006. – 232 с.

2. Вовчак, І. С. Інформаційні системи та комп'ютерні технології в менеджменті: навчальний посібник / І. С. Вовчак. – Тернопіль: Карт-Бланш, 2001. – 354 с.

3. Лабораторний практикум з навчальної дисципліни "Інформаційні системи та технології на підприємстві": для студ. напряму підготов. "Економіка підприємства" всіх форм навчання. — Х. : Вид. ХНЕУ, 2010 — 106 с.

4. Левицький С. І., Лепа Р. М., Коваленко Ю. О., Фінагіна О. В., Харіна К. В. Інформаційні системи на підприємствах: розвиток теорії та практики. — Донецьк : Юго-Восток, 2007 — 250с.

5. Литвин І. С. Інформаційні технології в економіці: навчальний посібник / І. С. Литвин. – Тернопіль: Економічна думка, 2001. – 296 с.

ПІДПРИЄМНИЦТВО

Забезпечення матеріальних і організаційних умов розвитку бізнесу. Вимоги до складення та оформлення документів із господарсько – договірної діяльності. Ділове листування. Вміння вести переговори та укладати контракти. Огляд обліково – фінансових документів та правила їх заповнення.

Економічна модель підприємництва. Функції підприємництва (маркетинг, виробництво, фінанси, кадрова політика, матеріально–технічне забезпечення, НДР, зв’язки з громадськістю). Бізнес як економічна система. Основні напрямки використання результатів бізнесу (підприємництва). Програма дій у бізнесі. Стратегія бізнесу.

Організаційно-правові форми підприємницької діяльності. Поняття організаційної форми підприємництва та значення її вибору для підприємця. Основні види організаційних форм підприємництва (індивідуальні, приватні, колективні, сімейні, державні, спільні і малі). Об’єднання підприємств як організаційна форма підприємництва (концерн, консорціум, асоціація). Господарські товариства та їх характеристика. Основні форми підприємництва в країнах з розвинутою ринковою економікою.

Технологія створення бізнесових структур і організація їх діяльності. Загальні умови створення підприємств. Державна реєстрація суб’єктів підприємництва. Ліцензування окремих видів діяльності. Комерційна таємниця в бізнесі. Ліквідація та реорганізація підприємства. Форми реорганізації та диверсифікацію в бізнесі. Банкрутство та санація підприємств.

Інституціональне середовище підприємництва. Співробітництво партнерів та договірні взаємовідносини у бізнесі. Характеристика інституціонального організаційно–технічного середовища підприємництва (фінансові кредитні інститути, біржі, страхові компанії, рекламні агентства, аудиторські, факторингові та консалтингові фірми). Форми співробітництва

суб'єктів підприємницької діяльності. Господарсько – правові зобов'язання у сфері бізнесу.

Інформаційне забезпечення підприємницької діяльності. Ринок інформаційно-обчислювальних послуг (ІОП) та ціноутворення в ньому. Економічна суть інформації як ресурсу. Класифікація інформаційних товарів та послуг. Ринок інформаційних послуг і його організація. Можливості кількісної оцінки соціально – економічної інформації. Ціна на інформаційні та програмні продукти. Схема формування ціни на інформаційні товари та послуги. Маркетингове дослідження ринку інформаційних товарів і послуг.

Основи бізнес-планування підприємницької діяльності. Бізнес–план і його значення для підприємця. Характеристика основних розділів бізнес–плану. Стратегічне планування підприємницької діяльності. Вибір стратегії в залежності від обраного виду бізнесу.

Фінансування підприємницької діяльності. Джерела зовнішнього та внутрішнього фінансування. Оцінка фінансового та кредитного підприємницького ризику. Фінансування малого бізнесу. Антикризове управління фінансами підприємства.

Система оподаткування суб'єктів підприємництва. Податкова система, її елементи та об'єкти оподаткування. Спрощена система обліку для різних суб'єктів підприємницької діяльності. Види податків та обов'язкових платежів. Вплив податкової системи на підприємницьку діяльність.

Конкуренція та ризики у підприємницькій діяльності. Види ризиків і їх характеристика. Конкуренція, суперництво та конкурентна боротьба у бізнесі. Роль підприємництва у створені факторів, що впливають Поняття підприємництва. Підприємництво в системі ринкового господарства. Суть підприємництва і його основні ознаки. Суб'єкти підприємництва. Види підприємницької діяльності. Історія розвитку підприємництва. Роль підприємництва в економічному розвитку.

Підприємницька ідея та механізми її втілення. Формування правової бази підприємництва. Фінансово

– організаційна підтримка підприємництва. Наукове та кадрове забезпечення підприємницької діяльності. на конкурентні переваги. Взаємозв'язок ризику і втрат. Співвідношення ризику і доходу. Методи оцінки ризику. Оцінка ризику при виборі інвестиційних проектів.

Рекомендована література

1. Андрушків Б. М. Основи організації підприємницької діяльності або абетка підприємця: [навчальний посібник] / Б. М. Андрушків, Ю. Я. Вовк, П. Д. Дудкін та ін. – Тернопіль: Вид. ТНТУ, 2010. – 300 с.
2. Опорний конспект лекцій з дисципліни "Підприємництво" для студентів економічних спеціальностей / П. Д. Дудкін.- Тернопіль, ТДТУ імені Івана Пулюя, 2007.-150с.
3. Методичні вказівки по проведенню семінарських занять з курсу "Теорія та практика бізнесу (Підприємництво)" для студентів інженерних спеціальностей денної та заочної форм навчання / П. Д. Дудкін. - Тернопіль, ТДТУ імені Івана Пулюя, 2007.- 10 с.
4. http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/436-15
5. http://www.ukrreg.com.ua/ua/struct/news2

ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ

Загальні правові положення про готельно-ресторанну діяльність. Нормативно-правове регулювання готельно-ресторанної індустрії. Державна система стандартизації: сутність та категорії стандартів. Організаційно-правові основи готельно-ресторанної справи.

Підприємництво як спосіб здійснення господарської діяльності. Правове становище підприємств готельно-ресторанної сфери. Правова сутність послуги у готельно-ресторанній діяльності.

Договірні засади здійснення готельно-ресторанної діяльності. Загальні правові положення про зобов'язальні відносини. Окремі види договірних та позадоговірних зобов'язань. Трудовий договір. Нормування праці та робочий час працівників підприємства готельного та ресторанного господарства.

Особливості відповідальності та захисту прав споживачів. Правові основи захисту прав споживачів. Відповідальність за порушення чинного законодавства України в галузі готельно-ресторанної справи та відшкодування завданої шкоди.

Рекомендована література

6. Господарське право : навч. посіб. / В.С.Мілаш. – 3-тє вид., змін. – Х.: Право, 2016. – 332 с.
7. Господарський кодекс України від 16.01.2003 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/436-15.
8. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів.
9. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги.
10. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення.
11. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація: Від 01.07.04. – К. : Держспоживстандарт України, 2004.
12. ДСТУ 3862-99 "Громадське харчування. Терміни та визначення".
13. ДСТУ ISO 9004-2-96. Управління якістю та елементами системи якості. Частина 2. Настанови щодо послуг.
14. 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).
15. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н . І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська; за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 288 с.
16. Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р., за № 19. – К., 2004.
17. Правила роботи закладів (підприємств) громадського харчування (Наказ № 219 від 24.07.2002 р. Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України).
18. Цивільне право України. Загальна частина : підруч. / Київський національний університет ім. Т. Шевченка ; за ред.: О. В. Дзери, Н.С. Кузнєцової, Р.А. Майданика. – 4-е видання, стереотипне. – К. : Юрінком Інтер, 2017. – 976 с
19. Розметова О. Г. Організація готельного господарства : підручник / О. Г. Розметова, Т. Л. Мостенська, Т. В. Влодарчик. – Кам'янець-Поділ. : Абетка – ФОП Сисин О.В., 2014. – 432 с. 37.
20. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/435-15.

СТАНДАРТИЗАЦІЯ, СЕРТИФІКАЦІЯ І МЕТРОЛОГІЯ

Стандартизація як важлива складова системи технічного регулювання. Основні напрямки та перспективи розвитку української системи технічного регулювання якості та безпеки продукції (послуг, процесів, систем), організаційно-методичні основи стандартизації, національна система стандартизації України, методологічні засади та правила формування програми національної стандартизації.

Організаційно-методичні та правові принципи сертифікації. Сутність сертифікації, динаміка її історичного розвитку, стандартизація термінів у галузі сертифікації, порядок проведення сертифікації продукції (процесів, робіт, послуг) в Україні, сертифікація послуг, сертифікація систем управління якістю.

Основи метрології. Етапи розвитку та основні поняття метрології, основи технічних вимірювань, метрологічне забезпечення якості продукції, розвиток кваліметрії як науки.

Рекомендована література

1. Стойко І.І. Навчальний курс Atutor. ID 4565.
2. Стойко І.І. Стандартизація, сертифікація, метрологія (Програма, курс лекцій, практичні заняття, самостійна робота, індивідуальні завдання, тести, нормативні документи). Навч.-метод. посібник. – Тернопіль, ТНТУ імені Івана Пулюя, 2018. – 212 с. http://elartu.tntu.edu.ua/handle/lib/25708
3. Закон України «Про стандартизацію» (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2014, № 31, ст.1058) {Із змінами, внесеними згідно із Законом № 124-VIII від 15.01.2015, ВВР, 2015, № 14, ст.96}.
4. Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2015, № 14, ст.96) № 124-VIII від 15 січня 2015 року.
5. Закон України «Про метрологію та метрологічну діяльність» » (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2014, № 30, ст.1008) № 1314-VII від 5 червня 2014 року
6. Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства
7. Вимоги до готелів різних категорій.

ТЕОРІЯ І ПРАКТИКА МЕНЕДЖМЕНТУ

Загальні основи менеджменту. Теоретичні основи менеджменту. Закони, закономірності та принципи менеджменту. Історія розвитку менеджменту. Організації як об’єкти управління. Функції та технологія менеджменту. Методи менеджменту. Управлінські рішення в менеджменті.

Практичні основи менеджмент у сфері послуг. Економічна сутність та особливості послуг як товару. Класифікація і загальна характеристика основних видів послуг. Ринок послуг України. Конкуренція на ринку послуг. Розробка і прийняття управлінських рішень у сфері послуг. Організація комунікаційних процесів у сфері обслуговування. Групова динаміка і основи формування колективу сервісного підприємства. Влада і лідерство в управлінні підприємствами сфери послуг. Культура сервісного підприємства.

Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу. Теорія і практика. Моделювання організаційних структур управління. Управлінські рішення у менеджменті підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Сучасні технології управління колективами підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Фактори,

принципи й функції менеджменту та їх подальший розвиток в умовах ринкової економіки.. Мотивація й стимулювання в готельно-ресторанному бізнесі. Функція контролю у готельно-ресторанному бізнесі. Планування як функція менеджменту у готельно-ресторанному бізнесі.

Комунікативний менеджмент в готельно-ресторанному господарстві. Комунікація, як складова частина менеджменту організацій. Типологічні моделі комунікативного менеджменту. Сутність та сучасний стан розвитку зв'язків з громадськістю в сфері готельно-ресторанного бізнесу. Системний опис PR-Технології. Рекламно-інформаційна діяльність у готельно-ресторанному бізнесі. Спілкування, як соціальний феномен. Психологічна культура ділової розмови.

Рекомендована література

1. Андрушків Б.М., Шерстюк Р.П. Навчальний курс Atutor. ID 4558.
2. Андренко І.Б. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: підручник / І.Б. Андренко, О.М. Кравець, І.М. Писаревський; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 431с.
3. Кузьмін О.Е., Мельник О.Г. Основи менеджменту: підручник / О.Є. Кузьмін, О.Г. Мельник. – 2-ге вид., випр. і доп. – К.: «Академвидав», 2007. – 464с.
4. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Навч. посібн. / М.П. Сальська, І.Г. Пандяк – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 472с.
5. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу. Навч. посібн. / Під загальною редакцією М.М. Поплавського і О.О. Гаца. – К.: Кондор, 2008. – 460с.
6. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент: Навчальний посібник. 3-тє видання. — К.: Центр учбової літератури, 2009. — 344с.
7. Проблеми теорії і практики менеджменту: Навчально-методичний посібник / Автори-укладачі: Андрушків Б.М., Вівчар О.І., Гевко В.Л., Кирич Н.Б., Мельник Л.М. — Тернопіль : Терно-граф , 2009 — 312с.

УПРАВЛІННЯ ВИТРАТАМИ ТА ЦІНОВА ПОЛІТИКА

Управління витратами як складова науки про управління. Теоретико-методологічні основи управління витратами та цінової політики підприємств сфери обслуговування. Класифікація витрат та структура собівартості продукції (послуг) підприємств сфери обслуговування. Система калькулювання витрат та її значення для управління. Сучасні системи й методи обліку витрат на виробництво, їх вплив на управління витратами. Управління витратами в умовах використання вітчизняних методів обліку витрат та калькулювання собівартості. Управління витратами в умовах застосування зарубіжних систем калькулювання. Система директ-костинг. Облік витрат в системі стандарт-кост. Практика встановлення та зміни стандартів. Калькулювання на основі діяльності (АВС-костинг).

Управління витратами та цінова політика в сфері готельного обслуговування. Особливості калькулювання в готельній індустрії. Цінова політика в готельній індустрії. Управління витратами та цінова політика в сфері ресторанного обслуговування. Собівартість і ціноутворення в ресторанному господарстві.

Ефективність системи управління витратами та цінової політики в сфері готельно-ресторанного обслуговування. Обґрунтування системи показників, що характеризують ефективність управління витратами підприємств сфери обслуговування. Управління витратами та доходами підприємств сфери обслуговування. Ключові функції менеджменту всистемі управління витратами підприємств готельно-ресторанної сфери. Організація управління витратами за центрами витрат іцентрами відповідальності. Організація планування витрат на підприємствах готельно-ресторанної сфери. Управлінський контроль як засіб управління витратами. Мотиваційні аспекти в системі управління витратами підприємств готельно-ресторанної сфери.

Рекомендована література:

1. Малюта Л.Я. Конспект лекцій з курсу «Управління витратами та цінова політика» / Л.Я. Малюта. – Тернопіль, ТНТУ, 2017. – 96с.

2. Методичні вказівки до проведення практичних занять, виконання завдань самостійної та індивідуальної роботи з дисципліни «Управління витратами та цінова політика» для студентів усіх форм навчання спеціальності 241 “Готельно-ресторанна справа” / Л.Я.Малюта . – Тернопіль, ТНТУ, 2017. – 60 с.

3. Готельно-ресторанний бізнес: управління витратами: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Лідія Нечаюк, Наталія Нечаюк. – 3-тє вид. – К. : Центр учбової літератури, 2009. – 343 с.

4. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник / Марта Мальська, Ігор Пандяк ; М-во освіти і науки України, Львівський нац. ун-т ім. І. Франка. –К. : Центр учбової літератури, 2012. – 470 с.

5. Грещак М.Г. Управління витратами : навч. посібник / Грещак М.Г., Гордієнко В.М., Коцюба О.С. та ін. За заг. ред. Грещака М.Г. – К.: КНЕУ, 2008. – 264с.

6. Давидович І.Є. Управління витратами: навч.посібник / І.Є. Давидович. –К.: Центр учбової літератури, 2008. – 128с.

7. Іванюта П.В. Управління ресурсами та витратами: навч. посіб. / Іванюта П.В., Лугівська О.П. За ред. д.е.н., проф. Іванюти С.М. – К.: Центр навчальної літератури, 2010. – 244с.

8. Паласюк В. В. Управління витратами / В. В. Паласюк.– Тернопіль, ТАНГ, 1998. – 132с.

9. Турило В. Управління витратами : навч. посібник / В. Турило, Ю. Кравчук. – К: КНЕУ, 2008. – 186 с.

УСТАТКУВАННЯ ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Класифікація устаткування закладів готельно-ресторанного господарства. Загальні відомості про механічне устаткування закладів ресторанного господарства, сортувально-калібрувальне устаткування. Очищувальне та мийне устаткування, подрібнювальне та різальне устаткування. Різальне та місильно-перемішувальне устаткування, дозувально-формувальне та пресувальне устаткування.

Способи теплового оброблення харчових продуктів та джерела теплової енергії. Класифікація та конструктивні елементи теплових апаратів. Тепловий розрахунок теплових апаратів. Універсальні теплові апарати. Харчо-варильне устаткування та жарово-пекарське устаткування, водонагрівальне та допоміжне теплове устаткування. Компресори, холодильні агрегати та їх вузли. Зміна

властивостей харчових продуктів під час їх оброблення та зберігання. Ваговимірювальне устаткування та реєстратори розрахункових операцій. Торговельні автомати та підіймально-транспортне устаткування.

Поняття та основи допоміжного устаткування та оснащення закладів готельно-ресторанного господарства. Системи автоматизації діяльності закладів ресторанного господарства. Нейтральне (немеханічне) устаткування закладів ресторанного господарства. Підбір, розміщення, монтаж і підключення устаткування. Оснащення житлової, адміністративної, обслуговуючої та підсобної груп приміщень. Оснащення готельного номеру побутовими приладами, аудіо- та відеотехнікою. Устаткування для клінінгу. Устаткування для послуг оздоровчого комплексу, спортивних видів розваг. Устаткування для послуг з організації дозвілля. Устаткування для конференц- та бізнес-центрів. Устаткування для пралень та хімчисток. Оснащення драйв-сервісу.

Рекомендована література

21. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства : навч. посіб. / В. В. Архіпов. – К. : Центр учбової літератури; Інкос, 2007. – 280 с.
22. Байлик С .І. Готельне господарство. Обладнання. Євроремонт. Експлуатація /С. І. Байлик. – К. : Дакор; Вира-Р, 2003. – 334 с.
23. Банько В. Г. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів : навч. посіб. / В. Г. Банько. – 2-е вид. – К. : Дакор, 2008. – 328 с.
24. Дейниченко Г. В. Устаткування підприємств харчування: практикум. – ч. 2. “Теплове устаткування” / Г. В. Дейниченко, Н. О. Афукова, Г. М. Постнов, Д.В. Дмитревський, В.М. Червоний. – НКОС, 2016. – 384 с.
25. Доценко В. Ф. Устаткування закладів ресторанного господарства : підруч. / В. Ф. Доценко, В. О. Губеня. – К. : Кондор, 2016. – 636 с.
26. Мазаракі А. А. Устаткування закладів ресторанного господарства: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / А. А. Мазаракі, С. Л. Шаповал, І. І.Тарасенко та ін. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2013. – 640 с.
27. Нагорняк Г. С. Методичні вказівки та завдання для практичних занять і самостійної роботи з дисципліни “Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства” для студентів спеціальності 241 “Готельно-ресторанна справа” освітньо-кваліфікаційного рівня “бакалавр” усіх форм навчання / Г. С. Нагорняк. – Тернопіль, ТНТУ ім. Івана Пулюя, 2017. – 112 с.
28. Писаревський І. М. Матеріально-технічна база готелів : підруч. / І. М. Писаревський І. М., А. А. Рябєв; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х. : ХНАМГ, 2009. – 286 с.
29. Пригіна Т. Б. Устаткування закладів ресторанного господарства / Т. Б. Пригіна. – О.К.Л. – К. : КНТЕУ, 2013. – 67 с.
30. Проектування закладів ресторанного господарства : навч. посіб. / А. А. Мазаракі, М. І. Пересічний, С. Л. Шаповал та ін.: за ред. А. А. Мазаракі. – 2-ге вид., переробл. та допов. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. – 340 с.
31. П’ятницька, Г. Т. Інноваційні ресторанні технології: основи теорії : навч. посіб. / Г. Т. П’ятницька, Н.О. П’ятницька. – К. : Кондор, 2013. – 250 с.
32. Шаповал С. Л. Устаткування закладів ресторанного господарства. Механічне устаткування : навч. посіб. / С. Л. Шаповал, І. І. Тарасенко, О. П. Шинкаренко; за ред. А. А. Мазаракі; МОН України, КНТЕУ, Нац. ун-т харч. технол. – К. : КНТЕУ, 2012. – 240 с.

ПРОЕКТУВАННЯ ОБ'ЄКТІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Суть проектування, його цілі та завдання. Історія виникнення та напрями розвитку. Технологічне проектування, його законодавча та нормативна база. Функції проектувальника при розробленні принципових схем улаштування інженерних систем і обладнання у готелі.

Склад і площі приміщень побутового обслуговування та торгівлі залежно від категорії типу готелю. Розміщення приміщень надання побутових послуг, медичного призначення та адміністрації у готелі. Функціональна організація приміщень приймально-вестибульної групи. Організація потоків руху людей у приміщеннях приймально-вестибульної групи. Обов'язкові вимоги до розміщення окремих служб приймально-вестибульної групи у готелі. Функціональне зонування приймально-вестибульної групи у готелі.

Склад, розміри та площі адміністративних приміщень залежно від категорії та типу готелю. Склад житлових приміщень готелю. Форми житлової зони приміщень в загальній структурі будівлі готелю: прямокутна; компактна; атріумна; ускладнена. Послідовність виконання й особливості планувальних рішень і облаштування житлових номерів різних типів.

Особливості організації діяльності приміщень культурно-дозвіллєвого призначення при готелі. Розміщення приміщень фізкультурно-оздоровчого призначення у готелі: основні і допоміжні приміщення фізкультурно-оздоровчого призначення; відкриті спортивні споруди; криті спортивні споруди; об'єкти SPA.

Функціональні фактори у проектуванні. Технологічні принципи взаємозв'язку функціональних груп приміщень. Методологія розрахунків та підбору технологічного обладнання. Моделювання закладів ресторанного господарства у просторі. Цілі, завдання і методи розробки об'ємно-планувальних рішень готельних комплексів.

Вибір типу, поверховості та конфігурації будівлі готельно-ресторанного господарства. Зонування будівлі з виділенням функціональних груп приміщень готельно-ресторанного господарства. Розроблення об'ємно-планувального рішення ресторанного закладу. Графо-аналітичне моделювання простору ресторанних комплексів. Системи автоматизованого проектування у сфері готельно-ресторанного бізнесу.

Рекомендована література:

1. Банько В. Г. Будівлі, споруди та обладнання туристичних комплексів / В. Г. Банько. – К.: Дакор, 2008. – 321 с.

2. Дейниченко Г. В. Обладнання підприємств харчування: довід. в 3-х ч. / Г. В. Дейниченко, В. О. Єфімова, Г. М. Постнов. – Харків.: ДП Редакція "Мир техники и технологий", 2003.

3. Доценко В. Ф. Проектування підприємств галузі: конспект лекцій для студентів спеціальності 6.091700 "Технологія харчування" денної форми навчання / В. Ф. Доценко, Т. І. Іщенко. – К. : НУХТ, 2009. – 110 с.

4. Клименко Є. В. Технічна експлуатація та реконструкція будівель і споруд: навч. посіб. / Є. В. Клименко. – К: Центр навч. л-ри, 2004. – 304 с.

5. Король В. П. Архітектурне проектування житла: навч. посіб. – К.: ФЕНІКС, 2006. – 208 с.

6. Кравченко В. С. Інженерне обладнання будівель / В. С. Кравченко, Л. А. Саблій, В. І. Давидчук, Н. В. Кравченко. – К.: Професіонал, 2008. – 480 с.

7. Писаревський І. М. Матеріально-технічна база готелів: підруч. / І. М. Писаревський, А. А. Рябєв. – Х.: ХНАМГ, 2010. – 286 с.

8. Проектування готелів: навч. посіб. / за ред. А. А. Мазаракі. – К.: КНТЕУ, 2012. – 340 с.

9. Проектування закладів ресторанного господарства: навч. посіб. / за ред. А. А. Мазаракі. – К.: КНТЕУ, 2010. – 340 с.

5. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Форма підсумкового контролю – **екзамен**

Розподіл балів за виконання екзаменаційного завдання наведено у таблиці нижче.

Тестові знання	Письмове екзаменаційне завдання			Разом
	теоретичне запитання 1	теоретичне запитання 2	ситуаційне розрахункове завдання	
40	20	20	20	100

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
75-81	C		
67-74	D	задовільно	
60-66	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
1-34	F	незадовільно з обов’язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов’язковим повторним вивченням дисципліни

6. ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

ВСТУП ДО ГОСТИННОСТІ

1. Перші спогади про заклади гостинності:
a. у середньовіччі
b. за часів античності*
c. у першій половині; IV ст. н. е.
d. у V ст. н. е.

2. Найбільшого поширення у середньовіччі «готелі» набули в такій країні
a. Швейцарії
b. Італії
c. Франції
d. Греції*

3. Найбільшу частку готельних ланцюгів має така країна
a. Швейцарія
b. Франція*
c. Бразилія
d. США

4. У XVI – першій половині XVIII ст. одним з головних торговельних центрів Східної Європи був
a. Новгород
b. Гомель*
c. Київ
d. Рязань

5. Перші згадки про заклади гостинності були виявлені
a. в стародавніх манускриптах єгиптян
b. в перших письмових фоліантах Італії
c. в кодексі законів царя Вавилонії – Хаммурапі*
d. у письмових спогадах Марко Поло

6. Новий час розвитку світового готельного господарства припадає на
a. XV ст. – початок XIX ст.
b. XVI ст. – початок XX ст.*
c. XV ст. – початок XX ст.
d. XIVст. – початок XVIII ст.

7. Основні моделі «ланцюгів»
a. модель Ц. Рітца, модель К. Уїльсона, модель Р. Шнайдера
b. модель Ц. Рітца, модель К. Уїльсона, незалежні готельні ланцюги*
c. модель Ц. Рітца, модель Р. Шнайдера, незалежні готельні ланцюги
d. модель Р. Шнайдера, модель К. Уїльсона, незалежні готельні ланцюги

8. В давніх манускриптах містяться згадки про такі засоби розміщення
a. Караван-сараї
b. таверни*
c. готелі
d. постоялі двори

9. Засоби розміщення, які з'явилися за часів царя Вавилонії – Хаммурапі
a. постоялі двори
b. гостинні двори
c. таверни*
d. корчми

10. Для нового часу розвитку світового готельного господарства було характерним
a. постоялих дворів;

b. гостинних дворів;
c. каретних дворів;
d. розкішних готелів*.

11. Перші заклади гостинності на території України виникли в:
a. VIII-X ст.
b. IX-XI ст.
c. X- XII ст.
d. XII – XIII ст.*

12. Готельний ланцюг (мережа) – це
a. сукупність готелів, що здійснюють колективний бізнес і не знаходяться під безпосереднім контролем керівництва ланцюга
b. сукупність готелів, що здійснюють колективний бізнес і знаходяться під безпосереднім контролем керівництва ланцюга*
c. об'єднання декількох готельних ланцюгів в загальний бізнес із централізованим керівництвом
d. об'єднання під єдиною маркою не тільки готелів алей туристичних та транспортних фірм

13. Класифікація готелів – це
a. визначення відповідності конкретного готелю і номерів критеріям або стандартам обслуговування*
b. розрядність готелю, що впливає на його престиж, формування клієнтури, вартість готельних послуг
c. атестація готелів, спрямована на надання йому певної категорії
d. інспектування готелю щодо присвоєння йому конкретного розряду

14. Основним критерієм класифікації готелів у всіх країнах є такий
a. місце розташування
b. рівень комфорту*
c. якість обслуговування
d. інженерно-технічне устаткування

15. Найпоширенішою у світі вважається
a. грецька система класифікації готелів
b. індійська система класифікації готелів
c. французька система класифікації готелів*
d. в китайська система класифікації готелів

16. Національний стандарт України «Послуги туристичні. Класифікація готелів» був уведений в дію з
a. 2004 року*
b. 2000 року
c. 1980 року
d. 1995 року

17. Матеріально-технічна база готельного господарства – це
a. сукупність усіх засобів і предметів праці, що використовуються в процесі створення та надання готельних послуг*
b. частина засобів праці, що багаторазово бере участь у виробничо-експлуатаційному процесі
c. частина засобів праці, що одноразово бере участь у виробничо-експлуатаційному процесі
d. 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

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

a. стійка оформлення*
b. стіл замовлень
c. коридор
d. вестибюль

19. Служба портьє здійснює

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

20. Внутрішні служби – це служби, працівники яких

a. мають безпосередній контакт із гостями готелю*
b. продають послуги і товари
c. практично не мають прямого контакту з гостями
d. займаються прибиранням внутрішніх приміщень

21. До функцій служби прийому і розміщення входить

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

22. У 1952 році з'явилася професійна організація консьєржів, відома під назвою

a. «Золоті зірки»
b. «Золоті корони»
c. «Золоті ключі»*
d. «Золоті погони»

23. Основним завданням планово-комерційного відділу є

a. виплата працівникам заробітної плати, отримання інших різних рахунків і виплата по них, контроль та облік витрат
b. забезпечення готельного комплексу матеріально-технічними та виробничими ресурсами*
c. ведення особистих справ усіх співробітників готельного комплексу
d. підвищення кваліфікації, перепідготовка та стажування фахівців і обслуговуючого персоналу

24. Основним функціональним підрозділом в обслуговуванні клієнтів кожного готельного підприємства є

a. служба прийому та розміщення
b. служба безпеки
c. інженерна служба
d. адміністративна служба*

25. У технологічному процесі головний адміністратор виконує такі функції

a. керує збутом номерів;
b. надає інформацію щодо роботи різних служб у готелі;
c. вирішує конфліктні ситуації, які виникають між обслуговуючим персоналом та клієнтами готелю;
d. усі відповіді вірні*

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

a. рахунок
b. візитка*
c. реєстраційна картка
d. анкета проживаючого

27. Серед методів розрахунку в готелях використовують

a. готівку
b. пластикові картки
c. дорожні чеки
d. усі відповіді вірні*

28. Централізований продаж готельних послуг здійснюється

a. персоналом готелю*
b. управлінськими компаніями
c. туристичними фірмами
d. транспортними агенціями

29. До служб, які приносять прямі прибутки, відносять

a. прийому і розміщення*
b. з надання додаткових послуг
c. організації харчування
d. інженерно-технічна

30. Внутрішні служби – це служби, працівники яких

a. мають безпосередній контакт із гостями готелю
b. продають послуги і товари*
c. практично не мають прямого контакту з гостями
d. займаються прибиранням внутрішніх приміщень

31. Технічна культура у готельному підприємстві забезпечується

a. кваліфікацією персоналу
b. організацією управління готелем
c. якістю матеріальної бази*
d. технічним оснащенням готелю

32. Культура праці в готелі визначається

a. станом матеріальної бази
b. характеристикою будинку готелю
c. рівнем кваліфікації та професійної майстерності кадрів*
d. знанням іноземних мов

33. Організаційно-управлінська культура в готелі визначається

a. станом матеріальної бази
b. естетикою праці
c. раціональним менеджментом*
d. кваліфікацією адміністративної служби

34. Взірець, еталон, мірило якості послуг готелю – це

a. наукова організація праці
b. стандарт*
c. пріоритет
d. думки споживачів

35. Кадровий потенціал підприємства – це

a. сукупність працівників різних професійно-кваліфікаційних груп, зайнятих на підприємстві
b. можливості, закладені в працівниках*
c. частина працездатного населення, яка за своїми віковими, фізичними, освітніми даними відповідає готельному господарстві

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

36. Чисельність персоналу, який належить до контактної зони, залежить від

a. обсягу реалізованих послуг
b. місткості підприємства готельного господарства*
c. загальної кількості персоналу
d. чисельності адміністративного персоналу

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

a. не нормована*
b. нормована
c. залежить від заробітної плати
d. залежить від обов'язків

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

a. тарифна система*
b. відрядна форма оплати праці
c. погодинна форма оплати праці
d. додаткова оплата праці

39. Методами вимірювання продуктивності праці є

a. натуральні, вартісні, трудові*
b. продуктивний та непродуктивний
c. грошовий, продуктивний, товарний
d. основний, допоміжний

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

a. зростає*
b. знижується
c. залишається без змін
d. між показниками немає зв'язку

41. Ефективність праці персоналу готелів визначається

a. економією часу туристів
b. високою культурою та якістю готельних послуг
c. скороченням витрат споживання
d. усі відповіді вірні*

42. Залежно від організації роботи ресторанні господарства поділяються на

a. закриті, відкриті, змішані*
b. комбіновані, індивідуальні, групові
c. етнографічні, вегетаріанські, морські
d. матричні, лінійні, функціональні

43. Постійний гість – це своєрідний

a. рекламний агент*
b. VIP-персона
c. людина, яка не потребує особливої уваги
d. людина, яка платить чайові

44. Психологічний алгоритм обслуговування гостей містить

a. досконале вміння персоналу ресторану користуватися технічними приладами
b. знання 3-4 іноземних мов
c. гарне розуміння декору та інтер'єру ресторанного закладу
d. формування гарних відносин із гостем та з'ясування його справжніх намірів і бажань*

45. Під час складання меню необхідно враховувати такі чинники, як

a. інтер'єр й освітлення закладу
b. кваліфікація кухарів, наявне обладнання і потужності
c. необов'язково враховувати смаки та побажання споживачів
d. поживна цінність продуктів і технологія вирощування*

46. Правилом успішної діяльності ресторанного закладу є поєднання «золотих» правил двох трикутників. Вершини одного із трикутників – це

a. назва ресторану, кухня, інтер'єр*
b. модні тенденції, звичаї регіону, кухня
c. сезонність ринку, кухня, персонал
d. персонал, назва ресторану, сезонність ринку

47. За видами економічної діяльності заклади ресторанного господарств поділяють на такі групи:

a. заклади, які здійснюють продаж їжі і напоїв, як правило, призначених для споживання на місці, з показом розважальних вистав або без них (ресторан, кафе, кафетерій, закусочна)*;
b. заклади, що реалізують продукцію і організовують її споживання в торговельній залі (ресторани, бари, кафе, кафетерії, закусочні, буфети, їдальні);
c. заклади, що поєднують функції виробництва та обслуговування споживачів, які працюють як на сировині, так і частково можуть використовувати напівфабрикати;
d. заклади, що працюють на напівфабрикатах і готовій продукції.

48. За торговельною ознакою заклади ресторанного господарства поділяються на групи

a. заклади, що продають продукцію для споживання за його межами (фабрика-заготівельня, фабрика-кухня, домова кухня, ресторан за спецзамовленням)*
b. заклади, які здійснюють продаж напоїв та обмеженого асортименту страв до них, як правило, призначених для споживання на місці, з показом розважальних вистав або без них (бар)
c. заклади, в яких здійснюється продаж їжі і напоїв, переважно за зниженими цінами, для споживачів, об'єднаних за професійними ознаками (їдальня і буфет)
d. заклади, які постачають їжу, приготовлену централізовано, для споживання в інших місцях (фабрика-заготівельня, фабрика-кухня, домова кухня, ресторан за спеціальним замовленням)

49. У ресторанному бізнесі менеджер з обслуговування зобов'язаний

a. щодня коригувати меню з урахуванням наявних продуктів
b. здійснювати бракераж страв*
c. давати дозвіл на видачу безкоштовних обідів або напоїв
d. вивчати попит відвідувачів

50. Високий сервіс ресторанного бізнесу вимагає

a. тісних взаємин з гостем, фактично панібратство
b. настирливості у досягненні своїх цілей
c. володіння ресторанним етикетом*
d. уміння передавати те, що не користується особливим попитом

ПІДПРИЄМНИЦТВО

1. Яке визначення поняття «бізнес» є найбільш повним?
a. Бізнес – це ділові відносини між людьми або між учасниками справи
b. Бізнес – це система відносин при якій в наявності може бути прибуток
c. Бізнес – це вміння заробляти гроші будь-якими способами та методами*
d. Бізнес – це прибуткова справа

2. Яке визначення поняття «підприємництво» є найбільш повним?
a. Підприємництво – це обмін діяльністю між суб'єктами економіки
b. Підприємництво – це особливий вид діяльності в рамках чинного законодавства на свій страх і ризик, з метою отримання прибутку та задоволення потреб споживачів*
c. Підприємництво – це прояв особистої чи колективної ініціативи у процесі підготовки чи укладання договору для отримання вигоди
d. Підприємництво – це готовність і вміння здійснювати різні прийоми ділового спілкування, які переслідують межу досягнення найбільшої вигоди

3. Категорія «підприємництво» щодо категорії «бізнес» є:
a. Тотожною
b. Значно ширшою за змістом*
c. Протилежною
d. Оціночною

4. Які виробничі фактори визначають підприємницьку діяльність?
a. Земля, праця, капітал, вільний вибір, свобода
b. Земля, праця, капітал, підприємницька здатність, інформація*
c. Земля, праця, свобода, рішучість, стійкість
d. Земля, праця, цілеспрямованість, адекватність, акуратність

5. Які ресурси зумовлюють обмеженість випуску кінцевого продукту підприємцем?
a. Виробничі
b. Природні*
c. Людські
d. Валютні

6. Які є основні види підприємницької діяльності?
a. Виробнича
b. Комерційна
c. Посередницька
d. Всі відповіді вірні*

7. Що таке бартерна угода у сучасній економіці?
a. Гроші – товар
b. Товар – товар*
c. Гроші – товар – гроші
d. Товар – гроші – товар

8. Які є типи підприємницької діяльності?
a. Індивідуальний, колективний, корпоративний*
b. Індивідуальний, формальний, колективний
c. Самостійний, суспільний, вахтовий
d. Індивідуальний, самостійний, колективний

9. Коли держава виявляє зацікавленість в успішному виконанні угоди між бізнесменами?
a. Під час збуту наркотиків
b. Під час торгівлі зброєю
c. Під час використання праці рабів
d. Під час виконання не заборонених законом угод*

10. Соціальний прибуток від здійснення підприємницької діяльності – це:

a. Аванс перед виборами у Верховну Раду
b. Створення іміджу підприємця
c. Створення передумов для активізації бізнесу у майбутньому*
d. Інфляційна складова прибутку

11. Підприємницький прибуток може існувати у таких формах:
a. Гривневий
b. Валютний
c. Соціальний
d. Всі відповіді вірні*

12. Як можна сформулювати суть виживання підприємця у ринкових умовах?
a. «Що виробляти?», «як виробляти?», «скільки виробляти і як розподіляти?» обумовлюється співвідношенням попиту і пропозиції*
b. «Що виробляти?», «як виробляти?», «скільки виробляти і як розподіляти?» обумовлюється державним планом
c. «Що виробляти?», «як виробляти?», «скільки виробляти і як розподіляти?» обумовлюється попитом
d. «Що виробляти?», «як виробляти?», «скільки виробляти і як розподіляти?» обумовлюється продукцією

13. **Яка форма власності не належить до приватної?**
a. Кооперативна
b. Акціонерна
c. Суспільна*
d. Пайова

14. Якою є загальна стратегія бізнесу?
a. Мінімізація вигоди у процесі укладання різних угод
b. Максимізація вигоди у процесі укладання різних угод*
c. Отримання вигоди у процесі укладання різних угод
d. Максимізація взаєморозуміння у процесі укладання різних угод

15. Що таке тактика бізнесу?
a. Тактика – це способи і методи реалізації стратегії бізнесу*
b. Тактика – це уточнення стратегії бізнесу
c. Тактика – це зміна стратегії бізнесу
d. Тактика – це розвиток стратегії бізнесу

16. В чому зміст приватної власності?
a. Приватна власність – товар
b. Приватна власність – ділові відносини в бізнесі
c. Приватна власність – економічна основа бізнесу*
d. Приватна власність – політична основа бізнесу

17. В чому зміст приватної власності?
a. Приватна власність – товар
b. Приватна власність – ділові відносини в бізнесі
c. Приватна власність – економічна основа бізнесу*
d. Приватна власність – політична основа бізнесу

18. Що є економічною основою бізнесу?
a. Державна власність
b. Приватна власність*
c. Кооперативна власність
d. Акціонерна власність

19. Як можна наростити підприємницький капітал?
a. Поділом вартості власності
b. Шляхом об'єднання власності кількох підприємців*
c. Зменшенням витрат на придбання автотранспорту

d. Розпорошенням вартості власності

20. В чому полягає інноваційна модель підприємництва?

a. В активному використанні нових управлінських рішень*
b. В пошуку нових партнерів по бізнесу
c. В максимально ефективному використанні наявних ресурсів
d. В збільшенні швидкості обороту капіталу

21. Основні напрямки використання результатів бізнесу:

a. На створення матеріальної бази, на матеріальне стимулювання , на утвердження власного іміджу
b. На створення матеріальної бази, на преміювання, на рекламу, на спортивні змагання
c. На створення матеріальної бази, на матеріальне стимулювання , на утвердження власного іміджу, на благодійні цілі*
d. На створення матеріальної бази, на підкуп чиновників, на поїздки за кодон, на утримання охорони

22. Що не є функцією підприємництва?

a. Матеріально-технічне забезпечення
b. Підкуп*
c. Зв'язки з громадськістю
d. Ведення фінансів та обліку

23. Яка роль приватної власності в обмеженні концентрації влади в руках окремих людей?

a. В залежності від багатства
b. Обмежена
c. Визначальна*
d. Не впливає

24. Яке твердження щодо розпорядження майном є хибним для підприємця?

a. Вирішувати як використовувати свою власність
b. Використовувати власність тільки за узгодженням з державою*
c. Передавати, продавати свою власність кому-небудь
d. Користуватися доходами та іншими вигодами, які дає йому власність

25. Хто не має права займатись підприємницькою діяльністю?

a. Інженер
b. Робітник
c. Депутат Верховної ради України*
d. Домогосподарка

26. Які функції виконує податкова система?

a. Фіскальна, регулююча, стимулююча, розподільча*
b. Підтримуюча, розвиваюча, адаптаційна, накопичувальна
c. Стримуюча, розрахункова, уточнююча, заохочувальна
d. Всі відповіді вірні

27. Суть виробничо-технічної функції підприємництва полягає у тому, що:

a. підприємство займається виробництвом продукції, товарів, робіт і послуг, на які є попит на ринку*
b. підприємство є основним місцем працевлаштування громадян
c. реалізуючи свою продукцію за кордоном, підприємство може представляти країну на міжнародному ринку
d. всі відповіді вірні

28. Асоціація - це:

a. найпростіша форма договірного об'єднання підприємств (фірм) з метою постійної координації господарської діяльності (не має права втручатися у виробничу та комерційну діяльність будь-якого з її учасників)*

b. договірні об’єднання суб’єктів господарювання на засаді інтеграції їхніх науково-технічних, виробничих та комерційних інтересів, з делегуванням окремих повноважень для централізованого регулювання діяльності кожного з учасників
c. тимчасові статутні об’єднання промислового й банківського капіталу для досягнення загальної мети реалізуючи свою продукцію за кордоном, підприємство може представляти країну на міжнародному ринку
d. форма статутних об’єднань підприємств, що характеризується єдністю власності й контролю; об’єднання відбувається найчастіше за принципом диверсифікації, коли один концерн інтегрує підприємства різних галузей економіки (промисловість, транспорт, банки тощо). Суб’єкти господарювання втрачають свою самостійність, підпорядковуючись фінансовим структурам

29. Корпорація - це:

a. найпростіша форма договірного об’єднання підприємств (фірм) з метою постійної координації господарської діяльності (не має права втручатися у виробничу та комерційну діяльність будь-якого з її учасників)
b. договірні об’єднання суб’єктів господарювання на засаді інтеграції їхніх науково-технічних, виробничих та комерційних інтересів, з делегуванням окремих повноважень для централізованого регулювання діяльності кожного з учасників*
c. тимчасові статутні об’єднання промислового й банківського капіталу для досягнення загальної мети
d. форма статутних об’єднань підприємств, що характеризується єдністю власності й контролю; об’єднання відбувається найчастіше за принципом диверсифікації, коли один концерн інтегрує підприємства різних галузей економіки (промисловість, транспорт, банки тощо). Суб’єкти господарювання втрачають свою самостійність, підпорядковуючись фінансовим структурам

30. Консорціум – це:

a. найпростіша форма договірного об’єднання підприємств (фірм) з метою постійної координації господарської діяльності (не має права втручатися у виробничу та комерційну діяльність будь-якого з її учасників)
b. договірні об’єднання суб’єктів господарювання на засаді інтеграції їхніх науково-технічних, виробничих та комерційних інтересів, з делегуванням окремих повноважень для централізованого регулювання діяльності кожного з учасників
c. тимчасові статутні об’єднання промислового й банківського капіталу для досягнення загальної мети*
d. форма статутних об’єднань підприємств, що характеризується єдністю власності й контролю; об’єднання відбувається найчастіше за принципом диверсифікації, коли один концерн інтегрує підприємства різних галузей економіки (промисловість, транспорт, банки тощо). Суб’єкти господарювання втрачають свою самостійність, підпорядковуючись фінансовим структурам

31. Концерн – це:

a. найпростіша форма договірного об’єднання підприємств (фірм) з метою постійної координації господарської діяльності (не має права втручатися у виробничу та комерційну діяльність будь-якого з її учасників)
b. договірні об’єднання суб’єктів господарювання на засаді інтеграції їхніх науково-технічних, виробничих та комерційних інтересів, з делегуванням окремих повноважень для централізованого регулювання діяльності кожного з учасників
c. тимчасові статутні об’єднання промислового й банківського капіталу для досягнення загальної мети
d. форма статутних об’єднань підприємств, що характеризується єдністю власності й контролю; об’єднання відбувається найчастіше за принципом диверсифікації, коли один концерн інтегрує підприємства різних галузей економіки (промисловість,

транспорт, банки тощо). Суб'єкти господарювання втрачають свою самостійність, підпорядковуючись фінансовим структурам*

32. Промислово-фінансова група – це:

a. договірні об'єднання суб'єктів господарювання на засаді інтеграції їхніх науково-технічних, виробничих та комерційних інтересів, з делегуванням окремих повноважень для централізованого регулювання діяльності кожного з учасників
b. тимчасові статутні об'єднання промислового й банківського капіталу для досягнення загальної мети
c. форма статутних об'єднань підприємств, що характеризується єдністю власності й контролю; об'єднання відбувається найчастіше за принципом диверсифікації, коли один концерн інтегрує підприємства різних галузей економіки (промисловість, транспорт, банки тощо). Суб'єкти господарювання втрачають свою самостійність, підпорядковуючись фінансовим структурам
d. об'єднання, яке створюється за рішення Кабінету Міністрів України на певний строк з метою реалізації державних програм розвитку пріоритетних галузей виробництва та структурної перебудови економіки*

33. Холдинг – це:

a. об'єднання, яке створюється за рішення Кабінету Міністрів України на певний строк з метою реалізації державних програм розвитку пріоритетних галузей виробництва та структурної перебудови економіки
b. тимчасові статутні об'єднання промислового й банківського капіталу для досягнення загальної мети
c. форма статутних об'єднань підприємств, що характеризується єдністю власності й контролю; об'єднання відбувається найчастіше за принципом диверсифікації, коли один концерн інтегрує підприємства різних галузей економіки (промисловість, транспорт, банки тощо). Суб'єкти господарювання втрачають свою самостійність, підпорядковуючись фінансовим структурам
d. компанія, яка володіє контрольним пакетом акцій іншого підприємства з метою здійснення функцій контролю та управління*

34. Існують такі форми об'єднань підприємств:

a. концерни, корпорації, асоціації
b. трести, синдикати
c. консорціуми, картелі
d. усі відповіді вірні*

35. Перевагою об'єднань підприємств є:

a. розширені ресурсні можливості щодо господарювання*
b. можливість створення структури управління та системи менеджменту
c. великий розмір
d. монопольне становище на ринку

36. Недоліком об'єднань підприємств є:

a. великий розмір
b. монопольне становище на ринку
c. складність управління, неузгодженість дій учасників*
d. невизначеність строків існування

37. Які послуги надає факторингова фірма?

a. кредит
b. купівля дебіторської заборгованості*
c. «ноу-хау»
d. програмні засоби

38. Лізинг – це:

a. сукупність економічних грошових відносин, пов'язаних із формуванням, використанням і розподілом грошових надходжень і фондів грошових коштів для забезпечення ефективної діяльності підприємства
b. господарська операція, за якою суб'єкт підприємницької діяльності (лізингодавець) за умовами лізингового договору передає іншому суб'єкту підприємницької діяльності (лізингоодержувачу) матеріальні цінності для використання у підприємницькій діяльності на визначений строк і за визначену плату*
c. господарська операція, за якою суб'єкт підприємницької діяльності (лізингоодержувач) купляє у іншого суб'єкта підприємницької діяльності (лізингодавця) матеріальні цінності для використання у підприємницькій діяльності
d. це різновид кредиту, який пропонують усі комерційні банки

39. Інвестиції - це:

a. довгостроковий кредит
b. різновид лізингу
c. довгострокові вкладення грошових коштів, матеріальних і нематеріальних цінностей у діяльність підприємств різних галузей економіки з метою отримання прибутку*
d. правильної відповіді немає

40. Кредит - це:

a. сума грошових коштів, оборотних і необоротних активів, наданих засновниками при створенні підприємства для здійснення ним господарської діяльності
b. отримання грошових коштів або матеріальних цінностей у користування на певний період на умовах строковості, повернення та платності*
c. довгострокові вкладення матеріальних і нематеріальних цінностей, грошових коштів у підприємства різних галузей економіки з метою отримання прибутку
d. надходження фінансових ресурсів підприємства у результаті його діяльності

41. Банкрут - це:

a. фізична особа, яка неспроможна своєчасно сплатити свої боргові зобов’язання
b. суб’єкт підприємницької діяльності, який неспроможний своєчасно виконати свої зобов'язання перед кредиторами чи бюджетом
c. фізична чи юридична особа, яка не може вчасно розрахуватися за своїми боргами
d. суб’єкт підприємницької діяльності, визнаний господарським судом як такий, що не може відновити свою платоспроможність і задовольнити визнані судом вимоги кредиторів не інакше як через застосування процедури ліквідації*

42. Санація - це:

a. тривала нестача оборотних коштів
b. система заходів, спрямованих на "оздоровлення" підприємства з метою недопущення банкрутства*
c. рішення щодо ліквідації підприємства, яке приймається районним судом
d. правильної відповіді немає

43. Інфраструктура підприємства це:

a. це сукупність цехів, господарств та служб підприємства, які забезпечують необхідні умови для функціонування підприємства. Своєрідний тил підприємства, без якого неможлива його нормальна робота*
b. це предмети праці у процесі обробки переміщуються складними маршрутами, внаслідок чого існують великі перерви між операціями
c. це процес, який передбачає переміщення у процесі обробки предметів праці складними маршрутами та різними відділами підприємства
d. галузево-функціональний вид діяльності

44. Соціальну інфраструктуру складають:

a. допоміжні дільниці та служби, що розміщені у основних цехах
b. комплекс галузей, які безпосередньо пов'язані зі створенням загальних умов для відтворення робочої сили і забезпечення нормальної життєдіяльності людей*
c. забезпечення електрикою і тепловою енергією, паром, газом тощо
d. забезпечення сировиною та матеріалами

45. Податкам властиві такі принципи як:

a. Обов'язковість
b. Стабільність і прогресивність
c. Простота
d. Усі відповіді вірні*

46. Прибуток платників податку за загальною системою оподатковується за ставкою:

a. 18%*
b. 10%
c. 5%
d. 3%

47. Ставка податку з доходів фізичних осіб становить … % від об'єкта оподаткування

a. 5%
b. 18%*
c. 20%
d. 25%

48. В чому полягає оподаткування за розгорнутою системою?

a. У сплаті суб'єктами підприємницької діяльності усіх видів податків, передбачених чинним законодавством*
b. Своєчасній і повній сплаті податків платниками
c. Дослідженні податку як економічної категорії
d. У сплаті суб'єктами підприємницької діяльності деяких видів податків, передбачених чинним законодавством

49. Скільки існує груп платників єдиного податку?

a. 3
b. 4*
c. 5
d. 6

50. Залежно від рівня державних структур податки поділяються на:

a. Загальнодержавні та місцеві*
b. Районні та обласні
c. Регіональні та відомчі
d. Регіональні та обласні

ЕКОНОМІКА ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ПОСЛУГ

1. Споживачі, конкуренти, державні органи, фінансово-кредитні установи, постачальники утворюють:

a) конкурентне середовище підприємства
b) мікросередовище підприємства
c) внутрішнє середовище підприємства
d) макросередовище підприємства*

2. Підприємство – це…

a) це господарське товариство, статутний капітал якого поділено на визначену кількість акцій однакової номінальної вартості, корпоративні права за якими посвідчуються акціями
b) господарське товариство, засноване однією або кількома особами, статутний капітал якого поділений на частки, розмір яких визначається статутом
c) самостійний суб'єкт господарювання, створений компетентним органом державної влади або органом місцевого самоврядування, або іншими суб'єктами для задоволення суспільних та особистих потреб шляхом систематичного здійснення виробничої, науково-дослідної, торговельної та іншої господарської діяльності в порядку, який передбачено Господарським кодексом України та іншими законами*

3. Які види послуг відносяться до групи додаткових послуг, що збагачують знання туристів про район, країну?

a) організація екскурсій зустрічей, перегляд фільмів, урочистості з приводу національних свят*
b) інформаційні, комунально-побутові, посередницькі, прокат спортивного, пляжного інвентарю, друкарських машинок, автомобілів, розмножувальної техніки та ін.
c) надання музичних інструментів, особистого екскурсовода, перекладача, секретаря, забезпечення телефонним та Інтернет-зв'язком, комп'ютером та ін.
d) подання закусок і напої до номеру, медичні та косметичні процедури у номері, встановлення додаткового обладнання в номері, організація спортивно-оздоровчих послуг створення умов для проведення конференцій та ін.

4. Виробнича програма підприємства – це…

a) стратегічний план економічного розвитку підприємства
b) система планових завдань із виробництва й доставки продукції споживачам у розгорнутій номенклатурі, відповідної якості та у визначені договором строки*
c) обчислення планового обсягу випуску продукції, що поставляється на зовнішній ринок
d) план ресурсного забезпечення підприємства

5. Назвіть чинники, які безпосередньо впливають на розмір виручки від реалізації продукції:

a) вартість майна підприємства
b) обсяг виробництва*
c) стан основних засобів
d) якість продукції*

6. **Для розрахунку виробничо-експлуатаційної програми готелю до уваги беруться такі показники:**

a) кількість категорій номерів
b) кількість номерів, які пропонувалися для продажу
c) планова пропускна спроможність*
d) коефіцієнт завантаження номерного фонду за період*

7. Первісна вартість – це вартість…

a) у рік введення основних засобів у експлуатацію*
b) у рік переоцінки

c) з урахуванням зносу за період експлуатації
d) балансова за вирахуванням ліквідаційної вартості

8. Залишкова вартість – це вартість…

a) у рік введення основних засобів у експлуатацію
b) у рік переоцінки
c) з урахуванням зносу за період експлуатації*
d) первісна або переоцінена за вирахуванням ліквідаційної вартості

9. Який із перерахованих показників характеризує інтенсивність скорочення розмірів основних фондів підприємства?

a) коефіцієнт вибуття*
b) норма амортизації
c) коефіцієнт придатності
d) коефіцієнт зносу

10. Основні засоби числяться на балансі підприємства впродовж усього періоду їх функціонування за:

a) первісною вартістю*
b) відновною вартістю
c) повною (первісною і відновною) вартістю
d) залишковою вартістю*
e) ліквідаційною вартістю

11. Основні засоби при зарахуванні їх на баланс підприємства в результаті придбання, будівництва оцінюються за:

a) справедливою вартістю
b) відновною вартістю
c) первісною вартістю*
d) залишковою вартістю

12. Співвідношення окремих видів (груп) основних засобів, у відсотках до їхньої загальної вартості на підприємстві, визначає наступну структуру засобів праці:

a) технологічну*
b) елементну
c) групову
d) галузеву
e) відтворювальну

13. Амортизація основних засобів – це…

a) спрацювання основних фондів
b) процес перенесення вартості основних засобів на собівартість продукції, що виготовляється*
c) відтворення основних засобів
d) витрати на утримання основних засобів

14. Первинна вартість основних фондів – це…

a) вартість їх виробництва або придбання в умовах і за цінами даного року
b) вартість, яку визначають без урахування тієї частки вартості ОФ, яка перенесена на продукцію, що виготовлена
c) вартість, що формується з фактичних витрат на їх придбання, спорудження і виготовлення, включаючи витрати за доставку, монтаж і установку*
d) визначають з урахуванням тієї частки їх вартості, яка перенесена на продукцію, що виготовлена

15. Відновлена вартість основних фондів є…

a) вартістю їх виробництва або придбання в умовах і за цінами даного року*
b) вартістю, яку визначають без урахування тієї частки, яка перенесена на продукцію, що виготовлена

c) вартістю, яка формується з фактичних витрат на їх спорудження і виготовлення, включаючи витрати за доставку, монтаж і установку
d) вартістю, яку визначають з урахуванням тієї частки, яка перенесена на продукцію, що виготовлена

16. Технологічна структура основних фондів…

a) є співвідношенням основних фондів до вартості кожного елементу
b) визначається добутком активної та пасивної частин основних фондів на їх загальну величину
c) визначається співвідношенням активної та пасивної частин основних фондів до їхньої загальної величини
d) є співвідношенням окремих видів основних фондів до їхньої загальної вартості*

17. Виробнича структура основних фондів…

a) є співвідношенням основних фондів до вартості кожного елементу
b) визначається добутком активної та пасивної частин основних фондів на їх загальну величину
c) визначається співвідношенням активної та пасивної частин основних фондів до їхньої загальної величини*
d) є співвідношенням окремих видів основних фондів до їхньої загальної вартості

18. Моральний знос основних засобів – це…

a) період часу, протягом якого основні засоби використовуються підприємством
b) поступове перенесення їх вартості в міру фізичного зносу на вартість виготовлюваної продукції з метою накопичення коштів для їх повного відшкодування
c) старіння і знецінення окремих елементів основних засобів
d) старіння і знецінення окремих елементів основних засобів під впливом технічного прогресу*

19. Оборотні виробничі фонди підприємства – це…

a) сукупність матеріально-речових цінностей, що одноразово беруть участь у процесі виробництва і цілком переносять свою вартість на вартість виготовленої продукції*
b) частина виробничих фондів підприємства, що проходить три стадії кругообігу (грошову, виробничу і товарну) у кожному технологічному циклі виготовлення продукції
c) предмети та засоби праці, термін експлуатації яких не перевищує 1 рік
d) робочі машини та устаткування

20. Коефіцієнт оборотності оборотних коштів характеризує:

a) середню тривалість одного обороту оборотних засобів
b) обсяг товарної продукції на 1 карбованець виробничих фондів
c) кількість оборотів оборотних коштів за певний період*
d) витрати виробничих фондів на 1 карбованець товарної продукції

21. До напівфабрикатів власного виробництва належать:

a) предмети праці, обробка яких не завершена в одному із виробничих підрозділів підприємства
b) предмети праці, які знаходяться безпосередньо на робочих місцях
c) предмети праці, що повністю оброблені в одному виробничому підрозділі підприємства, але потребують подальшої обробки в інших підрозділах*
d) предмети праці, які знаходяться у процесі транспортування від одного робочого місця до іншого

22. Яка мета створення запасів на підприємстві?

a) підвищення рентабельності діяльності
b) захист від інфляції
c) забезпечення безперервного процесу виробництва і реалізації продукції*
d) збільшення обсягів реалізації продукції

23. Кількість продукції (послуг), яку повинен виробити робітник за одиницю часу – це…

a) норма часу
b) норма виробітку (обслуговування)*
c) норма прибутковості
d) норма чисельності

24. Основна заробітна плата – це…

a) будь-який заробіток, що залежить від результатів праці і визначається тарифними ставками, розцінками, посадовими окладами*
b) встановлений державою розмір заробітної плати, нижче якого не може здійснюватися оплата за фактично виконану роботу
c) заробіток у вигляді винагород, інших заохочувальних та компенсаційних витрат
d) заробіток за кількість виготовленої продукції (наданих послуг) за певну одиницю часу

25. Додаткова заробітна плата не включає:

a) тарифні ставки*
b) доплати
c) надбавки
d) премії

26. Зовнішніми джерелами набору персоналу є:

a) навчання студентів на підприємстві
b) перепідготовка своїх працівників
c) регіональні біржі праці*
d) вакансії на підприємстві*

27. До внутрішніх джерел набору персоналу відносять:

a) регіональні бірж праці
b) агентства з працевлаштування
c) інформування працівників про наявні вакансії на підприємстві*
d) систему контрактів з навчальними закладами*

28. Основна заробітна плата працівника – це…

a) виплати працівникові з фонду матеріального заохочення за досягнення підприємством високих кінцевих результатів роботи
b) розмір оплати праці, який визначається тарифними ставками, відрядними розцінками, посадовими окладами*
c) законодавчо зафіксовані ставки згідно з рівнем кваліфікації працівника
d) доплати понад розміри, встановлені чинним законодавством

29. Погодинна заробітна плата виражає залежність між…

a) її розміром і кількістю виробленої продукції
b) кількістю виготовленої продукції і часом, затраченим для цього
c) її розміром та кількістю відпрацьованого часу працівником*
d) її розміром і стажем роботи працівника

30. Які із перелічених витрат відносяться до змінних витрат?

a) заробітна плата управлінського персоналу
b) амортизаційні відрахування
c) вартість матеріалів і напівфабрикатів*
d) транспортні витрати*

31. Які з наведених нижче витрат належать до умовно-постійних?

a) вартість матеріалів і напівфабрикатів
b) амортизаційні відрахування*
c) транспортні витрати
d) орендна плата*

32. Залежно від змін обсягу продукції (послуг) розрізняють витрати:

a) основні
b) змінні й умовно-постійні*
c) накладні
d) прямі

33. У виробничу собівартість не включаються витрати підприємства на:

a) сировину і матеріали
b) заробітну плату основних робітників
c) утримання і експлуатацію устаткування
d) збут продукції*

34. До витрат на соціальні заходи належать:

a) основна та додаткова заробітна плата за тарифними ставками
b) надбавки і доплати відповідно до законодавства
c) індексація заробітної плати
d) відрахування на соціальне страхування, до Пенсійного фонду, державного фонду зайнятості, індивідуальне страхування персоналу*

35. Які з перелічених видів цінових знижок є найбільш типовими для вітчизняних готелів?

a) сезонні знижки*
b) знижки для постійних клієнтів готелю*
c) знижки для VIP-клієнтів готелю
d) знижки на довготривале перебування в готелі

36. Мінімальна ціна товару визначається…

a) рівнем витрат підприємства та його прибутку*
b) обліком та аналізом витрат
c) монопольним статусом підприємства
d) цінами конкурентів на аналогічний товар

37. Які показники якості відносяться до показників, що пов'язані з наданням готельних місць і їх обслуговуванням?

a) час очікування номера, число заповнюваних документів при одержанні номера або місця в готелі, стан номера і його благоустрій, стан постільної білизни, наявність усіх необхідних предметів побуту в номері*
b) готельно-ресторанний етикет, тобто зовнішній вигляд працівників готельного комплексу, уміння розмовляти, дотримання правил гостинності, акуратність, дисциплінованість
c) наявність у номерах і залах телевізорів, радіоприймачів, холодильників, фенів і т.д.
d) замовлення квитків на транспорт, у театри, музеї, на екскурсії

38. Які показники якості відносяться до показників якості додаткових безкоштовних і платних послуг?

a) час очікування номера, число заповнюваних документів при одержанні номера або місця в готелі, стан номера і його благоустрій, стан постільної білизни, наявність усіх необхідних предметів побуту в номері
b) готельно-ресторанний етикет, тобто зовнішній вигляд працівників готельного комплексу, уміння розмовляти, дотримання правил гостинності, акуратність, дисциплінованість
c) наявність у номерах і залах телевізорів, радіоприймачів, холодильників, фенів і т.д.*
d) замовлення квитків на транспорт, у театри, музеї, на екскурсії*

39. Які показники якості відносяться до показників культури обслуговування?

a) час очікування номера, число заповнюваних документів при одержанні номера або місця в готелі, стан номера і його благоустрій, стан постільної білизни, наявність усіх необхідних предметів побуту в номері
b) готельно-ресторанний етикет, тобто зовнішній вигляд працівників готельного комплексу, уміння розмовляти, дотримання правил гостинності, акуратність, дисциплінованість*
c) наявність у номерах і залах телевізорів, радіоприймачів, холодильників, фенів і т.д.
d) замовлення квитків на транспорт, у театри, музеї, на екскурсії

40. Визначте короткий опис SWOT-аналізу як методу оцінки конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу:

a) метод припускає оцінку конкурентоспроможності підприємства по восьми факторах
b) метод базується на використанні матриці – таблиці впорядкованих по рядкам і стовпцям елементів
c) метод дозволяє проаналізувати слабкі й сильні сторони підприємства, потенційні небезпеки й загрози, виявити існуючі можливості для розвитку*
d) в основі методу лежить визначення показників, по яких підприємство випереджає або відстає від конкурентів

41. Визначте короткий опис матричних методів оцінки конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу:

a) метод припускає оцінку конкурентоспроможності підприємства по восьми факторах
b) методи базуються на використанні матриці – таблиці впорядкованих по рядкам і стовпцям елементів*
c) метод дозволяє проаналізувати слабкі й сильні сторони підприємства, потенційні небезпеки й загрози, виявити існуючі можливості для розвитку
d) в основі методу лежить визначення показників, по яких підприємство випереджає або відстає від конкурентів

42. Визначте короткий опис методу експертних оцінок для оцінювання конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу:

a) метод дозволяє проаналізувати слабкі й сильні сторони підприємства, потенційні небезпеки й загрози, виявити існуючі можливості для розвитку
b) метод заснований на узагальненні думок фахівців-експертів про ймовірність ризику*
c) метод заснований на порівняльному аналізі підприємств конкурентів за наступними факторами: продукт, ціна, просування на ринку, регіон і канали збуту
d) метод укладається в зіставленні ряду параметрів продукції, що відображають споживчі властивості

43. Якість продукції і послуг як економічна категорія характеризує…

a) міру задоволення певної потреби, яка виявляється у споживанні
b) ефективність споживання матеріальних і трудових ресурсів, затрачених на виробництво товару
c) сукупність техніко-експлуатаційних характеристик виробу
d) сукупність властивостей виробу, що зумовлюють його здатність задовольняти певні потреби споживачів*

44. Найважливішими складовими, що забезпечують конкурентоспроможність продукції (послуг) є:

a) територіальне охоплення ринку
b) рівень якості продукції (послуг)*
c) ціновий чинник*
d) розширення ринкового сегменту

45. До внутрішніх джерел формування власних фінансових ресурсів відносять:

a) безкоштовна фінансова допомога
b) банківські кредити
c) амортизаційні відрахування*
d) прибуток*

46. До зовнішніх джерел формування власних фінансових ресурсів відносять:

a) безкоштовна фінансова допомога*
b) залучення додаткового акціонерного капіталу*
c) амортизаційні відрахування
d) прибуток

47. Фінансовий стан підприємства залежить від:

a) співвідношення оборотних та необоротних активів
b) результатів виробничої, комерційної та фінансово-господарської діяльності підприємства*
c) систематичного надходження фінансових ресурсів
d) розрахункової та кредитної дисципліни
e) виконання зобов'язань перед кредиторами та бюджетом

48. Кредитоспроможним є підприємство, яке…

a) має передумови для отримання кредиту
b) має можливість надати кредит іншому суб'єкту господарювання
c) фінансується за рахунок тільки власного капіталу
d) має можливість своєчасно повернути кредитору позику*
e) фінансується за рахунок тільки залученого капіталу

49. Прибуток, який залишається у розпорядженні підприємства, може бути використаним на:

a) розвиток підприємства*
b) стимулювання праці робітників підприємства*
c) оплату поточних витрат підприємства
d) оплату витрат на збут продукції (послуг)

50. Інформація про формування прибутку підприємства відображається у таких формах фінансової звітності:

a) баланс
b) звіт про рух грошових коштів
c) звіт про фінансові результати*
d) звіт про власний капітал

51. Метод оцінювання економічної ефективності інвестиційного проекту включає такі показники:

a) індекс прибутковості, чиста теперішня вартість, внутрішня норма прибутковості, термін окупності*
b) повна вартість, термін окупності, індекс прибутковості
c) індекс прибутковості, термін капітальних вкладень, повна вартість і внутрішня норма прибутковості
d) термін капітальних вкладень, чиста вартість, індекс прибутковості і зовнішня норма прибутковості

УПРАВЛІННЯ ВИТРАТАМИ ТА ЦІНОВА ПОЛІТИКА

1. При визначенні собівартості послуг розміщення гостей в номерах готелю виділяють такі види собівартості?

a. маржинальна, повна
b. експлуатаційна, повна*
c. виробнича, індивідуальна
d. індивідуальна, експлуатаційна

2. Експлуатаційна собівартість, калькуляційною одиницею якої є людино-доба використовується в основному в?

a. бухгалтерському обліку
b. статистичному обліку
c. управлінському обліку*
d. обліку витрат

3. Яка собівартість використовується в готельному бізнесі при формуванні ціноутворення послуг?

a. повна*
b. експлуатаційна
c. загально господарська
d. технологічна

4. Які витрати включає в себе повна собівартість?

a. загальні експлуатаційні витрати
b. загальні господарські витрати
c. прямі
d. всі відповіді вірні*

5. До прямих витрати підприємства готельного господарства, що можуть бути безпосередньо віднесені на собівартість одиниці готельних послуг (місце-день) відносять?

a. витрати на заробітну плату обслуговуючого персоналу, опалення, водопостачання, електроенергію, прання білизни, телефонізацію*
b. максимальні витрати підприємства на одиницю продукції
c. трудові, матеріальні і фінансові витрати, виражені у грошовій формі
d. витрати перспективного, поточного й оперативного обліку витрат

6. До загально експлуатаційних витрат підприємства готельного господарства, що можуть бути безпосередньо віднесені на собівартість одиниці готельних послуг (місце-день) відносять?

a. витрати на утримання приміщень загального користування готелю і прилеглої території; амортизаційні відрахування*
b. амортизацію номерного фонду
c. витрати на збут (витрати на маркетинг, у тому числі рекламу, представницькі витрати по збуту послуг)
d. соціальні відрахування

7. До загальногосподарських (адміністративних) витрат підприємства готельного господарства, що можуть бути безпосередньо віднесені на собівартість одиниці готельних послуг (місце-день) відносять?

a. витрати на утримання приміщень загального користування готелю і прилеглої території; амортизаційні відрахування тощо
b. адміністративні витрати готельного комплексу (заробітна плата співробітників апарату управління з відрахуваннями на соціальні заходи, витрати на підготовку управлінських кадрів, витрати на відрядження, витрати на утримання адміністративних приміщень, витрати на придбання канцелярського приладдя, витрати на утримання офісної техніки та інше)*

c. витрати на підвищення професійної кваліфікації кадрового складу і інші загальні експлуатаційні витрати
d. заробітна плату обслуговуючого персоналу, яку можна прямо віднести на окремі категорії номерного фонду готелю

8. Собівартість послуги являє собою?

a. грошовий вираз витрат на виробництво та реалізацію продукції
b. витрати підприємства на виготовлення загальної кількості товарів або одного товару у грошовій (вартісній) формі
c. вартісну оцінку використаних у процесі надання послуги сировини, матеріалів, палива, енергії, основних засобів, трудових ресурсів, а також інших витрат*
d. грошовий вираз витрат на реалізацію послуги

9. При формуванні витрат за елементами виділяють таку кількість груп елементів:

a. 3
b. 10
c. 5*
d. 16

10. При формуванні витрат за елементами у готельно-ресторанній індустрії використовується їх класифікація на:

a. матеріальні витрати, витрати на оплату праці, відрахування на соціальні потреби, амортизація, інші витрати*
b. матеріальні витрати, витрати на оплату праці, експлуатаційні витрати
c. відрахування на соціальні потреби, амортизація, операційні витрати
d. витрати на оплату праці, відрахування на соціальні потреби

11. На рівень цін готельного господарства впливають такі чинники?

a. собівартість послуги та рівень заробітної плати персоналу
b. рівень цін на аналогічні послуги у конкурентів
c. співвідношення попиту і пропозиції
d. всі відповіді вірні*

12. До переліку послуг, які виконавець зобов'язаний надати споживачеві безкоштовно, незалежно від категорії готелю відносять?

a. виклик швидкої допомоги, користування медичною аптечкою, доставка в номер кореспонденції по її одержанні
b. виклик швидкої допомоги, користування медичною аптечкою, доставка в номер кореспонденції по її одержанні, побудка до певного часу*
c. користування медичною аптечкою, доставка в номер кореспонденції по її одержанні
d. міні-бар, надання сейфу, побудка до певного часу та доставка в номер кореспонденції по її одержанні

13. По відношенню до обсягів наданих послуг загальновиробничі витрати поділяються на?

a. операційні, стратегічні, поточні
b. авансовані, поточні
c. прямі, непрямі
d. постійні, змінні*

14. Постійні витрати підприємства готельного господарства – це витрати, абсолютна величина яких?

a. має незмінні норми на тривалий час
b. із збільшенням (зменшенням) обсягу наданих послуг істотно не змінюється*
c. однакова для різних видів продукції та послуг
d. залежить від зміни обсягу наданих послуг

15. Змінні витрати підприємства готельного господарства – це витрати, що?

a. змінюються разом із зміною обсягу наданих послуг*
b. із збільшенням (зменшенням) обсягу товарообороту істотно не змінюється

c. однакова для різних видів продукції
d. має незмінні норми на тривалий час

16. При використанні підприємствами готельного бізнесу маркетингового ціноутворення обов'язково проводиться дослідження ринку, тобто враховується?

a. споживач послуг готелю та його ставлення до послуг, рівень попиту на послуги готелю, цінова позиція конкурентів*
b. вивчення засобів реклами та її ефективності, смаки споживача послуг готелю та його ставлення до послуг
c. аналіз збуту, вивчення каналів розподілу і стимулювання збуту
d. рівень попиту на послуги готелю, цінова позиція конкурентів

17. В умовах ринкової економіки прейскуранти цін на проживання в готельних номерах встановлюються?

a. згідно державних стандартів
b. розпорядженнями міських, районних рад
c. підприємствами самостійно*
d. Кабінетом Міністрів України

18. Ціни на готельні місця, за якими вони реалізуються туристам, включають?

a. розрахункову ціну
b. готельний збір
c. вартість сніданку
d. всі відповіді вірні*

19. Готелі мають підвищувати свої доходи за рахунок?

a. підвищенні ціни та вартості послуг
b. підвищенню якості послуг і розширенню їх асортименту*
c. зменшення обслуговуючого персоналу
d. всі відповіді правильні

20. У зарубіжній практиці широко відомі такі методи визначення цін на готельні номери?

a. орієнтація на ціни конкурентів та метод «великого пальця»
b. витратний метод та орієнтація на попит
c. метод «великого пальця» та формула Хаббарта*
d. формула Вільсона

21. Для визначення оптимального розміру замовлення при закупівлі готелем чи рестораном певних товаро-матеріальних цінностей використовують:

a. метод «великого пальця»
b. метод «точки беззбитковості»
c. формулу Хаббарта
d. формулу Вільсона*

22. Метод «великого пальця» визначає вартість номеру…

a. в розмірі $1 на кожні $100, витрачених на будівництво й умеблювання кожного номеру, виходячи з 70% завантаження готелю
b. в розмірі $1 на кожні $1000, витрачених на будівництво й умеблювання кожного номеру, виходячи з 60% завантаження готелю
c. в розмірі $1 на кожні $ 1000, витрачених на будівництво й умеблювання кожного номеру, виходячи з 70% завантаження готелю*
d. в розмірі $1 на кожні $ 1000, витрачених на будівництво й умеблювання кожного номеру, виходячи з 80% завантаження готелю

23. У всіх готелях передбачені спеціальні ціни, які передбачають?

a. знижки в порівнянні з базовими цінами*
b. ціни для окремих категорій громадян
c. включення додаткових послуг
d. немає вірної відповіді

24. Спеціальні ціни застосовуються для наступних категорій?

a. групи іноземних громадян більше десяти осіб
b. туристичні фірми
c. постійні гості
d. всі відповіді вірні*

25. Надання готельної послуги оформляється?

a. договором
b. квитанцією
c. іншим документом, в якому повинні бути вказані всі види послуг, отриманих клієнтом
d. всі відповіді вірні*

26. Ціна готельного номера залежить від?

a. собівартості номерів і готельних послуг загалом
b. розряду готелю, категорії номера, якості послуги, знижок або надбавок за певні послуги*
c. пропозиції та реальний попит на цільовому ринку в певний час
d. якості обслуговування у готелі, знижок або надбавок за певні послуги

27. Під час визначення тарифів потрібно насамперед брати до уваги?

a. собівартість номерів і готельних послуг загалом
b. інвестиції, які надійшли, або план їхнього надходження
c. норми прибутку й повернення витрат на вкладений капітал
d. всі відповіді вірні*

28. До структури готельного тарифу (вартості проживання), крім вартості розміщення у номері певної категорії, входять такі складові?

a. виклик швидкої допомоги
b. користування медичною аптечкою
c. доставка в номер кореспонденції по її одержанні
d. дворазове чи триразове харчування (або лише сніданок)*

29. Цінові рішення готельного підприємства, як і будь-які інші в області маркетингу, повинні бути орієнтовані на?

a. отримання доходу
b. споживача*
c. підвищення рентабельності підприємства
d. всі відповіді вірні

30. Під витратами виробництва в готельному господарстві розуміють?

a. виплату заробітної плати персоналу
b. оплату комунальних послуг
c. витрати ресурсів на створення готельного продукту*
d. немає вірної відповіді

31. Калькуляція собівартості готельного продукту може здійснюватися з використанням двох основних підходів?

a. калькуляція повної собівартості готельного продукту та калькуляція собівартості за величиною покриття*
b. калькуляція собівартості за величиною покриття та калькуляція витрат за первинними елементами
c. калькуляція витрат ресурсів на створення готельного продукту та калькуляція повної собівартості готельного продукту
d. всі відповіді вірні

32. Ціна – це?

a. грошовий вираз вартості товару, кількість грошей, яку покупець погоджується заплатити за одиницю товару чи наданої послуги*

b. ринок взаємодії продавців і покупців для визначення вартості та необхідної кількості товару
c. це виражені в грошах затрати на виробництво і реалізацію товару, а також зміст ринкових відносин між учасниками ринку
d. грошова форма витрачених за певний період задіяних чинників виробництва, необхідних для здійснення підприємством своєї виробничої і збутової діяльності

33. Співвідношення попиту і пропозиції впливає на?
a. обсяг продукції, що надходить на ринок*
b. прибуток
c. рентабельність
d. підприємство

34. Конкретний спосіб, прийом, сукупність послідовних дій щодо визначення та обґрунтування ціни конкретного товару?
a. методи ціноутворення*
b. принципи ціноутворення
c. стратегія ціноутворення
d. політика ціноутворення

35. Калькуляційною одиницею у готельній індустрії є?
a. ліжко-день*
b. трудодень
c. година перебування
d. тонно-кілометр

36. До витрат виробництва в ресторанному господарстві відносять приблизно ….. усіх витрат
a. 50– 55%*
b. 60-65%
c. 70-75%
d. 10-15%

37. До витрат обігу в ресторанному господарстві відносять приблизно ….. усіх витрат
a. 20-30%
b. 50-60%
c. 70-75%
d. 10-15%*

38. Для успішного функціонування підприємства ресторанного сервісу важливо правильно розрахувати калькуляцію…
a. страв основного меню*
b. страв додаткового меню
c. додаткових послуг
d. усі варіанти вірні

39. До витрат організації споживання в ресторанній індустрії належать?
a. заробітна плата працівників кухні, витрати на паливо, пару, електроенергію для виробничих потреб, амортизація основних фондів, зношення спецодягу та малоцінних предметів
b. заробітна плата працівників, які здійснюють відпуск продукції, витрати на транспортування та зберігання товарів, що не піддаються кулінарній обробці, витрати на утримання торговельних приміщень, спрацювання торговельного обладнання й інвентарю
c. заробітна плата працівників, які зайняті безпосередньо процесом обслуговування, зношення столової білизни та інвентарю, витрати на столовий посуд і прибори*
d. немає вірної відповіді

40. Заробітна плата працівників, які зайняті безпосередньо процесом обслуговування, зношення столової білизни та інвентарю, витрати на столовий посуд і прибори – це витрати…. в ресторанній індустрії

a. обігу
b. організації виробництва
c. організації споживання*
d. немає вірної відповіді

41. За функціональною роллю в формуванні собівартості продукції розрізняють витрати?

a. прямі і непрямі витрати
b. основні і накладні витрати*
c. постійні та змінні витрати
d. немає вірної відповіді

42. За способом віднесення витрат на собівартість продукції виділяють?

a. прямі і непрямі витрати*
b. основні і накладні витрати
c. постійні та змінні витрати
d. немає вірної відповіді

43. Класифікація витрат за первинними елементами це:

a. поділ собівартості продукту на прості, загальноприйняті групи витрат: матеріальні витрати; витрати на оплату праці; відрахування на соціальні потреби; амортизація основних фондів; інші витрати і ін.*
b. розподіл витрат по виробничому призначенню й місцю їх виникнення в процесі створення і реалізації продукції
c. поділ витрат за функціональною роллю в формуванні собівартості продукції
d. немає вірної відповіді

44. До якої з класифікаційних ознак калькуляції повної собівартості готельного продукту відносять прямі та напрямі витрати?

a. поділ собівартості продукту на прості, загальноприйняті групи витрат
b. розподіл витрат по виробничому призначенню й місцю їх виникнення в процесі створення і реалізації продукції
c. за функціональною роллю в формуванні собівартості продукції
d. за способом віднесення витрат на собівартість продукції*

44. До якої з класифікаційних ознак калькуляції повної собівартості готельного продукту відносять основні та накладні витрати?

a. поділ собівартості продукту на прості, загальноприйняті групи витрат
b. розподіл витрат по виробничому призначенню й місцю їх виникнення в процесі створення і реалізації продукції
c. за функціональною роллю в формуванні собівартості продукції*
d. за способом віднесення витрат на собівартість продукції

45. Калькуляція собівартості за величиною покриття заснована на системі "директ-костинг", використовує розподіл витрат на?

a. прямі і непрямі витрати
b. основні і накладні витрати
c. постійні та змінні витрати*
d. немає вірної відповіді

46. Сума постійних і змінних витрат становить?

a. валові витрати підприємства*
b. основні витрати підприємства
c. накладні витрати підприємства
d. немає вірної відповіді

47. Валові витрати підприємства – це?

a. сума постійних і змінних витрат*
b. сума основних і накладних витрат
c. сума прямих і непрямих витрат
d. немає вірної відповіді

48. Сфера виробничо-торговельної діяльності, в якій виробляють і продають продукцію власного виробництва та куповані товари, призначені для споживання на місці, з організацією дозвілля або без нього?

a. ресторанне господарство*
b. готельне господарство
c. виробниче підприємство
d. немає вірної відповіді

49. Ресторанне господарство – це?

a. частина соціальної інфраструктури регіону, яка створює сприятливі умови для руху, облаштування населення
b. складова туристичної сфери, яка спрямована на задоволення туристичних потреб населення у вигляді житла, харчування, транспортного й екскурсійного обслуговування та іншого сервісу
c. сфера виробничо-торговельної діяльності, в якій виробляють і продають продукцію власного виробництва та куповані товари, призначені для споживання на місці, з організацією дозвілля або без нього*
d. немає вірної відповіді

50. Науково-обгрунтоване калькулювання собівартості необхідно для?

a. правильного встановлення цін на продукцію
b. визначення рентабельності
c. ефективності виробництва
d. всі відповіді вірні*

ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ І ТЕХНОЛОГІЇ

1. Відмінність Інтернет – технологій від телетехнологій полягає у тому, що…

a. за допомогою Інтернету відшукується потрібна інформація*
b. Інтернет не дозволяє поєднувати людей у групи за інтересами
c. Інтернет не веде до зміни технологічної основи телекомунікаційних мереж, а функціонує опосередковано
d. Інтернет не створює новий єдиний простір для інформаційного обміну на відміну від телетехнологій

2. Глобалізація – це

a. процес упорядкування, узгодження і об'єднання структур і функцій у цілісному організмі, характерний для управлінських систем на кожному з рівнів їх організації
b. загальносвітовий процес злиття компонентів людської цивілізації, включаючи процес поширення інформаційних технологій, продуктів і систем в усьому світі, що несе за собою економічну і культурну інтеграцію*
c. вид економічної діяльності компаній через комп'ютерні мережі, зокрема, Internet, з метою отримання прибутку
d. програмно-інформаційна тематична база з пошуковими засобами, в якій містяться описи товарів, допущених до торгів

3. У словнику комп'ютерних термінів, який видала українською мовою фірма «Microsoft» у 1991 р. зазначено, що інформація – це

a. вид взаємодії між страховою компанією і клієнтом, коли до мережі Інтернет виносяться бізнес-процеси, які виникають у ході маркетингу страхових продуктів, продажу їх клієнтам
b. система планування ресурсів підприємства; програмне забезпечення нового покоління для планування ресурсів підприємства
c. позначення даних, які можуть бути інтерпретовані людиною*
d. немає вірної відповіді

4. Сукупність методів обробки, виготовлення, зміни стану, властивостей, форми, здійснюваних у процесі виробництва продукції – це

a. онлайн-база даних
b. технологія*
c. РС-банкінг
d. Інтернет-банкінг

5. Інформаційні технології – це

a. інтегрована система планування й управління процесами постачання
b. концепція забезпечення повного циклу супроводу клієнтів, що дозволяє консолідувати інформацію про клієнта і зробити її доступною усім підрозділам компанії
c. підприємство, об'єднуюче географічно розділених економічних суб'єктів, які взаємодіють у процесі спільного виробництва, використовуючи переважно електронні засоби комунікацій
d. широкий клас областей діяльності, що відносяться до технологій формування та управління процесами роботи з даними й інформацією із застосуванням комп’ютерної та комунікаційної техніки*

6. Хто в Україні першим почав використовувати інформаційно-комунікаційні технології?

a. ERP-система
b. банківські установи*
c. електронний торговельний центр
d. логістика

7. Мейнфрейм – це

a. високопродуктивний комп'ютер із значним обсягом оперативної та зовнішньої пам'яті, призначений для організації централізованих сховищ даних великої місткості та виконання інтенсивних обчислювальних робіт*
b. автоматичний програмно-апаратний комплекс, що управляє рухом, обігом цифрових титульних знаків Webmoney в мережі Internet
c. взаємодія користувачів для обміну комерційною інформацією, досвідом, аукціонною торгівлею між фізичними особами
d. програмне забезпечення, яке дає змогу власнику картки проводити транзакції в режимі on-line, керувати отриманням платежів і зберігати цифрові сертифікати

8. Автоматизовані інформаційні системи характеризуються тим, що…

a. повністю відсутні будь-які сучасні технічні засоби, якими б забезпечувалася обробка даних, а виконанням всіх дій займається безпосередньо сама людина
b. обробка інформації здійснюється за участю як самої людини, так і різного технічного обладнання
c. виконання будь-яких операцій, пов'язаних з обробкою даних, і здійснюється без безпосередньої участі з боку людини*
d. існує висока комісія для магазинів за можливість прийому платежів по картах

9. Автоматичні інформаційні системи характеризуються тим, що…

a. існує складність інсталяції та адміністрування системи
b. повністю відсутні будь-які сучасні технічні засоби, якими б забезпечувалася обробка даних, а виконанням всіх дій займається безпосередньо сама людина
c. виконання будь-яких операцій, пов'язаних з обробкою даних, і здійснюється без безпосередньої участі з боку людини
d. обробка інформації здійснюється за участю як самої людини, так і різного технічного обладнання*

10. WIMP-інтерфейс розшифровується як

a. windows, image, menu, pointer*
b. weakly-interacting massive particles
c. web server
d. Wireless Music Player

11. SILK-інтерфейс розшифровується як

a. шовковий інтерфейс
b. speech, image, language, knowledge*
c. somebody is lack of knowledge
d. Senior (i.e. Queen's/King's) Counsel

12. Де зберігається онлайн-база даних?

a. у операційній системі
b. на серверах*
c. на персональному комп’ютері
d. у хмарних баз даних

13. Чи є доступ до онлайн бази даних платним?

a. так, завжди
b. ні, ніколи
c. інколи*
d. всі відповіді вірні

14. Хмарне сховище даних – це

a. модель онлайн-сховища, в якому дані зберігаються на численних розподілених в мережі серверах, що надаються в користування клієнтам, в основному, третьою стороною*
b. інформація, створена і (або) виявлена, зареєстрована, оцінена, з певними законами деградації та оновлення

c. система організаційно-правових та розрахунково-фінансових документів, необхідних для здійснення певних дій, пов’язаних з інноваційною активністю
d. злиття (об'єднання) інтегрованих технологій з розвиненою інформаційною взаємодією між ними в єдину систему

15. Переваги хмарних сховищ даних
a. абсолютна інформаційна безпека
b. клієнт платить тільки за те місце в сховищі, яке фактично використовує, але не за оренду сервера*
c. розподілений доступ і централізоване управління інформацією
d. продавці товарів промислового призначення можуть налагодити більш тісні зв'язки з покупцями

16. Недоліки хмарних сховищ даних
a. відкрита розподілена структура
b. провайдер має можливість переглядати дані клієнта (якщо вони не захищені паролем)*
c. низький статус інформаційних і кадрових засобів інтеграції
d. постійний контроль

17. По формі представлення інформації розрізняють бази даних:
a. банківські, приватні
b. паперові, металеві і пластикові
c. локальні (персональні), загальні (інтегровані), розподілені
d. відео-, аудіосистеми, мультимедіа*

18. Які пристрої комп’ютера служать для тривалого зберігання програм і даних?
a. виключно накопичувачі на гнучких магнітних дискетах
b. накопичувачі на магнітних та оптичних дисках
c. виключно накопичувачі на жорстких магнітних дисках (вінчестерах)*
d. всі відповіді вірні

19. СУБД – це
a. система упорядкування бездротової діяльності
b. система організаційно-правових та розрахунково-фінансових документів
c. система управління базами даних*
d. сукупність управління базами даних

20. В яких одиницях реально вимірюють пам’ять комп’ютера?
a. кілобайтах, мегабайтах, гігабайтах*
b. герцах, кілогерцах, мегагерцах
c. Кбайт/с, Мбайт/с, Гбайт/с
d. вольтах

21. В яких одиницях прийнято вимірювати розмір екрана дисплея?
a. міліметрах
b. дюймах*
c. сантиметрах
d. метрах

22. Яке розширення має файл шаблону MS Word?
a. doc*
b. dot
c. txt
d. xls

23. Кінцеві користувачі БД – це лише окрема особа або група осіб?
a. так
b. ні*
c. залежить від програмних можливостей комп’ютера
d. залежить від ситуації

24. Для чого використовується електронна таблиця MS Excel?

a. для статистичної обробки інформації
b. для аналізу даних і прогнозування проектів
c. при заповненні податкових декларацій
d. усі відповіді вірні*

25. Перевага електронних таблиць

a. автоматичний перерахунок даних по заздалегідь заданих формулах
b. оновлення діаграм при зміні значень, що зберігаються в осередках
c. полегшує моделювання різних ситуацій і вибір оптимального варіанту
d. усі відповіді вірні*

26. Чи можна у MS Excel видаляти листи?

a. так*
b. ні
c. інколи
d. ніколи

27. Чи можна у MS Excel додавати нові листи?

a. так*
b. ні
c. інколи
d. ніколи

28. Упровадження систем бронювання дозволило

a. істотно скоротити час обслуговування клієнтів
b. забезпечити резервування в режимі on-line
c. збільшити кількість і урізноманітнити пропоновані послуги
d. всі відповіді вірні*

29. Після введення числа у комірку спостерігається наступна картина: #######. Поясніть причину цієї ситуації

a. недостатня ширина комірки для введення числа*
b. під час введення числа зроблено помилку
c. число введене у захищену комірку
d. назва стовпчика та рядка не співпадають

30. Чи можна у MS Excel ввести дані до комірки за допомогою рядка формул?

a. ні
b. так, але тільки формули
c. так, але тільки текст
d. так*

31. Чи можна встановити у MS Excel у різних комірках одного рядка різні формати даних (наприклад, текстовий та грошовий)?

a. так*
b. ні
c. так, але у стовпчику повинен бути такий самий формат
d. немає вірної відповіді

32. Що відображається в комірці таблиці MS Excel після введення до неї формули і натиснення клавіші Enter?

a. ім'я комірки
b. результат обчислення цієї формули*
c. позначка =, а потім результат обчислення
d. адреса комірки

33. З якого знака починається формула в електронній таблиці?

a. =*
b. пробіл
c. (

d.)

34. Речення в електронній таблиці, що починається зі знака дорівнює і містить у собі оператори, посилання на комірки, функції, константи називається...

a. функція
b. текст
c. макрос
d. формула*

35. Чи можна створити різні таблиці в одній робочій книзі MS Excel?

a. так*
b. ні
c. так, якщо таблиці однакової теми
d. так, якщо таблиці однакової структури

36. Які типи діаграм існують у MS Excel?

a. пузиркова
b. логарифмічна
c. конусна
d. усі перелічені*

37. Що буде внесено в комірку, коли при обчисленні математичної формули допущено помилку?

a. не буде внесено нічого
b. одне з повідомлень: #дел0!, #имя, #н/д, #число!, #знач!, #ссылка! #пусто!*
c. #######
d. назва комірки

38. Назвіть основні поняття електронної таблиці:

a. стовпець, число, рядок, текст*
b. текст, формула, примітка
c. алфавіт, веб-шаблон
d. всі відповіді вірні

39. Назвіть основні поняття електронної таблиці:

a. текст, формула, примітка
b. комірка, діапазон комірок, формула, число*
c. алфавіт, веб-шаблон
d. всі відповіді вірні

40. В будь-яку комірку електронної таблиці можна ввести дані таких типів:

a. число, макрос, формула
b. текст, формула, примітка
c. число, дата, час, текст*
d. всі відповіді вірні

41. Як знищити інформацію в активній комірці у MS Excel?

a. натиснути клавішу Backspase
b. натиснути клавішу Del
c. натиснути клавішу видалення
d. усі відповіді вірні*

42. Формула введена в комірку може містити:

a. назву формату таблиці
b. примітку
c. адресу комірки, числа*
d. будь які символи

43. Що відобразиться в комірці А5, якщо до неї ввести: А2+А3-А4 (якщо А1=3, А2=4, А4=7)?

a. А2+А3-А4*
b. 0

c. 14
d. 20

44. Чи можна виконати форматування комірок?

a. так*
b. ні
c. так, якщо таблиці однакової теми
d. так, якщо таблиці однакової структури

45. Перша версія MS Excel для Windows була випущена у

a. XIV ст.
b. 1987 р.*
c. 1985 р.
d. 1993 р.

46. Система бронювання Amadeus створена в

a. XIV ст.
b. 1987 р.*
c. 1985 р.
d. 1993 р.

47. У електронних таблицях адреса комірки утворюється за допомогою:

a. імені рядка
b. імені стовпчика
c. імені стовпчика та рядка*
d. довільно

48. Перехрещення рядка та стовпчика у таблиці Excel має назву:

a. таблиця
b. діапазон
c. комірка*
d. поле

49. Як позначаються стовпці в Excel?

a. латинськими буквами*
b. числами і латинськими буквами
c. українськими буквами
d. числами

50. У Excel у клітинку D12 введено дату 08.03.2008, у клітинку D13 – дату 08.03.2009 і за допомогою маркера заповнення скопійовано до клітинки D16 (заповнення по роках). Яка дата буде відображена у клітинці D15?

e. 08.06.2008
f. 08.03.2011*
g. 08.07.2012
h. 08.04.2016

ТЕОРІЯ І ПРАКТИКА МЕНЕДЖМЕНТУ

1. Менеджмент – це:
a. сукупність принципів, методів, засобів та форм управління підприємством з метою підвищення його ефективності та прибутковості*
b. 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
c. сукупність взаємодіючих елементів, які утворюють єдине ціле
d. сукупність певних обставин та факторів, що впливають на процес прийняття управлінських рішень

2. Що слід розуміти під терміном "управління" і де переважно він застосовується?
a. Термін "управління" застосовується переважно до діяльності людей в сфері економіки
b. Термін "управління" є синонімом терміну "менеджмент", але він переважно застосовується до ширшого кола об'єктів, різних видів людської діяльності*
c. Термін "управління" не є синонімом терміну "менеджмент" і застосовується тільки до діяльності людей у сфері економіки
d. Термін "управління" застосовується при визначенні системи заходів щодо координації діяльності людей

3. Що слід розуміти під терміном "менеджмент"?
a. Термін "менеджмент" означає керування якоюсь системою
b. Під терміном "менеджмент" розуміють управління якоюсь соціально-економічною системою (підприємством)*
c. Термін "менеджмент" означає управління будь-чим
d. Термін "менеджмент" означає постійно контролювати діяльність персоналу в організації

4. Що означає термін "менеджмент" і з якої мови він походить?
a. З англійської мови і означає керувати, стояти на чолі, завідувати, бути здатним впоратися з будь-якою проблемою*
b. З німецької мови і означає керувати, завідувати будь-чим
c. З івриту і означає керувати, завідувати будь-чим
a. З російської і означає завідувати будь-чим

5. Що таке менеджмент з функціональних позицій?
a. Процес планування, організації, контролю, регулювання
b. Процес планування, організації, мотивації, контролю, які необхідні для досягнення певної мети*
c. Процес планування, організації, мотивації
d. Процес організації і контролю

6. Що об'єднує суб'єкт та об'єкт управління ?
a. Партнерство та однодумство
b. Спільне місце їх діяльності
c. Спільна мета діяльності*
d. Спільне бажання отримувати прибутки

7. Визначіть, що таке об'єкт управління?
a. Людина чи група людей, якими управляють*
b. Апарат управління
c. Люди, які займаються управлінням
d. Люди, які виконують певні завдання

8. "Батьком" школи наукового управління вважається:
a. А Файоль
b. Е. Мейо
c. Ф. Тейлор*

d. М. Фоллет

9. Важливим внеском "школи наукового управління" у практику управління було:
a. Створення універсальних принципів управління
b. Перенесення центру уваги в управлінні з виконання завдань на стосунки між людьми
c. Систематичне використання засобів стимулювання праці з метою зацікавлення персоналом у підвищенні його продуктивності праці*
d. Застосування в управлінні математики, статистики тощо

10. Найвідомішим представником адміністративної (класичної) школи управління є:
a. Ф. Тейлор
b. А. Файоль*
c. Е. Мейо
d. М. Фоллет

11. Важливим внеском "Школи людських стосунків" у практику управління було:
a. Перенесення центру ваги в управлінні з виконання завдань на стосунки між людьми*
b. Створення універсальних принципів управління
c. Систематичне використання засобів стимулювання праці з метою зацікавлення працівників у збільшенні продуктивності і обсягів виробництва
d. Застосування в управлінні математики, статистики та ін

12. Якщо управління розглядається не як серія розрізнених дій, а як єдиний процес впливу на організацію, то ми маємо справу з:
a. Системним підходом
b. Ситуаційним підходом
c. Процесним підходом*
d. Поведінським підходом

13. 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:
a. Поведінським підходом
b. Процесним підходом
c. Ситуаційним підходом
d. Системним підходом*

14. Підхід, який вимагає прийняття оптимального рішення, що залежить від співвідношення взаємодіючих факторів - це:
a. Ситуаційний підхід*
b. Системний підхід
c. Процесний підхід
d. Поведінський підхід

15. Які основні підходи до управління існують в державах з розвинутою ринковою економікою?
a. Системний підхід
b. Процесний підхід
c. Системний та ситуаційний підходи
d. Процесний, системний та ситуаційний підходи*

16. Що таке процесний підхід до управління?
a. Сукупність безперервних взаємопов'язаних дій, які виконуються в певній послідовності*
b. Сукупність безперервних операцій і процедур
c. Безперервне виконання операцій і процедур
d. Безперервне виконання планових завдань

17. Що таке системний підхід до управління?
a. Сукупність взаємопов'язаних елементів (частин)

b. Сукупність взаємопов'язаних елементів (частин), які, постійно взаємодіючи, визначають характер організації*
c. Сукупність взаємодіючих частин в організації
d. Сукупність суб'єкта і об'єкта управління

18. Що таке ситуаційний підхід до управління?

a. Підбір прийомів менеджменту для розв'язання конкретних управлінських ситуацій з метою досягнення певних цілей організації*
b. Підбір прийомів менеджменту для розв'язання конкретних управлінських ситуацій
c. Прийоми менеджменту для вирішення тих чи інших поставлених завдань
d. Прийоми для досягнення цілей організації

19. Що є об'єктом вивчення менеджменту?

a. Окремі підрозділи організацій
b. Фінансові процеси
c. Матеріальні процеси
d. Організації та процеси, що в них здійснюються*

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

a. Організація, планування, контроль, мотивація
b. Планування, організація, контроль, мотивація
c. Планування, організація, мотивація, контроль*
d. Організація, контроль, мотивація, планування

21. Що слід розуміти під місією організації?

a. Основні завдання організації
b. Основні функції організації
c. Основні види робіт організації
d. Чітко виражену причину існування організації*

22. До числа основних загальних функцій менеджменту не належать:

a. Планування
b. Кредитування*
c. Організації, мотивації
d. Контроль

23. Що мається на увазі під поняттям "функція планування "?

a. Встановлення цілей та завдань розвитку об'єктів управління, визначення шляхів та засобів їх досягнення*
b. Встановлення цілей організації
c. Визначення шляхів і засобів виконання завдань
d. Визначення способів досягнення цілей організації

24. Цілі організації мають задовольнити такі основні вимоги:

a. Досяжність, конкретність, орієнтація у часі, вимірюваність, співвідносність*
b. Досяжність і орієнтація у часі
c. Орієнтація у часі і конкретність
d. Досяжність

25. Короткострокові плани розробляються строком на:

a. 5 і більше років
b. 3–5 років
c. до 1 року*
d. 2 роки

26. Концепція «Управління за цілями» передбачає:

a. Авторитарне визначення цілей підлеглих
b. Побудову «каскаду цілей» організації
c. Високий ступінь самоконтролю з боку підлеглих
d. Правильні відповіді 2 і 3*

27. Цілі організації це:

a. конкретний стан окремих характеристик організації, досягнення яких є для неї бажаним*
b. стан існування організації
c. відмінні особливості, якими характеризується організація
d. вимоги до організації

28. Абревіатура вимог до цілей SMART розшифровується як:

a. стильні, економічні, реалістичні, прописані
b. конкретні, вимірювані, досяжні, співвідносні, обмежені часом*
c. специфічні, досяжні стратегічно спрямовані
d. якісні, вчасні, релевантні, обмежені часом, односторонні

29. Де переважно застосовується лінійна структура управління?

a. В управлінні великими організаціями
b. В управлінні малими організаціями*
c. В управлінні об'єднаннями організацій
d. В управлінні кооперативними організаціями

30. Де переважно застосовується функціональна структура управління?

a. В управлінні середніми за розміром та чисельністю працюючих організаціями*
b. В управлінні великими організаціями
c. В управлінні об'єднанням організацій
d. В управлінні середніми і малими організаціями

31. Де переважно застосовується лінійно-функціональна структура управління ?

a. В управлінні середніми за розміром організаціями
b. В управлінні малими організаціями
c. В управлінні великими сучасними організаціями*
d. В управлінні великими і малими організаціями

32. Де переважно застосовуються матричні організаційні структури управління?

a. В управлінні багатопрофільними організаціями з великою кількістю виробництв, надання послуг обмеженого життєвого циклу*
b. В управлінні спільними організаціями
c. В управлінні середніми за розміром організаціями
d. В управлінні великими організаціями

33 Делегування це:

a. передача підлеглому завдань або діяльності із сфери дій керівника*
b. форма управлінської діяльності, змістом якої є спільна робота певної кількості учасників управлінського процесу
c. форма управлінської діяльності, змістом якої є ведення переговорів
d. управлінська діяльність, змістом якої є передача занадто складних завдань

34. Можна делегувати:

a. підготовчу роботу*
b. контроль результатів
c. завдання високого ступеню ризику
d. розробку головних цілей діяльності підприємства

35. Не підлягає делегуванню:

a. постановка цілей*
b. рутинна робота
c. вузькоспеціалізовані питання
d. підготовча робота

36. Масштаб керованості може бути:

a. вузький*
b. середній
c. мінімальний

d. оперативний

37. Масштаб керованості може бути:

e. широкий*
f. складний
g. мінімальний
h. суспільний

38. Розподіл праці за рівнем ієрархії це:

a. вертикальна спеціалізація*
b. горизонтальна спеціалізація
c. діагональна спеціалізація
d. всі відповіді вірні

39. Широкий масштаб керованості характеризується:

a. максимально можливою кількістю підлеглих у одного керівника і мінімальною кількістю рівнів ієрархії*
b. максимально можливою кількістю підлеглих у одного керівника і максимальною кількістю рівнів ієрархії
c. мінімальною кількістю підлеглих у одного керівника і максимальною кількістю рівнів ієрархії
d. мінімальною можливою кількістю підлеглих у одного керівника і мінімальною кількістю рівнів ієрархії

40. Департаментизація це:

a. процес групування робіт і видів діяльності в окремі підрозділи організації*
b. організаційне обособлення виконавців різних робіт
c. постадійний розподіл робіт в організації
d. сукупність постійних зв'язків в організації

41. Цінність винагороди працівника організації – це:

a. Передбачення поведінки працівника, який дістав винагороду
b. Передбачення ставлення працівника до виконання своїх функцій
c. Передбачення ступеня відносного задоволення, що відчуває працівник, який дістав певну винагороду*
d. Передбачення поведінки працівника

42. Теорія мотивації персоналу розглядає дві основні групи концепцій мотивації:

a. Змістовні та організаційні
b. Змістовні та процесуальні*
c. Процесуальні та матеріально-грошові
d. Змістовні та грошові

43. Основною формою матеріального стимулювання персоналу організації є:

a. Премії
b. Премії та цінні подарунки
c. Цінні подарунки та заробітна плата
d. Заробітна плата*

44. Мотивація базується на:

a. Потребах і самовираженні
b. Потребах і винагородах*
c. Винагородах і задоволенні окремих людей
d. Задоволенні всіх людей

45. До первинних потреб відносяться:

a. Психологічні
b. Фізіологічні*
c. Економічні
d. Матеріальні

46. До процесних теорій мотивації не відносять:
a. Теорію очікувань Врума
b. Теорію Туган-Барановського*
c. Теорію Портера і Лоулера
d. Теорію справедливості

47. Теорія мотивації Мак-Клелланда передбачає враховувати такі основні потреби:
a. Влади і причетності
b. Успіху і влади
c. Влади, успіху, причетності*
d. Влади і економічної зацікавленості

48. Згідно з двофакторною теорією Герцберга всі фактори поділяються на:
a. Гігієнічні та економічні
b. Економічні та психологічні
c. Гігієнічні та психологічні
d. Гігієнічні та мотиваційні*

49. До змістовних теорій мотивації не відносяться:
a. Теорія Мак-Клелланда
b. Теорія Маслоу
c. Теорія очікувань Врума*
d. Теорія Туган-Барановського

50. Основними завданнями контролю є:
a. Забезпечення виконання відповідних виробничих завдань
b. Забезпечення досягнення місії і цілей організації*
c. Забезпечення досягнення запланованого прибутку
d. Забезпечення постійного розвитку організації

СТАНДАРТИЗАЦІЯ, СЕРТИФІКАЦІЯ І МЕТРОЛОГІЯ

1. Стандартизація – це
- e. розроблення стандартів
- f. зведеня до мінімуму різноманітності різних виробів
- g. діяльність з метою досягнення оптимального ступеня упорядкування в певній галузі*
- h. сукупність об'єктів, на які розповсюджуються вимоги стандарту

2. Об’єктом стандартизації є:
- a. технічні умови
- b. підприємство, продукція
- c. продукція, процес, послуга*
- d. продукція, послуга, технічні умови

3. Що є об'єктом стандартизації?
- a. нормативний документ, затверджений відповідним органом зі стандартизації
- b. документ, який встановлює правила, що торкаються різних видів діяльності або результатів
- c. предмет, що підлягає стандартизації*
- d. немає вірної відповіді

4. Стандартизація, яка здійснюється на рівні однієї держави – це:
- a. Регіональна стандартизація
- b. Галузева стандартизація
- c. Національна стандартизація*
- d. немає вірної відповіді

5. Функціонування державної системи стандартизації здійснює:
- a. Міждержавна рада із стандартизації країн СНД
- b. Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики (Держспоживстандарт)
- c. Українське Агентство зі Стандартизації*
- d. Державна система сертифікації УкрСЕПРО

6. Стандарт, прийнятий міжнародною організацією зі стандартизації, - це
- a. Міждержавний стандарт
- b. Міжнародний стандарт*
- c. Національний стандарт
- d. Регіональний стандарт

7. Нормативна функція стандартизації у готельно-ресторанному бізнесі проявляється через:
- a. формування вимог до продукції, процесів, послуг, методів*
- b. вплив на ринок товарів і послуг, захист вітчизняного виробника та споживача
- c. забезпечення безпеки та якості товарів, послуг; захист прав споживачів
- d. усі відповіді вірні

8. Ввплив на ринок товарів і послуг, захист вітчизняного виробника та споживача це
- a. нормативна функція стандартизації
- b. регулятивна функція стандартизації*
- c. соціальна функція стандартизації
- d. навчальна функція стандартизації

9. Соціальна функція стандартизації проявляється через:
- a. вплив на ринок товарів і послуг, захист вітчизняного виробника та споживача
- b. забезпечення безпеки та якості товарів, послуг; захист прав споживачів
- c. формування вимог до продукції, процесів, послуг, методів
- d. допомогу у веденні бізнесу

10. Документ, що встановлює правила, загальні принципи чи характеристики щодо різних видів діяльності або їх результатів це

a. припис
b. нормативний документ*
c. положення
d. стандарт

11. Стандарт – це

a. розробка норм, вимог, правил
b. правила, поняття, визначення
c. зразок або еталон якості, через який держава здійснює науково обґрунтоване управління якістю*
d. державний класифікатор

12. Принцип перспективності стандартизації забезпечується

a. періодичною перевіркою стандартів та іншої нормативної документації
b. розробкою нормативних документів на об'єкти стандартизації, що належать до певної галузі
c. розробкою і випуском випереджаючих стандартів*
d. законодавчим характером стандартизації

13. Принцип плановості стандартизації забезпечується

a. розробкою і випуском випереджаючих стандартів
b. шляхом складання перспективних і поточних планів з розробки, розвитку і проведення робіт зі стандартизації*
c. перевіркою стандартів та іншої нормативної документації
d. вироблення й прийняття таких норм, правил та вимог, що забезпечують народному господарству оптимальні втрати ресурсів

14. Спеціалізація – це

a. організаційно-технічні заходи, спрямовані на створення виробництва для випуску однотипної продукції чи послуг у широкому масштабі*
b. приведення об'єктів до одноманітності і встановлення раціональної кількості їх різновидів
c. розроблення типових конструкцій, технологічних, організаційних та інших рішень
d. усі відповіді вірні

15. Згідно Національного Стандарту України ДСТУ 4269:2003 готелі класифікують за п'ятьма категоріями

a. перша, друга, третя, четверта, п'ята
b. низька, вища, середня, висока, люкс
c. *, **, ***, ****, ***** (зірок)*
d. усі відповіді вірні

16. Вхід безпосередньо до вестибюля, де міститься служба приймання, захищений від попадання холодного повітря повинні мати готелі категорії

a. 2, 3, 4 і 5 зірок
b. 3, 4 і 5 зірок
c. 4 і 5 зірок
d. усі готелі*

17. Сейф для зберігання цінностей туристів у зоні приймання повинні мати готелі категорії

a. 3, 4, 5 зірок
b. 4, 5 зірок
c. сейф не обов'язковий
d. усі готелі*

18. Щоденне прибирання номера готелю покоївкою передбачено для готелів категорії

a. 2-5 (зірок)

b. 3-5 (зірок)
c. 4-5 (зірок
d. усіх категорій*

19. Ресторанне господарство - це

a. організаційно-структурна одиниця у сфері ресторанного господарства
b. сукупність операцій, які забезпечують виробництво кулінарної продукції
c. вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності щодо надавання послуг відносно задоволення потреб споживачів у харчуванні з організуванням дозвілля або без нього*
d. усі відповіді вірні

20. Заклад ресторанного господарства - це:

a. організаційно-структурна одиниця у сфері ресторанного господарства, яка здійснює виробничо-торговельну діяльність*
b. вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності щодо надавання послуг відносно задоволення потреб споживачів у харчуванні
c. сукупність відмінних ознак закладу ресторанного господарства певного типу
d. немає вірної відповіді

21. Продукція, яку виробляють заклади ресторанного господарства і продають як кулінарну продукцію, булочні та борошняні кондитерські вироби називається:

a. страви
b. продукція власного виробництва*
c. кулінарний напівфабрикат
d. фірмова страва

22. Страва - це:

a. продукція, яку виробляють заклади ресторанного господарства і продають як кулінарну продукцію, булочні та борошняні кондитерські вироби
b. харчовий продукт (сукупність харчових продуктів), доведений до кулінарної готовності
c. кулінарний виріб або харчовий продукт у натуральному вигляді, готовий до вживання, порціонований та оформлений для подавання споживачам*
d. сукупність страв, кулінарних виробів та кулінарних напівфабрикатів

23. Страва, що її готують у конкретному закладі ресторанного господарства за оригінальною авторською рецептурою із присвоєнням їй певної назви, на яку розповсюджується право захисту інтелектуальної власності

a. кулінарний виріб
b. страва
c. кулінарна продукція
d. фірмова страва*

24. Товар, що його купує ресторанне господарство для подальшого перепродажу споживачам без видозмінення називається

a. страва
b. закупний товар*
c. фірмова страва
d. кулінарний напівфабрикат

25. Продовольча сировина - це:

a. продукція рослинного, тваринного, мінерального, синтетичного чи біотехнологічного походження, що використовується для виробництва харчових продуктів*
b. товар, що його купує суб'єкт господарської діяльності сфери ресторанного господарства для подальшого перепродажу споживачам без видозмінення
c. продукція, яку виробляють заклади ресторанного господарства і продають як кулінарну продукцію

d. харчовий продукт (сукупність харчових продуктів), доведений до кулінарної готовності

26. Усі працівники, зайняті в ресторанному господарстві, повинні мати

a. дипломи про спеціальність
b. особову медичну книжку*
c. довідку про не судимість
d. рекомендацію з попереднього місця роботи

27. У закладах (підприємствах) ресторанного господарства використовуються методи обслуговування:

a. тільки обслуговування офіціантами
b. самообслуговування, обслуговування офіціантами, комбінований*
c. самообслуговування і обслуговування офіціантами
d. немає вірної відповіді

28. Готельна послуга - це:

a. дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням*
b. обсяг послуг готелю (проживання, харчування тощо), що включається до ціни номера (місця) і надається споживачу згідно з укладеним договором
c. частина площі номера з ліжком, постільною білизною, рушниками та іншим інвентарем відповідно до категорії готелю, призначена та придатна для проживання однієї особи
d. окреме вмебльоване приміщення

29. Процес замовлення замовником готелю основних і/або додаткових послуг у певному обсязі, з метою використання послуг в обумовлені терміни

a. заказ
b. бронювання*
c. підтвердження
d. усі відповіді вірні

30. Сертифікація - це:

a. сукупність дій і процедур, що здійснюються з метою підтвердження того, що продукт або послуга відповідають певним стандартам чи технічним умовам
b. визнаний у світі спосіб незалежної оцінки відповідності продукції, процесів і послуг встановленим вимогам
c. сукупність дій і процедур, що здійснюються з метою підтвердження того, що продукт або послуга відповідають певним стандартам чи технічним умовам
d. сприяння споживачеві в компетентному виборі продукції
e. створення умов для участі суб'єктів підприємницької діяльності в міжнародному економічному, науково-технічному співробітництві та міжнародній торгівлі

31. Перевірку та випробування продукції для визначення її характеристик і подальший державний технічний нагляд за сертифікованою продукцією включає

a. обов'язкова сертифікація*
b. добровільна сертифікація
c. обов'язкова і добровільна
d. усі відповіді вірні

32. Документ, який засвідчує, що товари та послуги відповідають стандарту на них називається

a. сертифікат якості
b. стандарт підприємства
c. сертифікат відповідності*
d. штрих-код

33. До об’єктів підтвердження відповідності (сертифікації) відносяться:

a. продукція (процеси, роботи, послуги)*
b. органи сертифікації
c. лабораторії
d. стандарти

34 Заява постачальника під його повну відповідальність про те, що продукція, технологічний процес чи послуга відповідають визначеному стандарту чи іншому нормативно-технічному документу - це:

a. сертифікація
b. відповідність*
c. стандартизація
d. дане твердження не можливе

35. Підставою для проведення обовязкової сертифікації є:

a. законодавчі документи*
b. санітарні норми та правила
c. технічна документація
d. договірні умови між заявником та органом сертифікації

36. Знак відповідності в Україні:

a. маркування CE
b. має форму незамкненого з правого боку кола, усередині якого вміщено стилізоване зображення трилисника
c. маркування ЕС
d. п'ятикутна зірка з написом "Знак якості"

37. У країнах Європейського Співтовариства знак відповідності:

a. маркується символом ЕС
b. маркується символом DECISION
c. не маркується
d. маркується символом CE

38. Документ, виданий відповідно до правил системи сертифікації, який зазначає, що дана продукція, технологічний процес чи послуга відповідають вимогам, які визначені стандартами - це

a. сертифікат відповідності*
b. підтвердження відповідності
c. засвідчення відповідності
d. сертифікація

39. Сертифікація послуг ресторанного господарства є:

a. обов'язковою
b. добровільною*
c. не підлягає сертифікації
d. немає вірної відповіді

40. Сертифікація послуг готельного господарства є:

a. добровільною*
b. обов'язковою
c. не підлягає сертифікації
d. немає вірної відповіді

41. Метрологія - це:

a. наука, яка вивчає питання, пов'язані з вимірюванням якості продукції
b. наука про підтвердження відповідності продукції, послуг
c. наука про виміри, методи і засоби забезпечення їхньої єдності і необхідної точності*
d. усі відповіді вірні

42. Сучасна метрологія класифікується трьома головними областями:

a. науковая, промислова і законодавча метрологія*

b. обовязкова, добровільна і примусова метрологія
c. відкрита, закрита і змішана метрологія
d. усі відповіді є класифікація метрології

43. Наукова метрологія охоплює:
a. методи повірки, періодичність повірок, контроль процесу вимірювання
b. законодавчі акти з питмнь метрології
c. загальні теоретичні і практичні проблеми, що стосуються одиниць вимірювання*
d. контроль засобів вимірювань у промисловості

44. Промислова метрологія займається:
a. законодавчим і регуляторним контролем
b. вимірюваннями на виробництві і контролем якості*
c. проблемами помилок і погрішностей під час вимірювань
d. проблемами метрологічних властивостей засобів вимірювань

45. Характеристиками фізичних величин є:
a. розмір і розмірність*
b. основні і похідні
c. метр, кілограм,секунда
d. основні, додаткові, похідні

46. Система одиниць SI є:
a. міжнародною*
b. міждержавною
c. для Європейського Союзу
d. для великих світових держав

47. Засоби вимірювань – це:
a. це здатність засобу вимірювання зберігати свої метрологічні характеристики в заданих границях
b. дійсне значення величини, відтворене і збережене мірою
c. технічні засоби, що використовуються при вимірюваннях і які мають нормовані метрологічні характеристики*
d. узагальнена характеристика, визначена границями припустимих і додаткових похибок

48. Кваліметрія –це:
a. характиристика метрології як науки
b. розділ метрології, де вивчаються питання якості
c. наука про оцінку якості об'єктів, вивчає та реалізує методи і засоби кількісної оцінки якості продукції*
d. наука про способи виміру і кількісної оцінки якості продукції та послуг

49. Соціологічний (опитування споживачів) і експертний методи застосовуються для:
a. вдосконалення методик вимірів
b. вимірювання фізичних величин
c. оцінки і перевірки якості послуг*
d. усі відповіді вірні

50. Показники якості ґрунтуються на показниках:
a. лінійних величин, кутових величин, маси, сили, часу
b. надійності, економічності, екологічності, естетичності*
c. екологічності, естетичності, маси, сили, часу
d. надійності, економічності, лінійних величин, кутових величин

ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ

1. За загальним правилом, працевлаштуватися може тільки особа, яка досягла:

а) 14-річного віку

б) 15-річного віку

в) 16-річного віку*

г) 13-річного віку

2. Трудовий договір, укладений на невизначений строк, називається:

а) строковим

б) не строковим

в) позастроковим

г) безстроковим*

3. Роботи понад встановлену тривалість робочого часу є:

а) переробітком

б) перенавантаженням

в) надурочними*

г) понаднормовими

4. Нічним вважається час з:

а) 23 години до 6 години ранку

б) 22 години до 8 години ранку

в) 20 години до 5 години ранку

г) 22 години до 6 години ранку*

5. Інформацію про товари (послуги) і їхні якості можна поділити на дві групи:

а) інформація, яка містить особливі вимоги до товару;

б) інформація, яка містить загальні та спеціальні вимоги до товару (стаття 15 Закону України «Про захист прав споживачів», Правила продажу продовольчих товарів, Правила роздрібної торгівлі тютюновими виробами, Правила роздрібної торгівлі алкогольними напоями тощо)*

в) інформація, яка містить спеціальні вимоги до окремих видів товарів (робіт, послуг)

г) інформація, яка містить специфічні вимоги до товару

6. Суб'єкт господарювання, який виконує роботи або надає послуги, називається:

а) продавцем

б) виконавцем*

в) виробником

г) надавачем

7. Вкажіть готель, що обслуговує туристів в умовах короткочасної зупинки:

а) транзитні*

б) курортні

в) цільові

г) усі відповіді не вірні

8. Мотель призначений для:

а) призначений для туристів, які подорожують автотранспортом*

б) призначений для туристів, які подорожують повітряним судном

в) призначений для туристів, які подорожують поїздом

г) усі відповіді вірні

9. Прийнято вважати , що ротель – це :

а) плаваючий готель

б) пересувний готель*

в) не пересувний готель

г) немає вірної відповіді

10. Флотель використовують для організації:

а) для ознайомлення з історичними пам’ятками відповідного регіону

б) для кемпінгу
в) для круїзного відпочинку*
г) немає вірної відповіді.

11. Сукупність готелів усіх типів, що використовуються для прийому та обслуговування гостей - це ...

а) готельний комплекс
б) готельний бізнес
в) готельне господарство*
г) готель

12. Дозвіл (документ визначеної форми), виданий державними органами фізичним і юридичним особам на певний вид діяльності - це...

а) ліцензія*
б) сертифікат
в) дозвіл
г) немає вірної відповіді

13. Розвиток національного готельно-ресторанного господарства, його ефективність та прибутковість значною мірою визначається:

а) ступенем розвитку економіки
б) рівнем державного регулювання
в) якістю нормативної бази
г) усі відповіді вірні*

14. Залежно від моменту, з якого договір вважається укладеним, договори поділяються на:

а) строкові та умовні
б) реальні та консенсуальні*
в) каузальні та абстрактні
г) попередні та остаточні

15. Послуги харчування – це:

а) послуги з розважання гостей ресторану
б) послуги з виготовлення кулінарної продукції, її реалізації та організації споживання відповідно до типу і класу закладу*
в) послуги із розміщення гостей та організації сніданків
г) послуги із реалізації кондитерських виробів

16. Готелі якої категорії повинні надавати всі додаткові послуги самостійно?

а) 2-3 зірки
б) 3-5 зірки
в) 5 зірок*
г) усі типи готелів.

17. Додаткові послуги готелю – це:

а) обсяг послуг, що не належать до основних послуг готелю, замовляються та сплачуються споживачем додатково за окремим договором*
б) обсяг послуг готелю, що включається до ціни номера (місця) і надається споживачеві згідно з укладеним договором
в) обсяг послуг, що надається персоналом готелю
г) послуги, що надаються тільки п’ятизірковими готелями

18. Розрахункова година – це:

а) це дата від’їзду (споживача) з готелю
б) це година, встановлена в готелі, при настанні якої споживач повинен звільнити номер у день від’їзду та після якої здійснюється нове заселення у готель*
в) це година, в яку споживач розраховується за готельну послугу
г) це година, з настанням якої у готель заселяються нові клієнти

19. Під централізованим продажем послуг готелю розуміють:

а) укладення готелем з бюро подорожей попереднього договору про реалізацію своїх послуг*

б) наймання додаткового персоналу у готель, ля продажу основних послуг готелю індивідуально для кожного клієнта

в) комбінація форм продажу

г) немає вірної відповіді

20. Український знак відповідності засвідчує відповідність продукції:

а) стандарту*

б) вимогам безпеки

в) Закону України «Про якість і безпеку продукції, робіт, послуг»

г) міжнародному стандарту

21. Послуга ресторанного господарства являє собою:

а) результат діяльності підприємств ресторанної сфери щодо задоволення потреб споживача у харчуванні, проживанні, дозвіллі

б) задоволення потреб у харчуванні та дозвіллі споживачів

в) результат діяльності фізичних осіб - суб'єктів підприємницької діяльності та підприємств ресторанної сфери щодо задоволення потреб споживача у харчуванні*

г) результат задоволення потреб у харчуванні та дозвіллі споживачів

22. Ліцензія на здійснення діяльності, пов'язаної з наданням послуг – це:

а) це система заходів, які на завершальному етапі засвідчують і документально підтверджують відповідність послуг установленим державним стандартам

б) документ, що підтверджує якість готельних послуг та їхню відповідність конкретному стандартові або іншому нормативному документові

в) спеціальний дозвіл, який підтверджує право його власника на здійснення відповідного виду або комплексу видів діяльності, визначених згідно зі законодавством*

г) усі відповіді вірні

23. Нерозривність виробництва та споживання готельно-ресторанної послуги полягає у:

а) наданні її безпосередньо працівником готельно-ресторанного комплексу

б) поєднанні у часі та просторі процесу виробництва, розподілу та споживання її (послуги)*

в) у її матеріалізованому втіленні

г) у неможливості її матеріалізованого втілення

24. У разі порушення Правил користування готелем та надання готельних послуг адміністрацією готелю споживач має право:

а) записати скаргу у Книгу скарг і пропозицій

б) скаржитись у правоохоронні органи

в) розірвати договір з готелем і вимагати відшкодування збитків*

г) не оплачувати за надану послугу

25. Найпоширенішою формою бронювання місць у готелях сьогодні визнане:

а) усне бронювання

б) з допомогою телефонного зв'язку

в) письмове бронювання

г) через мережу Інтернет*

26. Оперативне управління готелем здійснюється:

а) власником готельного комплексу

б) управляючим (директором)*

в) генеральним директором

г) виконавчим директором

27. Дрібний ремонт одягу передбачений у готелях:

а) 1-3

б) 4-5

в) в жодній із категорій

г) усіх категорій*

28. Готельні послуги класифікуються на:

а) основні і додаткові, оплатні та неоплатні*

б) основні і допоміжні; реальні та абстрактні

в) послуги розміщення і харчування

г) основні та додаткові, розважальні, безоплатні

29. Служба, яка відповідає за організацію управління всіма службами готельного комплексу, вирішує фінансові питання, питання кадрового забезпечення, займається створенням відповідних умов праці для персоналу готелю тощо, називається...

а) службою обслуговування номерного фонду

б) службою управління

в) адміністративно-управлінською*

г) кадрово-фінансовою службою

30. Основним критерієм класифікації готелів у всіх країнах є:

а) місце розташування

б) якість обслуговування

в) рівень комфорту*

г) інженерно-технічне устаткування

31. Туристичний продукт - це:

а) попередньо розроблений комплекс туристичних послуг, який поєднує не менше ніж дві такі послуги, що реалізуються або пропонуються для реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги перевезення, розміщення та інші туристичні послуги (організація відвідувань об’єктів культури, відпочинку та розваг тощо)*

б) пропонований для реалізації на ринку комплекс туристичних і суміжних послуг у кількості не менше трьох за попередньо встановленою ціною

в) використання наявних ресурсів для організації якісного відпочинку громадян за попередньо встановленою ціною на подібні послуги

г) комплекс туристичних послуг

32. Тривалість щорічної основної відпустки є не меншою ніж:

а) 21 календарний день

б) 30 календарних днів

в) 24 календарних днів*

г) 5 календарних днів

33. Суміщення професій передбачає:

а) виконання робітником функцій і (або) робіт, які стосуються різних професій

б) виконання робітником робіт різної складності, точності, різної ступені відповідальності

в) виконання працівником, крім своєї основної роботи, обумовленої трудовим договором, додаткової роботи за іншою професією, посадою, не звільняючись від виконання основної роботи*

г) виконання багатофункційного забезпечення трудового процесу

34. Право на щорічну основну відпустку мають працівники після:

а) п'яти місяців безперервної роботи

б) шести місяців безперервної роботи*

в) дев'яти місяців безперервної роботи

г) 11 місяців безперервної роботи

35. Сумісництво - це виконання роботи:

а) у робочий час

б) у вільний від основної роботи час*

в) за домовленістю з роботодавцем

г) за умовами, передбаченими статутом установи

36. Яке слово (словосполучення) пропущено в наступному нормативному положенні: « _____ визнається протиправна, винна (навмисна чи необережна) дія або бездіяльність, що посягає на громадський порядок, власність, права і свободи громадян, на встановлений порядок управління , за яку законом передбачено адміністративну відповідальність»:

а) кримінальним правопорушенням

б) адміністративним правопорушенням*

в) правопорушенням

г) адміністративною відповідальністю

37. Підставами звільнення від відповідальності є:

а) вина кредитора

б) випадок

в) вина боржника

г) непереборна сила*

38. Цивільно-правова відповідальність:

а) виражається у вигляді несприятливих наслідків немайнового характеру кредитора

б) виражається у вигляді несприятливих наслідків майнового характеру у боржника*

в) забезпечується державним примусом

г) забезпечується громадським осудом

39. Банкрутство це:

а) майновий стан суб'єкта, що виражається у нездатності сплатити борги

б) кримінально-карне діяння, скоєне фінансово неспроможним боржником

в) цивільно-карне діяння скоєне боржником-правопорушником

г) фінансова неспроможність боржника*

40. Трудова дисципліна забезпечується правовими заходами:

а) дисциплінарного впливу*

б) громадського впливу

в) впливу трудового колективу

г) адміністративного впливу

41. Надурочні роботи компенсуються:

а) відгулом

б) оголошенням подяки

в) підвищеною оплатою*

г) додатковою відпусткою

42. Строк випробування не може перевищувати:

а) один місяць

б) два місяці

в) три місяці*

г) шість місяців

43. Яким законодавчим актом в Україні визначено механізм захисту прав споживачів?

а) Законом України «Про стандартизацію»

б) Законом України «Про рекламу»

в) Декретом Кабінету Міністрів України від 8 квітня 1993 р. № 30-93 «Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення»

г) Законом України «Про захист прав споживачів»*

44. Договір, в якому одна сторона – підприємець, взяла на себе обов'язок здійснювати продаж товарів, виконання робіт або надання послуг кожному, хто до неї звернеться, називається:

а) публічним*

б) договором приєднання
в) підприємницьким
г) попереднім

45. Кредитор – це сторона у зобов'язанні, яка:

а) має лише обов'язки
б) має право вимагати від боржника виконання його обов'язку*
в) не має ні прав, ні обов'язків
г) зобов'язана вчинити на користь другої сторони певну дію або утриматися від її вчинення

46. Боржник – це сторона у зобов'язанні, яка:

а) не має ні прав, ні обов'язків
б) має право вимагати від кредитора виконання його обов'язку
в) має лише права
г) зобов'язана вчинити на користь другої сторони певну дію або утриматися від її вчинення*

47. Договір є укладеним, якщо сторони:

а) в належній формі досягли згоди з більшості істотних умов договору
б) досягли згоди з усіх істотних умов договору та умов договору, на досягненні згоди з яких наполягає одна із сторін
в) досягли згоди з ціни договору
г) досягли згоди з усіх істотних умов договору*

48. За загальним правилом договір про надання послуг є:

а) оплатним*
б) безоплатним
в) оплатним або безоплатним
г) таким, як сторони визначать у договорі

49. Сторонами договору про надання послуг є:

а) замовник та виконавець*
б) перевізник та відправник
в) замовник та проектувальник
г) замовник та підрядчик

50. До дисциплінарних стягнень належать:

а) догана і сувора догана
б) попередження і звільнення
в) догана і звільнення*
г) переведення на іншу роботу

51. Види матеріальної відповідальності:

а) обмежена і повна*
б) обмежена і підвищена
в) обмежена і кратна
г) повна і кратна

УСТАТКУВАННЯ ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

1. Торгово-технологічне устаткування, залежно від його призначення, можна поділити на декілька груп:

a. холодильне, теплове, заморожувальне, барне, мийне
b. теплове, механічне, холодильне, роздавальне, барне, мийне, ваговимірювальне, підіймально-транспортне устаткування
c. транспортне, підіймальне, вагове, механічне
d. барне, мийне, посудне, технічне

2. Розрізняють три види продуктивності машин:

a. теоретична, практична, виробнича
b. теоретична, технічна та експлуатаційна
c. виробнича, професійна, технічна
d. професійну, теоретичну, практичну

3. У закладах ресторанного господарства, які працюють на сировині, технологічний процес складається з наступних стадій:

a. прийом, оброблення, реалізація
b. приймання та зберігання, механічне оброблення та виготовлення у заготівельних цехах, теплове оброблення, оформлення, реалізація готової продукції
c. оброблення, зберігання, оформлення, реалізація
d. приймання, оброблення, приготування, реалізація

4. Механічне устаткування можна класифікувати за:

a. функціональним призначенням, ступенем автоматизації, способом приготування, тривалістю роботи
b. функціональним призначенням, ступенем автоматизації, способом приготування, тривалістю роботи
c. функціональним призначенням, ступенем автоматизації, структурою робочого циклу, ступенем складності
d. функціональним призначенням, ступенем автоматизації, характером впливу на продукт, структурою робочого циклу

5. Які машини та механізми для просіювання застосовуються в закладах ресторанного господарства:

a. з обертовими циліндричними ситами та плоскими ситами вібраційного руху
b. плоскі сита
c. випуклі сита
d. циліндричні сита

6. Оброблення овочів на підприємствах громадського харчування – це:

a. сортування, миття, очищення, доочищення та подрібнення
b. сортування, миття, очищення, доочищення
c. сортування, миття, очищення, консервація
d. миття, перероблення, консервація

7. До групи першої посудомийних машин за типом робочого циклу відносять:

a. фронтальні
b. купольні
c. фронтальні та купольні
d. немає жодної вірної відповіді

8. Найбільш поширеними картоплечистками в Україні є:

a. МОК300
b. Frosty
c. МОКНУВ
d. МОК150

9. Устаткування (машини) для подрібнення сировини поділяють на машини:

a. дрібнодисперсного
b. малого подрібнення
c. грубого та тонкого подрібнення
d. середнього подрібнення

10. Продуктивність м'ясорубок громадського харчування складає:

a. 15-500 кг/год.
b. 10-500 кг/год.
c. 15-550 кг/год.
d. 10-550 кг/год.

11. Куттери – це:

a. машини, які застосовується у виробництві ковбаси
b. машини, які застосовується у виробництві напівфабрикатів
c. машини, які застосовується у виробництві консервів
d. машини, які застосовується у виробництві ковбаси і напівфабрикатів

12. Механічні овочерізки випускаються … типу:

a. горизонтального
b. вертикального
c. осьового
d. горизонтального та вертикального

13. На протирання такі овочі, як картопля, буряк, морква повинні подаватися:

a. вареними (без відвару), очищеними від шкірки й без вічок
b. сирими, очищеними від шкірки й без вічок
c. вареними (без відвару), очищеними
d. сирими, очищеними від шкірки

14. Для чого призначене місильно-перемішувальне обладнання:

a. механічного перемішування компонентів різних продуктів з метою отримання однорідної маси
b. механічного перемішування компонентів різних продуктів з метою отримання стійкої маси
c. механічного перемішування компонентів різних продуктів з метою отримання неоднорідної маси
d. механічного перемішування компонентів різних продуктів з метою отримання однорідної консистенції

15. Групи місильно-перемішувального устаткування:

a. для насипних, в'язких продуктів
b. для насипних, рідких, в'язких продуктів
c. для насипних, пластичних, в'язких продуктів
d. для рідких, пластичних, в'язких продуктів

16. До першої групи збивальних машин відносять:

a. збивачі, які обертаються навколо власної осі, та осі бачка
b. збивачі, які обертаються навколо власної осі
c. збивачі, які обертаються навколо рухомої осі
d. збивачі, які обертаються навколо нерухомої осі

17. Робочими інструментами збивальних машин є:

a. легкоз'ємні збивачі-мішалки
b. швидкоз'ємні збивачі-мішалки
c. з'ємні збивачі-мішалки
d. нез'ємні збивачі-мішалки

18. Дозування та формування – це способи:

a. порціювання продуктів
b. розкладання продуктів

c. розподілу продуктів
d. немає жодної вірної відповіді

19. Які продукти не підлягають дозуванню:

a. сипучі, рідкі
b. фаршеподібні, в'язкопластичнні
c. сипучі, фаршеподібні
d. немає жодної вірної відповіді

20. За агрегатним станом теплоносії для апаратів закладів ресторанного господарства поділяються:

a. однофазні та трифазні
b. низькотемпературні та високотемпературні
c. тверді та рідкі
d. однофазні та двофазні

21. Значення коефіцієнту тепловіддачі не залежить від … характеристик:

a. гідрохімічних
b. фізичних
c. геометричних
d. теплових

22. Температура зовнішніх стінок теплових апаратів не повинна перевищувати температуру навколишнього повітря більше, ніж на:

a. 50-60 °C
b. 10-20 °C
c. 40-50 °C
d. 30-40 °C

23. До комбінованих прийомів теплового оброблення продуктів відносять:

a. тушкування
b. варіння
c. смаження
d. пасерування

24. Готовність нагрітого жиру у фритюрниці при відсутності термометра визначають:

a. опусканням невеликого шматочку продукту, і якщо він через 1 хв. спливе, то можна розпочинати смаження
b. появою вологи
c. спіненням жиру
d. за кольором жиру

25. За технологічним призначенням теплові апарати поділяються на:

a. варильні
b. контактні
c. універсальні
d. теплообмінні

26. Стравоварильні котли бувають:

a. пересувні та стаціонарні
b. пересувні, стаціонарні, вертикальні
c. пересувні, стаціонарні, універсальні
d. пересувні, стаціонарні, спеціалізовані

27. Пароварильні апарати здійснюють контактне нагрівання харчових продуктів за допомогою:

a. гострої пари
b. холодної пари
c. контактної пари
d. вологої пари

28. Процес цілеспрямованого перегрівання поверхні продукту до температури 120-140 °С – це:

a. запалення
b. терморегуляція
c. смаження
d. нагрівання

29. Ключовим в процесі нагрівання є:

a. коефіцієнт теплопровідності виробу
b. різниця температур між поверхнею і центром виробу
c. тепловий потік всередині виробу
d. товщина виробу

30. В апаратах з природною конвекцією швидке зниження температури неможливе через:

a. однорідність температур у різних точках
b. нерівномірність нагрівання продуктів
c. інтенсивне нагрівання поверхні
d. інерційність теплового процесу

31. Основні параметри, за якими обирають млинницю, є:

a. потужність і кількість робочих поверхонь
b. потужність та тривалість смаження одного виробу
c. ступінь автоматизації та кількість робочих поверхонь
d. продуктивність та матеріал, із якого зроблена поверхня

32. Перевагою апарату для двостороннього контактного смаження є:

a. низька інерційність проміжного теплоносія
b. швидке нагрівання поверхні
c. рівномірний розподіл температури на робочій поверхні
d. низькі витрати електроенергії

33. Продуктивність устаткування для смаження млинців становить:

a. 30-130 млинців/годину
b. 40-130 млинців/годину
c. 20-150 млинців/годину
d. 20-120 млинців/годину

34. Газові та електричні фритюрниці мають схожу будову і відрізняються лише:

a. робочою поверхнею
b. тепло-генеруючим пристроєм
c. газовим пальником
d. корпусом

35. Електроприлад, призначений для швидкого приготування або підігрівання їжі, розморожування продуктів у побуті з використанням електромагнітних хвиль дециметрового діапазону – це:

a. електричний гриль
b. універсальна смажельна шафа
c. індукційна електроплита
d. мікрохвильова піч

36. Недоліком індукційних плит є:

a. необхідний посуд з плоским дном
b. необхідність купівлі дорогого посуду, щоб їжа підгорала
c. необхідний посуд з подвійним дном
d. найновіші розробки в конструкції каструлі

37. Жарові та пекарські шафи використовують для:

a. теплового кулінарного оброблення напівфабрикатів у пароповітряному середовищі

b. цілеспрямованого перегрівання поверхні продукту
c. рівномірного прогрівання напівфабрикатів
d. скорочення тривалості теплового оброблення

38. Теплові апарати з примусовим рухом нагрітого повітря у робочій камері називають:

a. конвекторами
b. бойлери
c. конвектоматами
d. індукційна електроплита

39. Усі кондитерські конвекційні печі мають:

a. функцію парозволоження заготовок
b. схожу будову та відрізняються лише тепло-генеруючим пристроєм
c. одну робочу камеру
d. високу потужність

40. Одноцільовий вузькоспеціалізований тепловий апарат, іноді застосовують для смаження яєць або доведення до готовності різноманітних напівфабрикатів:

a. млинниця
b. смажельна шафа
c. індукційна електроплита
d. піч для піци

41. Жарові шафи призначені для:

a. смаження м'ясних, рибних продуктів, запікання овочевих та круп'яних страв та страв з кисломолочного сиру, випікання деяких кондитерських виробів
b. смаження м'ясних та рибних продуктів
c. смаження та запікання овочевих страв та страв із крупи
d. випікання хлібобулочних та кондитерських виробів

42. Для раціонального холодильного зберігання слід виконати такі умови:

a. усі відповіді вірні
b. зберігати якісні оброблені продукти
c. дотримуватися оптимальних режимних параметрів зберігання
d. дотримуватися санітарно-гігієнічних умов зберігання

43. На практиці продукти розморожують такими способами:

a. швидке розморожування за температури в камері 15...20 °С
b. повільне розморожування в камері за температури 4…20 °С
c. швидке розморожування у пароповітряному середовищі за температури 0...+4 °С
d. розморожування у рідких теплоносіях з температурою 0...+4 °С

44. Хлібонарізальні машини призначені для:

a. нарізання хліба скибочками
b. нарізання хліба соломкою
c. нарізання хліба кружечками
d. нарізання хліба кубиками

45. Універсальне теплове обладнання з безпосереднім обігрівом – це:

a. водогрійне
b. пароварильні апарати
c. афтоклави
d. плити

46. НВЧ-апарати класифікують за способом дії на:

a. вбудовані, настільні та підлогові
b. немає жодної вірної відповіді
c. для розморожування, сушіння, консервування
d. періодичної та безперервної дії

47. За способом зняття показань ваги бувають:

a. з місцевим та дистанційним способами

b. з візуальним та документальним способами
c. з вертикальним та горизонтальним способами
d. з простим та складним способами

48. Контрольно-касові машини мають наступні основні вузли:

a. усі відповіді вірні
b. облаштування введення
c. пристрій, що друкує чеки
d. замок режимів і ключі

49. За конструкцією підтоварники бувають:

a. нерозкладними
b. розкладними
c. розбірними
d. нерозбірними*

50. Візки для переміщення гастрономічних ємностей застосовують:

a. для транспортування, яке призначене для внутрішньо цехового і міжцехового транспортування, а також для транспортування з кухонного відділення до ліній роздачі (GN 1/1 і GN 1/2) глибиною 150 або 100 мм. Візок повністю зроблений з харчової нержавіючої сталі

b. для переміщення продуктів, готових страв, напоїв і посуду в залах закладів ресторанного господарства, а також для перевезення брудного посуду із зали до мийної столового посуду

c. у кафе, їдальнях і обідніх залах з самообслуговуванням. Бувають відкритого та закритого типів. Відкритого типу можна використовувати у конвеєрній системі роздавання страв для видачі чистих або збирання використаних

d. для транспортування тарілок, призначені для перевезення і зберігання тарілок, а також їх сушіння в природних умовах. Виробляють два варіанти візків для тарілок: з двома полицями ті трьома полицями

ПРОЕКТУВАННЯ ОБ'ЄКТІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

1. Групування приміщень підприємств готельного господарства розглядається у залежності від їх функціонального призначення, виділяються такі основні блоки приміщень готелів:

a. приймально-допоміжні приміщення, житлова група
b. харчування
c. адміністрація, підсобні та господарські приміщення
d. усі відповіді вірні

2. Сучасні підприємства готельного господарства становлять складний комплексний об'єкт, до якого входить велика кількість приміщень різного функціонального призначення:

a. для прийому, розміщення й обслуговування, надання житла
b. для організації харчування
c. для надання побутових послуг мешканцям, для культурно-масового відпочинку, а також службові, господарські, підсобні, технічні приміщення
d. усі відповіді вірні

3. До приміщень житлової групи належать:

a. блок харчування
b. туалетні кімнати
c. вітальні, приміщення для обслуговуючого персоналу
d. балкон

4. До приміщень адміністративної групи належать:

a. блок харчування
b. бухгалтерія, каса
c. вітальні, приміщення для обслуговуючого персоналу
d. коридори, холи

5. До приміщень громадського харчування належить цілий комплекс приміщень:

a. торговельні приміщення, виробничі цехи
b. вітальні, приміщення для обслуговуючого персоналу
c. вестибуль, приміщення для прийому
d. оформлення та розміщення гостей, приміщення збереження та транспортування багажу

6. До приміщень вестибульної групи належать:

a. вестибуль, приміщення для прийому
b. вітальні, приміщення для обслуговуючого персоналу
c. складські приміщення, адміністративно-побутові
d. оформлення та розміщення гостей, приміщення збереження та транспортування багажу

7. До приміщень господарського та складського призначення можна віднести приміщення та підприємства побутового обслуговування, що пов'язані з обслуговуванням мешканців готелю – це:

a. перукарні, пункти прокату, фотолабораторії, пральні
b. вітальні
c. приміщення для обслуговуючого персоналу
d. немає жодної вірної відповіді

8. До приміщень культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування належать:

a. універсальні зали, конференц-зали
b. танцювальні і дискоклуби
c. бібліотеки, більярдні, кегельбани
d. усі відповіді вірні

9. Функціональна організація приміщень підприємства готельного господарства деякою мірою залежить від:

a. специфіки технологічних процесів обслуговування мешканців готелю

b. технологічних процесів

c. обслуговування мешканців

d. немає жодної вірної відповіді

10. Для всіх типів готельних господарств є характерні однакові групи приміщень:

a. житлової, адміністративної

b. вестибюльної групи

c. підприємств громадського харчування

d. житлової, адміністративної, вестибюльної групи, підприємств громадського харчування, господарського і складського призначення

11. Готельне господарство для сімейного відпочинку оснащено такими приміщеннями:

a. культурно-масового призначення і відпочинку для дітей і батьків

b. танцювальні і дискоклуби

c. приміщення для обслуговуючого персоналу

d. немає жодної вірної відповіді

12. Готелі великої місткості й високого рівню комфорту звичайно мають:

a. 1 вихід

b. 3-4 входи

c. 1-4 входи

d. 5 виходів

13. Сучасні підприємства готельного господарства становлять:

a. складний комплексний об'єкт

b. складний комплексний суб'єкт

c. комплексний об'єкт

d. усі відповіді вірні

14. Сучасні підприємства готельного господарства становлять складний комплексний об'єкт, до якого входить велика кількість приміщень різного функціонального призначення:

a. надання житла, організації харчування

b. для прийому

c. розміщення й обслуговування

d. усі відповіді вірні

15. Склад і кількість приміщень будь-якого підприємства готельного господарства залежить від його:

a. місткості

b. типу та місткості

c. типу

d. немає жодної вірної відповіді

16. Група житлових приміщень – це:

a. немає жодної вірної відповіді

b. головна, як за значеннями, так і за розмірами в готельному господарстві незалежно від їх типу, місткості та місця знаходження

c. окреме мебльоване приміщення з однієї чи кількох кімнат, оснащене обладнанням та інвентарем для надання послуг з тимчасового розміщення

d. загальна кількість номерів (місць) у засобах розміщення

17. До складу приміщень житлового поверху належать:

a. номери, коридори

b. холи, вітальні

c. приміщення побутового обслуговування на поверсі

d. усі відповіді вірні

18. Особливими вимогами до оздоблення коридорів є:

a. підлога коридорів покривається матеріалами, що поглинають шум, і не є слизькою

b. стіни, стеля, підлога виготовляються із вогнестійких матеріалів

c. стеля, підлога виготовляються із вогнестійких матеріалів

d. усі відповіді вірні

19. Розмішуються вітальні на кожному поверсі з розрахунку одне приміщення площею 30 кв. м на … місць у номерах:

a. 80

b. 50

c. 90

d. 150

20. У закладах ресторанного господарства місткістю до … місць можлива наявність в одному приміщенні чоловічої та жіночої вбиралень:

a. 50

b. 40

c. 60

d. 30

21. Рекомендації з кольорового вирішення інтер'єру готелів:

a. кольорове вирішення не може розглядатися як "останній штрих" в оформленні інтер'єру

b. колір інтер'єру варто вибирати з урахуванням природних умов (ландшафт, освітленість, колорит середовища тощо), архітектури навколишніх будинків, а також і самого готелю

c. при виборі кольорового вирішення приміщення варто приймати також до уваги місце розташування готелю і його орієнтацію по сторонах світу

d. усі відповіді вірні

22. Залежно від функціонального призначення і завантаженості для готельного господарства рекомендується декілька варіантів організації холів:

a. поверхові холи для відпочинку, об'єднані з ліфтовими холами

b. неповерхові холи для відпочинку, об'єднані з ліфтовими холами

c. поверхові холи-вітальні, неізольовані від ліфтових холів

d. немає жодної вірної відповіді

23. Номери мають відповідати таким основним вимогам:

a. денне природне освітлення і загальне штучне освітлення у вечірні години

b. природна і штучна вентиляція

c. температура повітря у приміщеннях номеру – у межах від 18 °С до 22°С та вологість - 65-70%

d. усі відповіді вірні

24. Усе різноманіття номерів у будь-якому готелі в залежності від ступеня комфортності, кількості кімнат можна розділити на кілька категорій:

a. однокімнатні номери на одну людину, однокімнатні номери, розраховані на проживання двох осіб

b. одно-і двокімнатні номери на трьох-чотирьох осіб; одно-двокімнатні номери на п'ять чоловік і більше

c. номери з підвищеним комфортом з двох-трьох кімнат, іноді і більше

d. усі відповіді вірні

25. В інженерному проектуванні проект складається з:

a. текстової і графічної інформації, замовлених специфікацій на матеріали, вироби та обладнання, а також кошторисних документів, відповідно з яким будують і експлуатують об'єкт, що проектується

b. пояснювальної записки, графічних креслень, технічне оснащення та обладнання, а також кошторисних документів, за якими будують або реконструюють і експлуатують об'єкт, що проектується

c. розрахунків, обґрунтування, креслення, схем, таблиць, специфікацій на матеріали, вироби та обладнання, а також кошторисних документів, відповідно за якими проектують заклад

d. технологічних процесів, технічної та організаційної документації для них, матеріальних, фінансових, трудових та інших ресурсів, а також управлінських рішень та заходів щодо їх виконання

26. Технологічна частина проекту містить у собі:

a. технологічні розрахунки і планувальні схеми

b. технологічні розрахунки, планувальні схеми приміщень з в казанням розміщення обладнання, точок підводу води, каналізації, пару, електроенергії, газу

c. технологічні розрахунки, схеми підвода води та каналізації

d. технологічні розрахунки, точки підводу води, каналізації, пару, електроенергії

27. Моделювання основного технологічного процесу виробництва готельних послуг визначається:

a. рівнем задоволення

b. типом засобу розміщення

c. типом засобу розміщення, рівнем комфорту та місткістю

d. рівнем комфорту та місткістю

28. Основний технологічний цикл визначається як:

a. "скритний готельний цикл прийому та розміщення"

b. "замкнутий готельний цикл прийому та розміщення"

c. "потайний готельний цикл прийому та розміщення"

d. "відкритий готельний цикл прийому та розміщення"

29. З яких технологічних циклів складається "замкнутий готельний цикл прийому і розміщення":

a. резервування, приймання гостя, реєстрації документів; попередньої оплати, надання розміщення, додаткових послуг; нічного аудиту, організації виїзду, розрахунку після виїзду

b. резервування, приймання гостя, реєстрації документів

c. попередньої оплати, надання розміщення, додаткових послуг

d. нічного аудиту, організації виїзду, розрахунку після виїзду

30. З яких функціональних частин складається служба "приймання й обслуговування":

a. "Forward office" і "Back office"

b. "Down office" і "Above office"

c. "Front office" і "Forward office"

d. "Front office" і "Back office"

31. Який технологічний цикл визначає індивідуальна організація праці:

a. замкнутий технологічний цикл

b. розімкнутий технологічний цикл

c. відкритий технологічний цикл

d. закритий технологічний цикл

32. Який технологічний цикл визначає бригадна організація праці:

a. замкнутий технологічний цикл

b. розімкнутий технологічний цикл

c. відкритий технологічний цикл

d. закритий технологічний цикл

33. Скільки є основних функціональних приміщень у готельному господарстві:

a. 5

b. 6

c. 7

d. 8

34. Які основні зони передбачаються у вестибулях:

a. інтенсивного пішохідного руху

b. екстенсивного пішохідного руху

c. рекреаційна, допоміжна

d. інтенсивного пішохідного руху, екстенсивного пішохідного руху, рекреаційна, допоміжна

35. До зони екстенсивного пішохідного руху відносимо пішохідні підходи до:

a. допоміжних приміщень гардеробу

b. допоміжних приміщень гардеробу, до торговельних кіосків, до телефонів автоматів і групи приміщень прийому

c. торговельних кіосків

d. телефонів автоматів і групи приміщень прийому

36. До зони інтенсивного пішохідного руху відносимо до:

a. допоміжних приміщень гардеробу

b. допоміжних приміщень гардеробу, до торговельних кіосків, до телефонів автоматів і групи приміщень прийому

c. торговельних кіосків

d. телефонів автоматів і групи приміщень прийому

37. У яких підприємствах готельного господарства передбачаються магазини та торговельні кіоски:

a. у підприємствах готельного господарства дві та три зірки

b. у підприємствах готельного господарства три та чотири зірки

c. у підприємствах готельного господарства чотири та п’ять зірок

d. у підприємствах готельного господарства п’ять зірок

38. Яка ширина однобічного коридору не менше:

a. 1,3 – 1,4 м

b. 1,4 – 1,5 м

c. 1,5 – 1,6 м

c. 1,6 – 1,7 м

39. Яка ширина двостороннього коридору не менше:

a. 1,7 – 2 м

b. 1, 6 – 2 м

c. 1,5 – 2 м

d. 1,4 – 2 м

40. Які є приміщення господарського призначення:

a. приміщення побутового обслуговування (перукарня, медпункт, пральня, хімчистка тощо)

b. приміщення для ремонтних робіт (ремонтні цехи, станція обслуговування автопарку, слюсарня, майстерня тощо)

c. приміщення для інженерного устаткування (АТС, щитова, бойлерна тощо)

d. приміщення побутового обслуговування (перукарня, медпункт, пральня, хімчистка тощо), приміщення для ремонтних робіт (ремонтні цехи, станція обслуговування автопарку, слюсарня, майстерня тощо), приміщення для інженерного устаткування (АТС, щитова, бойлерна тощо)

41. На які групи класифікують складські приміщення:

a. продовольчі, непродовольчі

b. спеціалізовані, неспеціалізовані

c. універсальні, неуніверсальні

d. комбіновані, некомбіновані

42. Скільки необхідно виділити площі для облаштування “міні-пральні”:

a. 35-40 $м^2$

b. 45-50 м^2
c. 55-60 м^2
d. 60-65 м^2

43. Яку зону рекомендується проектувати непрохідною:

a. зону очікування
b. комунікаційну зону
c. зону прийому
d. вхідну зону

44. Які приміщення включає допоміжна зона:

a. відділення банку, перукарню, хімчистку і пральню, камеру схову
b. перукарню, хімчистку та пральню
c. відділення зв'язку, відділення банку, камеру схову
d. відділення зв'язку, відділення банку, перукарню, хімчистку і пральню, камеру схову

45. Плавальні басейни – це:

a. демонстративний тип спортивно-оздоровчих приміщень, елемент прилеглої території майже всіх курортних готелів
b. басейни для відпочинку з водними розвагами
c. комплекс приміщень в лікувальному відділенні
d. приміщення спортивного призначення

46. Сауна охоплює окремий блок приміщень, до яких входять:

a. роздягальні з душем, санітарні, підсобні та технічні приміщення
b. роздягальні, парні та кімнати відпочинку
c. роздягальні, мийні та рекреаційні зони
d. вестибуль, приміщення з басейном, бар

47. Приміщення торгово-побутового призначення:

a. забезпечують клієнтів товарами та послугами, що задовольняють біологічно необхідні, культурно-естетичні потреби гостей
b. у плануванні готелів найчастіше згруповані в блоки, розташовуються на першому поверсі
c. характерні для готелів середньої та значної місткості, високого рівня комфорту
d. містять у собі пральню, хімчистку та майстерні ремонту

48. Торгові приміщення:

a. забезпечують клієнтів товарами та послугами, що задовольняють біологічно необхідні, культурно-естетичні потреби гостей
b. у плануванні готелів найчастіше згруповані в блоки, розташовуються на першому поверсі
c. характерні для готелів середньої та значної місткості, високого рівня комфорту.
d. містять у собі пральню, хімчистку та майстерні ремонту

49. Побутові приміщення:

a. забезпечують клієнтів товарами і послугами, що задовольняють біологічно необхідні, культурно-естетичні потреби гостей
b. у плануванні готелів найчастіше згруповані в блоки, розташовуються на першому поверсі
c. характерні для готелів середньої та значної місткості, високого рівня комфорту
d. містять у собі пральню, хімчистку та майстерні ремонту

50. Заклади ресторанного господарства, що проектуються при готелях, розподіляють на:

a. відкриті та закриті
b. відкриті, закриті та змішані
c. їдальні та буфети
d. їдальні, буфети та магазини

7. ПЕРЕЛІК ЕКЗАМЕНАЦІЙНИХ ПИТАНЬ

ВСТУП ДО ГОСТИННОСТІ

1. Гостинність як соціально-культурне та економічне явище.
2. Модель та основні концепції гостинності.
3. Інноваційні підходи до надання послуг в індустрії гостинності.
4. Характеристика основних типів підприємств готельного господарства.
5. Класифікація підприємств харчування.
6. Технологія та організація прийому – розміщення – виїзду гостей у готелях. Нічний аудит.
7. Екологічний та функціональний комфорт готелів.
8. Характеристика видів обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства.
9. Характеристика способів подавання страв і закусок у закладах ресторанного господарства.
10. Кейтерінг як складова бізнесу в ресторанному господарстві.
11. Додаткові готельні послуги як показник якості, конкурентоспроможності та культури обслуговування
12. Особливості формування сучасної моделі менеджменту гостинності в Україні.
13. Основні категорії рекламної діяльності в індустрії гостинності.
14. Функціональні обов’язки персоналу ресторану.
15. Функціональні обов’язки персоналу готелю.
16. Оцінка і стимулювання праці персоналу в індустрії гостинності.
17. Підходи до сегментування ринку індустрії гостинності.
18. Тенденції кар’єрного зростання в індустрії гостинності.
19. Класифікація принципів менеджменту в сфері гостинності.

ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ І ТЕХНОЛОГІЇ

1. Які прилади входять до складу центрального обладнання ПК?
2. Які характеристики має мікропроцесор? Які функції виконує мікропроцесор?
3. Наведіть можливості та засоби MS Word для оформлення документа.
4. Для чого використовуються і яким чином створюються колонтитули у MS Word?
5. Характеристики комп'ютерних систем бронювання й резервування.
6. Система бронювання Amadeus.
7. Система бронювання Galileo.
8. Сайт як спосіб розвитку готельно-ресторанного бізнесу. Види сайтів.
9. Етапи розвитку інформаційних систем.
10. Онлайн-база даних. Хмарні бази даних. Хмарне сховище даних.

ПІДПРИЄМНИЦТВО

1. Основні види організаційних форм підприємництва. Суб'єкти підприємництва, їх характеристика.
2. Роль підприємництва в економічному розвитку.
3. Види підприємницької діяльності, їх коротка характеристика.
4. Охарактеризувати основні види санації. Навести приклади.
5. Що таке банкрутство, які є види банкрутства. Навести приклади.
6. Що таке бізнес-план? В яких випадках складання бізнес-плану є обов'язковим?
7. Перерахувати основні розділи бізнес-плану. Коротко охарактеризувати основні розділи бізнес-плану.
8. Охарактеризувати функції податків.
9. Що таке спрощена система оподаткування для юридичних осіб та підприємців? Які є умови переходу на спрощену систему оподаткування?
10. Охарактеризувати групи платників податків за спрощеною системою.

ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ

1. Загальні правові положення про готельно-ресторанну діяльність.
2. Нормативно-правове регулювання готельно-ресторанної індустрії.
3. Державна система стандартизації: сутність та категорії стандартів.
4. Організаційно – правові основи готельно-ресторанної справи
5. Підприємництво як спосіб здійснення господарської діяльності.
6. Правове становище підприємств готельно-ресторанної сфери.
7. Правова сутність послуги у готельно-ресторанній діяльності.
8. Договірні засади здійснення готельно-ресторанної діяльності.
9. Загальні правові положення про зобов'язальні відносини.
10. Окремі види договірних та позадоговірних зобов'язань.
11. Трудовий договір.
12. Нормування праці та робочий час працівників підприємства готельного та ресторанного господарства.
13. Особливості відповідальності та захисту прав споживачів.
14. Правові основи захисту прав споживачів.
15. Відповідальність за порушення чинного законодавства України в галузі готельно-ресторанної справи та відшкодування завданої шкоди.

СТАНДАРТИЗАЦІЯ, СЕРТИФІКАЦІЯ І МЕТРОЛОГІЯ

1. Мета, завдання та функції стандартизації
2. Категорії та види стандартів
3. Сутність сертифікації
4. Види сертифікації
5. Сертифікація готельних послуг
6. Сертифікація послуг ресторанного господарства
7. Основні завдання наукової метрології
8. Фізичні величина та їх вимірювання
9. Розвиток кваліметрії як науки

10. Експертна оцінка якості продукції, послуг

УПРАВЛІННЯ ВИТРАТАМИ ТА ЦІНОВА ПОЛІТИКА

1. Особливості розвитку готельної та ресторанної індустрії в сучасних умовах господарювання.
2. Собівартість продукції (послуг) та її види готельної та ресторанної індустрії в сучасних умовах господарювання.
3. Групування витрат за елементами та статтями калькуляції.
4. Калькуляція як елемент ціноутворення в готельній та ресторанній індустрії.
5. Особливості складання калькуляції для визначення собівартості послуг готелю.
6. Класифікація витрат готельної сфери обслуговування.
7. Політика ціноутворення та особливості формування ціни готельних послуг, чинники впливу на її рівень
8. Структура витрат та формування собівартості продукції ресторанного господарства, ключові чинники впливу на рівень витрат підприємства
9. Цінова політика та методи ціноутворення в ресторанній індустрії.
10. Структура витрат для аналізу беззбитковості виробництва у сфері готельного та ресторанного обслуговування.

УСТАТКУВАННЯ ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

1. Класифікація устаткування закладів готельно-ресторанного господарства.
2. Загальні відомості про механічне устаткування закладів ресторанного господарства, сортувально-калібрувальне устаткування.
3. Очищувальне та мийне устаткування, подрібнювальне та різальне устаткування.
4. Різальне та місильно-перемішувальне устаткування, дозувально-формувальне та пресувальне устаткування.
5. Способи теплового оброблення харчових продуктів та джерела теплової енергії.
6. Класифікація та конструктивні елементи теплових апаратів.
7. Тепловий розрахунок теплових апаратів.
8. Універсальні теплові апарати.
9. Харчо-варильне устаткування та жарово-пекарське устаткування, водонагрівальне та допоміжне теплове устаткування.
10. Компресори, холодильні агрегати та їх вузли.
11. Зміна властивостей харчових продуктів під час їх оброблення та зберігання.
12. Ваговимірювальне устаткування та реєстратори розрахункових операцій.
13. Торговельні автомати та підіймально-транспортне устаткування.
14. Поняття та основи допоміжного устаткування та оснащення закладів готельно-ресторанного господарства.
15. Системи автоматизації діяльності закладів ресторанного господарства.

16. Нейтральне (немеханічне) устаткування закладів ресторанного господарства.
17. Підбір, розміщення, монтаж і підключення устаткування.
18. Оснащення житлової, адміністративної, обслуговуючої та підсобної груп приміщень.
19. Оснащення готельного номеру побутовими приладами, аудіо- та відеотехнікою.
20. Устаткування для клінінгу.
21. Устаткування для послуг оздоровчого комплексу, спортивних видів розваг.
22. Устаткування для послуг з організації дозвілля.
23. Устаткування для конференц- та бізнес-центрів.
24. Устаткування для пралень та хімчисток.

ПРОЕКТУВАННЯ ОБ'ЄКТІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

1.Суть проектування, його цілі та завдання. Історія виникнення та напрями розвитку.

2. Технологічне проектування, його законодавча та нормативна база.

3. Функції проектувальника при розробленні принципових схем улаштування інженерних систем і обладнання у готелі.

4. Склад і площі приміщень побутового обслуговування та торгівлі залежно від категорії типу готелю.

5. Розміщення приміщень надання побутових послуг, медичного призначення та адміністрації у готелі.

6. Функціональна організація приміщень приймально-вестибульної групи. Організація потоків руху людей у приміщеннях приймально-вестибульної групи.

7.Обов’язкові вимоги до розміщення окремих служб приймально-вестибульної групи у готелі. Функціональне зонування приймально-вестибульної групи у готелі.

8. Склад, розміри та площі адміністративних приміщень залежно від категорії та типу готелю.

9. Склад житлових приміщень готелю. Форми житлової зони приміщень в загальній структурі будівлі готелю: прямокутна; компактна; атріумна; ускладнена.

10. Послідовність виконання й особливості планувальних рішень і облаштування житлових номерів різних типів.

11. Особливості організації діяльності приміщень культурно-дозвіллєвого призначення при готелі.

12. Розміщення приміщень фізкультурно-оздоровчого призначення у готелі: основні і допоміжні приміщення фізкультурно-оздоровчого призначення; відкриті спортивні споруди; криті спортивні споруди; об’єкти SPA.

13. Функціональні фактори у проектуванні. Технологічні принципи взаємозв’язку функціональних груп приміщень.

14. Методологія розрахунків та підбору технологічного обладнання. Моделювання закладів ресторанного господарства у просторі.

15. Цілі, завдання і методи розробки об’ємно-планувальних рішень готельних комплексів.

16. Вибір типу, поверховості та конфігурації будівлі готельно-ресторанного господарства.

17. Зонування будівлі з виділенням функціональних груп приміщень готельно-ресторанного господарства.

8. ПЕРЕЛІК РОЗРАХУНКОВИХ ЗАВДАНЬ

Задача 1

Ви є фахівцем з управління проектами та програмами логістичного відділу ПАТ «Тернопіль-готель». За Вашою оцінкою загальні витрати на технічне переозброєння готельно-ресторанного комплексу ПАТ «Тернопіль-готель» становлять 182 тис. грн. При цьому ставка дисконту з урахуванням індивідуального ступеня ризику проекту становить 18%. Щорічні грошові надходження від реалізації проекту наведені в таблиці. Середньозважена ціна інвестиційних ресурсів – 25,3%.

Користуючись вихідними даними, необхідно визначити показники ефективності інвестиційного проекту:

- чисту теперішню вартість
- індекс прибутковості
- строк окупності
- внутрішню норму прибутковості. Для визначення внутрішньої норми прибутковості методом підбору використати дві ставки дисконту: $d_1 = 30\%$, $d_2 = 31\%$.

Рік	Грошовий потік, тис. грн.
1-й	59,1
2-й	66.6
3-й	80,2
4-й	89
5-й	113,1
Разом	408

Зробити відповідні висновки.

Задача 2

Ви працюєте менеджером планово-економічного відділу готельно-ресторанного комплексу «Вікторія». Основною функцією Вашої діяльності є організація планування та систематичного контролю за ходом виконання поставлених перед підприємством планових завдань.

Керівництво підприємства планує збільшити виручку від реалізації на 10 % (з 40000 до 44000 грн.), не виходячи за межі релевантного діапазону. Змінні витрати для вихідного варіанта становлять 31000 грн., а постійні – 3000 грн.

Використовуючи дані вищевказаного підприємства а) розрахувати валову маржу, коефіцієнт валової маржі, поріг рентабельності, запас фінансової міцності, операційний прибуток та силу дії операційного важеля б) відзначити вплив зміни окремих показників на результати діяльності готельно-ресторанного комплексу. Як і чому змінюється сила дії операційного важеля і запас фінансової міцності внаслідок зміни виручки щодо її порогового значення (порогу рентабельності)?

Розрахунки подати у табл. 1.

Показник	Вихідний варіант	Варіант – 10 % зростання виручки
Виручка від реалізації, грн. Змінні витрати, грн.		
1. Валова маржа, грн. 2. Коефіцієнт валової маржі 3. Постійні витрати, грн. 4. Поріг рентабельності, грн. 5.1. Запас фінансової міцності, грн. 5.2. Запас фінансової міцності, % 6. Прибуток, грн. 7. Сила дії операційного важеля		

Задача 3

Ресторанний комплекс «Тернозавр» здійснює оптовий продаж продукції власного виготовлення. Це продаж: готових виробів і напівфабрикатів власного виготовлення підприємствам і організаціям роздрібної торгівлі (магазинам і палаткам), їдальням, ресторанам, буфетам та іншим підприємствам ресторанного господарства.

Ви, працюючи менеджером з маркетингу, вирішили змінити кредитну політику підприємства. На даний час 70% продаж йде через продаж в кредит. Валова маржа складає 20%.

Додаткові дані:

тис. грн.

Показники	Поточні значення	Передбачені значення
Виручка від реалізації	500	640
Продажі в кредит	450	550
Витрати	3% від продажу в кредит	4% від продажу в кредит
Термін між пред'явленням рахунку і його сплатою	71 день	90 днів

Вважаючи, що у році 365 днів, дайте відповідь на наступні питання:

1. Як зміниться валова маржа?
2. Яка різниця у витратах?
3. Яка середня дебіторська заборгованість?
4. Зробити відповідні висновки.

Задача 4

Працюючи на посаді фінансового директора готельно-ресторанного комплексу «Цариград» маєте прийняти рішення щодо вибору та реалізації одного з проектів. Для цього необхідно проаналізувати доцільність вкладення капіталу в проект вартістю 750 тис. грн., за яким планується одержувати грошові потоки протягом трьох років, а саме: 1-й рік – 350 тис. грн; 2-й рік – 400 тис. грн.; 3-й рік – 420 тис. грн. Оцінити прийнятність проекту:

1) за середньоринкової ставки дохідності 25%;

2) за умови, що середньоринкова ставка дохідності змінюється протягом періоду експлуатації проекту і становитиме щороку: 25 %, 30 %, 23 % відповідно.

Задача 5

ВАТ «Готель-Тернопіль» придбав обладнання вартістю 200 тис грн і передав його у фінансову оренду ресторану «Класік» за цією ж вартістю. Строк оренди складає 3 роки і відповідає строку корисного використання обладнання. Нарахування амортизації відбувається прямолінійним методом. Винагорода орендодавцю встановлена на рівні 16 %. Орендні платежі, які враховують плату за обладнання і винагороду орендодавцю, сплачуються рівними платежами (ануїтет) в кінці кожного року.

Визначити суму фінансових витрат орендаря і суму фінансових доходів орендодавця та їх розподіл між звітними періодами. Розрахунки подати в таблиці. Зробити висновки.

Розподіл фінансових витрат орендаря

Дата	Орендна плата, грн.			Залишок зобов’язань за орендою на кінець періоду
	Всього	Відсотки	За обладнання	
01.01.2018 р. 31.12.2018 р. 31 12.2019 р. 31.12.2020 р.	0	0	0	200000
Всього				0

Задача 6

Ви працюєте менеджером з управління товарними запасами готельно-ресторанного комплексу «Верховина». Ваші функціональні обов’язки: здійснення аналізу товарних запасів, формування цільового запасу та його підтримання; проведення переговорів з постачальниками та складання графіку замовлення та постачання; управління товарними запасами, прогнозування та закупівля товарів на склади підприємства, розміщення замовлень, адміністрування цих закупівель.

Загальна річна потреба готельно-ресторанного комплексу «Верховина» у певному виді продукції становить 6000 од. Витрати на виконання одного

замовлення становить 60 грн., фактичні витрати на зберігання одиниці запасів – 6 грн.

Визначити сумарні річні витрати на обслуговування цих запасів.

Задача 7

Відділ продажів готельно-ресторанного комплексу «Старий Відень» планує рентабельність продажів на рівні 5 % і норму розподілу чистого прибутку на дивіденди у розмірі 40 %. Фактична виручка від реалізації становить 20 млн. грн., а прогнозована – 24 млн. грн. (темп приросту – 20 %). Ваше завдання, як менеджера з продажів, полягає в тому, щоб розрахувати потребу в додатковому зовнішньому фінансуванні.

Задача 8

Обсяг грошових активів підприємств готельного-ресторанного господарства завжди обмежений і тому його керівництво повинно ретельно зважити вигідність того чи іншого варіанту інвестування. Керівництво, використовуючи результати аналізу, проведеного Вами, як фінансовим менеджером готельного комплексу «Верховина», визначає ті з них, які можуть забезпечити найбільші прибутки за прийнятного ризику. Розглянемо наступну інвестицію:

Початкова інвестиція – 12950 грн.;
Орієнтовна тривалість – 10 років;
Річні грошові потоки – 3000 грн.;
Вартість капіталу – 12%.

Необхідно:

1. Розрахувати чисту теперішню вартість проекту.
2. Визначити внутрішню норму рентабельності проекту.
3. Розрахувати коефіцієнт рентабельності проекту.

Зробити висновки щодо ефективності інвестиційного проекту та доцільності його реалізації.

Задача 9

Ви працюєте начальником економічного відділу готельно-ресторанного комплексу «Асторія». При плануванні прибутку від операційної діяльності Ви маєте враховувати ту обставину, що виробництво готельного продукту пов’язане з високими постійними витратами при істотно менших змінних витратах. Використовуючи дані підприємства (табл.), розрахувати поріг рентабельності, прибуток, запас фінансової міцності та вплив зміни окремих показників на результати діяльності підприємства, зокрема: підприємство знизило змінні витрати на 10%. Як це вплине на прибуток і поріг рентабельності?

№ з/п	Показники	Значення
1	Обсяг реалізації, шт.	1 000
2	Ціна за одиницю, грн.	250
3	Виручка від реалізації, грн.	250 000
4	Постійні витрати, грн.	30 000
5	Середні змінні витрати на одиницю, грн.	180

Зробити відповідні висновки.

Задача 10

В процесі планування прибутку від операційної діяльності Ви, як фінансовий менеджер готельно-ресторанного комплексу, маєте враховувати ту обставину, що нестача коштів, пов'язаних з постійними витратами, знижує якість готельного продукту і гальмує розвиток готельно-ресторанної справи. Використовуючи дані ресторану «Зимовий сад» (табл.), розрахувати поріг рентабельності, прибуток, запас фінансової міцності по підприємству та вплив зміни окремих показників на результати діяльності підприємства, зокрема:

а) обсяги продаж зросли на 10%. Як це вплине на прибуток і поріг рентабельності?

б) розрахувати ефект фінансового левериджу.

№ з/п	Показники	Значення
1	Обсяг реалізації, шт.	1000
2	Ціна за одиницю, грн.	250
3	Виручка від реалізації, грн.	250 000
4	Постійні витрати, грн.	30 000
5	Середні змінні витрати на одиницю, грн.	180

Зробити відповідні висновки.

Задача 11

Ви працюєте начальником економічного відділу готельно-ресторанного комплексу. Кафетерій «Глорія», який є структурною одиницею вищевказаного підприємства виробляє продукцію одного найменування за ціною 230 грн. за одиницю. Питомі змінні витрати складають 180 грн., загальна сума постійних витрат 550 000 грн. В результаті зростання орендної плати загальні постійні витрати збільшаться на 8%.

Маєте визначити, який вплив здійснить збільшення постійних витрат на величину критичного обсягу реалізації продукції.

Задача 12

Ви працюєте керівником з реалізації та організації споживання товарів, продукції ресторанного господарства та послуг комплексу «Панорама». Кафетерій «Солодка мрія», який є структурною одиницею вищевказаного підприємства виготовляє продукцію трьох видів: торти, тістечка та печиво. Крім пропонованих сьогодні видів кондитерських виробів, асортимент продукції Ви в перспективі плануєте розширювати. Особливістю кондитерської продукції ресторанного господарства є те, що окрім безпосередньої випічки різних виробів в якості інгредієнтів також використовується продукція власного виготовлення.

Вихідні дані для розрахунків наведено в таблиці.

Обсяги продажів продукції за місяць, її собівартість та ціна

Назва виробу	Обсяг продажу за місяць, шт.	Повна собівартість реалізованої продукції, грн., у т. ч. витрати		Ціна, грн.
		Постійні витрати	Змінні витрати	
Торти	3000	4500	98000	30
Тістечка	4500	8775	195000	52,5
Печиво	7500	10300	200000	38,5

1. Розрахувати прибуток від операційної діяльності підприємства – загалом та за видами продукції.

2. Обчислити маржинальний прибуток підприємства за місяць за видами продукції.

3. Зробити висновок щодо доцільності подальшого виробництва продукції кожного виду.

Задача 13

Ви працюєте начальником відділу з маркетингу та комерції ресторанного комплексу «Сенатор», який здійснює оптовий продаж продукції власного виготовлення.

За звітний період обсяг виробництва цеху збільшився на 20 %, а сукупні витрати зросли з 400 тис. грн. до 460 тис. грн.

Необхідно:

1) розподілити загальні витрати звітного періоду на змінні та постійні на основі їх динаміки;

2) обчислити планові витрати, якщо обсяг виробництва в плановому періоді зросте на 10 %.

Вказівка. Під час розв’язання задачі, слід вважати, що величина постійних витрат у зазначених періодах однакова. У цьому разі вона визначається за допомогою простого рівняння, в якому невідома величина – постійні витрати.

Задача 14

Ви працюєте менеджером економічного відділу готельно-ресторанного комплексу «Мисливський двір». Собівартість продукції виробничого цеху ресторану в базовому періоді складала 380,5 тис. грн. У звітному періоді підвищилася продуктивність праці на 6 % та середня заробітна плата на 4% за незмінного розміру постійних витрат. Питома вага оплати праці в собівартості продукції – 23%, постійних витрат – 20%.

Визначте процент зниження собівартості та отриману економію під впливом вказаних факторів.

Задача 15

Ви працюєте фінансовим менеджером ресторанного комплексу «Гермес». На підставі інформації по виготовленню одиниці продукції за звітний період визначте і проаналізуйте відхилення від норм за прямими витратами матеріалів.

1. Нормативні витрати основного матеріалу – 6 кг/од., нормативна вартість – 1 кг за ціною 4,50 грн.

2. Фактично придбано матеріалів – 22000 кг вартістю 82 500 грн., витрачено на виробництво 21000 кг.

3. Фактичний обсяг виробництва за звітний період складає 3000 од.

Задача 16

Ви працюєте менеджером виробничого відділу ресторанного комплексу «Оскар». На підставі інформації підприємства по виготовленню одиниці продукції за звітний період визначте і проаналізуйте відхилення від норм за прямими витратами на оплату праці.

1. Нормативні затрати прямої праці – 2 год./од., нормативна вартість – 4 грн. за годину.

2. Фактично витрачено 5500 год. прямої праці, нараховано 24200 грн.

3. Фактичний обсяг виробництва за звітний період складає 3000 од.

Зробити відповідні висновки.

Задача 17

Ви працюєте менеджером фінансового відділу ресторанного комплексу «Традиція». Вашим завданням є підготовка пропозицій, обґрунтувань і розрахунків по витратах підприємства та доведення планів витрат до керівництва відділу.

На підставі інформації підприємства по виготовленню одиниці продукції за звітний період Вам необхідно визначити і проаналізувати відхилення від норм за змінними загальновиробничими витратами.

1. Ставка змінних загальновиробничих витрат (норматив) – 2,85 грн. / год. праці.

2. Фактичні змінні загальновиробничі витрати – 1300 грн.

3. Фактично відпрацьовані години прямої праці – 350 год.

4. Фактичний обсяг виробництва за звітний період складає 3000 од.

5. Години, дозволені за нормативом для фактичного випуску, – 380 год.

Зробити відповідні висновки.

Задача 18

Матеріально-технічна база є матеріальною основою виробництва готельних і ресторанних послуг та передумовою високого рівня їхньої якості. Однак на даний час матеріально-технічна база готельно-ресторанного комплексу «Заграва» є застарілою та потребує модернізації. Ви, як спеціаліст матеріально-технічного забезпечення, визначте ціну пропозиції на устаткування в Україні, якщо його собівартість 1250 грн., плановий рівень рентабельності виробництва – 25%, ставка податку на додану вартість – 20% оптової ціни підприємства, ставка торгівельної і постачально-збутової націнки – 25% ціни виробництва.

Задача 19

Ви працюєте менеджером з управління проектами та програмами у готелі «Братислава». З метою раціонального розподілу ресурсів між видами діяльності за проектом, сприяння концентрації зусиль на планах досягнення майбутніх цілей готелю, Вам, як інноваційному менеджеру, необхідно визначити основні показники ефективності виробництва підприємства: прибуток, норму прибутку, рівень рентабельності виробництва, термін окупності капіталовкладень та коефіцієнт відносної ефективності капіталовкладень.

Вихідні дані для розрахунку: валовий дохід – 7500 тис. грн.; фонд оплати праці – 3500 тис. грн.; собівартість валової продукції – 6000 тис. грн.; середньорічна вартість фондів – 10000 тис. грн.

Зробити відповідні висновки.

Задача 20

Ви – менеджер з контролю за витратами і якістю продукції та послуг ресторанного комплексу «Соната». З метою організації і координації досліджень для визначення умов підвищення конкурентоспроможності продукції, що випускається, і розробки відповідних заходів на основі отриманих результатів, Вам необхідно обрати варіант технології виробництва продукції на підприємстві, що забезпечує максимальний прибуток.

І варіант. Підприємство придбало сировину, здійснює виробництво та реалізацію готової продукції. Витрати при цьому становлять: постійні – 400 тис. грн. / рік, змінні – 170 грн. / од.

ІІ варіант. Підприємство придбало додатково обладнання, яке дає змогу виконувати деякі технологічні операції у власних приміщеннях. При цьому витрати складуть: постійні – 925 тис грн., змінні – 100 грн. / од

Максимально можлива виробнича потужність за обома варіантами – 10 тис. виробів у рік. Ціна реалізації одиниці продукції – 250 грн.

Розрахувати максимальний прибуток та поріг рентабельності за кожним варіантом. Результати розрахунків подати у таблиці.

Поріг рентабельності ресторанного комплексу «Соната»

Параметри	I варіант	II варіант
1. Ціна реалізації, грн.		
2. Змінні витрати, грн.		
3. Маржинальний дохід на одиницю продукції, грн		
4. Маржинальний дохід, тис. грн.		
5. Постійні витрати, тис. грн.		
6. Прибуток, тис. грн.		
7. Поріг рентабельності, од.		

Зробити відповідні висновки.

Задача 21

Ви працюєте фінансовим менеджером готелю «Медова печера». Ускладнення процесів формування та використання фінансових ресурсів, сповільнення руху грошових потоків загострили проблему платоспроможності та актуалізували питання антикризового управління підприємством. У зв'язку з цими обставинами Вам необхідно провести експрес-аналіз фінансового стану готелю за допомогою коефіцієнта Бівера.

Фінансові показники діяльності підприємства на кінець базового року згідно балансу (звіту про фінансовий стан) (ф. №1) та звіту про фінансові результати (звіту про сукупний дохід) (ф. №2) такі: довгострокові зобов'язання – 18450 тис. грн., поточні зобов'язання – 19870 тис. грн., чистий прибуток – 3552 тис. грн., амортизація – 1012 тис. грн.

Відповідно на кінець звітного року наведені показники становили: довгострокові зобов'язання – 13709 тис. грн., поточні зобов'язання – 17136 тис. грн., чистий прибуток – 4740 тис. грн., амортизація – 1283 тис. грн.

Зробити відповідні висновки.

ЗАДАЧА №22

Виручка від реалізації на підприємстві становить 40000 грн. в місяць. Витрати на сировину, матеріали становлять 20000 грн. Знайти розмір єдиного податку, якщо підприємство є платником єдиного податку у розмірі 5%?

ЗАДАЧА №23

Виручка від реалізації на підприємстві складає 40000 грн. в місяць. Витрати на сировину, матеріали та комплектуючі становлять 10000 грн. з ПДВ. Знайти розмір єдиного податку та ПДВ, яке має сплатити підприємство в бюджет, якщо воно є платником єдиного податку у розмірі 3%?

ЗАДАЧА №24

Середньомісячна виручка від реалізації на підприємстві складає 90000 грн. Середньоспискова чисельність працюючих 40 осіб. До якої групи платників єдиного податку воно відноситься? Яку суму єдиного податку воно буде сплачувати? Коли підприємство може бути платником єдиного податку?

ЗАДАЧА №25

Виручка від реалізації на підприємстві становить 600000 грн. за місяць. Витрати на сировину 50% від виручки. Підприємство користується кредитом в розмірі 100000 грн. Під 24% річних. Визначити чистий прибуток за один місяць, якщо фонд оплати праці за цей період склав 40000 грн., а витрати на сировину без ПДВ?

ЗАДАЧА №26

Виручка від реалізації за місяць становить дві останні цифри залікової книжки помножені на 500. Витрати на сировину 50% від виручки. Вартість сировини приймаємо без ПДВ. Підприємство сплачує відсотки по кредиту з розрахунку 24% річних. Розмір кредиту 10000 грн. Знайти прибуток до оподаткування за один місяць.