

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
«ХАРКІВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ»

Кафедра туризму і готельно-ресторанного бізнесу

**МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ДЛЯ ПОТОЧНОГО, ПРОМІЖНОГО Й
ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ
з навчальної дисципліни
«Організація готельного і ресторанного господарства»
для студентів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
денної та заочної форм навчання
за спеціальністю ІЗ «Туризм і рекреація»**

Затверджено редакційно-
видавничою радою університету,
протокол № 1 від 13.02.2025 р.

Харків
НТУ «ХПІ»
2025

Навчально-методичні матеріали для поточного, проміжного й підсумкового контролю з навчальної дисципліни «Організація готельного і ресторанного господарства» для студентів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти денної та заочної форм навчання за спеціальністю ІЗ «Туризм і рекреація» / укл.: Н.В. Якименко-Терещенко, Т.А. Жадан, К.В. Куниця. – Харків: НТУ «ХП», 2025. – 31 с.

Укладачі: Н.В. Якименко-Терещенко, , Т.А. Жадан, К.В. Куниця

Рецензент: Л.С. Стригуль

Кафедра туризму і готельно-ресторанного бізнесу

1 ЗАВДАННЯ ПОТОЧНОГО КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ

1. Найбільшим мотивом для подорожей у часи Середньовіччя було:
 - а) лікування;
 - б) відпочинок;
 - в) релігійний (паломництво);
 - г) отримання освіти.
2. Виникнення перших закладів гостинності відбувалось у:
 - а) IV тис. до н. е. – V ст. н. е.;
 - б) XV ст. н. е.;
 - в) XVI ст.;
 - г) на початку XX ст.
3. Перші в світі мотелі з'явилися у:
 - а) Японії;
 - б) Китаї;
 - в) Іспанії;
 - г) США.
4. Приватні заїжджі двори та трактири, що з'явилися в Європі у VIII-XI ст. і спеціалізувались на продажу їжі та напоїв, наданні відпочинку і ночівлі, називались:
 - а) катагогії і пандокеї;
 - б) інни та остерії;
 - в) альбегерії та оспіталії;
 - г) хоспітеуми та деверсорії.
5. У X ст. в Іспанії за розпорядженням короля Санчо Наваррського будуються притулки для паломників та інших мандрівників, які мали назву:
 - а) катагогії і пандокеї;
 - б) інни та остерії;
 - в) альбегерії та оспіталії;
 - г) хоспітеуми та деверсорії.
6. Зайвою характеристикою «караван-сараїв» можна вважати:
 - а) прямокутне подвір'я з приміщеннями в один або декілька ярусів;
 - б) наявність всередині приміщення ліжка для відпочинку та інших меблів;
 - в) розміщення тварин на подвір'ї;
 - г) призначення - розміщення людей і короткочасне зберігання краму.

7. Перші письмові згадки про такі засоби розміщення як «таверни» містяться у:
- а) Старому Завіті;
 - б) Кодексі законів вавилонського царя Хаммурапі;
 - в) стародавній збірці релігійних гімнів Рігведі;
 - г) Корані.
8. Державні заїжджі двори для прийому на нічліг, поширені у Стародавній Греції, – це :
- а) катагогії;
 - б) пандокеї;
 - в) караван-сараї;
 - г) хоспітеуми та деверсорії.
9. Державні заїжджі двори для прийому на нічліг, поширені у Давньому Римі, – це :
- а) катагогії;
 - б) пандокеї;
 - в) караван-сараї;
 - г) хоспітеуми та деверсорії.
10. Поштовхом для будівництва розкішних курортних вілл та інших закладів розміщення у курортних місцях у XVI ст. в Європі стає:
- а) спортивні змагання;
 - б) відродження та розквіт курортів мінеральних джерел;
 - в) паломництво;
 - г) міграція робочої сили.
11. Вкажіть характерні особливості готельних послуг, які відрізняють їх від інших послуг:
- а) тривалість та обов'язковість надання частини послуг;
 - б) невідчутність до моменту придбання, нематеріальність, мінливість якості, незбережуваність;
 - в) поетапна оплата та неможливість перепродажу;
 - г) сезонність.
12. До основних регіональних моделей гостинності, які сформувалися у міжнародній практиці, відносяться:
- а) європейська, африканська, азіатська та американська моделі;
 - б) європейська, азіатська та американська моделі;
 - в) англійська, німецька та французькі моделі;
 - г) турецька, єгипетська, американська та європейські моделі.

13. Згідно з «Правилами користування готелем й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг» для розміщення для осіб, які не курять, в готелі має бути відведено не менше ніж:

- а) 25% номерів та (або) місць;
- б) 50% номерів та (або) місць;
- в) 75% номерів та (або) місць;
- г) такого правила не встановлено.

14. До додаткових послуг готелю відносяться:

- а) послуги з харчування;
- б) послуги з проживання;
- в) послуги культурного та спортивно-оздоровчого характеру;
- г) послуги з видачі і заміни постільної білизни, надання рушників і засобів особистої гігієни.

15. Згідно з «Правилами користування готелем й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг» матеріально-технічне оснащення та мінімальний перелік послуг, що надаються готелем, повинні відповідати вимогам, установленим стандартами та іншими нормативно-правовими документами для категорії:

- а) одна «зірка»;
- б) дві «зірки»;
- в) три «зірки»;
- г) чотири «зірки»;
- д) п'ять «зірок».

16. Поселення споживача в готель до розрахункової години - це:

- а) ранній заїзд;
- б) пізній заїзд;
- в) ранній виїзд;
- г) пізній виїзд.

17. Правила користування готелем й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг регулюють відносини між:

- а) адміністрацією та персоналом готелю;
- б) готельним підприємством та органами виконавчої влади;
- в) споживачами готельних послуг та готелями;
- г) готельним підприємством та контролюючими органами.

18. Згідно з «Правилами користування готелем й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг» готель може застосовувати оплату за надання готельних послуг:

- а) добову та погодинну;
- б) добову або погодинну;
- в) форма оплати визначається в договорі між споживачем/замовником та готелем;
- г) всі відповіді вірні.

19. Згідно з «Правилами користування готелем й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг» готель гарантує гостям зберігання їх речей:

- а) усіх, що знаходяться у приміщенні готелю;
- б) усіх, що знаходяться в номері готелю;
- в) усіх, що знаходяться в номері готелю, крім грошей та цінностей, які слід здавати на окреме зберігання;
- г) усіх, що знаходяться в номері готелю, крім документів, які слід здавати на окреме зберігання.

20. При виявленні недоліків у наданій готельній послугі, невідповідності послуги присвоєній категорії готелю споживач має право вимагати:

- а) усунення недоліків безоплатно та у визначений термін;
- б) відповідного зменшення ціни за надану послугу;
- в) розірвати договір про надання готельних послуг і відповідно до чинного законодавства вимагати повного відшкодування збитків, якщо готель в установленій термін не усунув недоліки;
- г) всі відповіді вірні.

21. Засоби розміщення, які можуть бути безприбутковими, мають єдине керівництво, надають мінімум готельних послуг (окрім щоденної заправки ліжок), не обов'язково мають номери, а можуть мати одиниці житлового типу або колективні спальні приміщення, і, окрім розміщення, виконують ще яку-небудь функцію (наприклад, лікування, оздоровлення, соціальну допомогу, транспортування і тому подібне) – це:

- а) готелі та аналогічні засоби розміщення;
- б) індивідуальні засоби розміщення;
- в) інші колективні засоби розміщення;
- г) спеціалізовані засоби розміщення.

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

- а) апарт-готель;

- б) туристична база;
- в) хостел;
- г) гостьовий будинок.

23. Готель, розташований у будівлі, яка є історико-архітектурною пам'яткою палацової або замкової архітектури – це:

- а) апарт-готель;
- б) готель-люкс;
- в) готель-резиденція;
- г) палац-готель.

24. До аналогічного готелю засобу розміщення оздоровлювального призначення, розташованому у заміській або у рекреаційній зоні з регламентованим режимом харчування та відпочинку належить:

- а) пансіонат;
- б) санаторій;
- в) профілакторій;
- г) табір праці та відпочинку.

25. До засобів розміщення для подорожуючих автотранспортом належать:

- а) ботель;
- б) мотель;
- в) флотель;
- г) бунгало.

26. Готель, у якому окрім розміщення надається дворазове харчування (сніданок і обід або сніданок і вечеря) – це готель з типом харчування:

- а) All Inclusive (AI);
- б) Bed-and- Breakfast (BB);
- в) Half-Board (HB);
- г) Full Board (FB).

27. Форма володіння власністю у вигляді апартаментів в рамках комплексу апартготеля або право на безстрокове ексклюзивне використання апартаментів на основі розподілу часу на термін кратний тижню в кожному календарному році – це:

- а) кондомініум;
- б) таймшер;
- в) відомча форма власності;
- г) муніципальна форма власності.

28. Основою якісного типу класифікаційної оцінки готелів є класифікація:

- а) французька;
- б) австрійська;
- в) індійська;
- г) китайська.

29. Складовими критеріями рівня комфорту готелю є:

- а) стан будівлі, під'їзних шляхів, облаштування прилеглої до готелю території;
- б) стан номерного фонду, інформаційне забезпечення і технічне оснащення;
- в) стан меблів, інвентарю, предметів санітарно-гігієнічного призначення;
- г) всі відповіді правильні.

30. За якістю послуг згідно відомого американського довідника "Official Hotel Guide" (OHG) готелі, що пропонують високу якість послуг для бізнес-туристів та осіб, які здійснюють поїздку з метою відпочинку, зорієнтовані на осіб середнього соціального стану, відносяться до категорії:

- а) Luxury;
- б) Superior;
- в) Value;
- г) Style.

31. Основними чинниками, що визначають вибір ділянки для розміщення готельного підприємства, є:

- а) естетичні, архітектурно-ландшафтні, містобудівні;
- б) політичні, містобудівні, екологічні, міжнародні;
- в) архітектурно-ландшафтні, екологічні, інженерно-економічні, містобудівні;
- г) соціальні, інженерно-технологічні, транспортні, архітектурні.

32. Перевагами розміщення мережі міських готелів на околицях міста є:

- а) близькість до транспортної інфраструктури міста (аеропорту, вокзалів), наявність інженерних комунікацій (водопровід, каналізація, газ, електрика тощо);
- б) висока вартість землі, віддаленість від транспортної інфраструктури міста (аеропорту, вокзалів), відсутність інженерних комунікацій (водопровід, каналізація, газ, електрика тощо);

в) низька комфортність навколишнього середовища, висока вартість землі під будівництво, відсутність інженерних комунікацій (водопровід, каналізація, газ, електрика тощо);

г) висока комфортність навколишнього середовища, низька вартість землі під будівництво, наявність інженерних комунікацій (водопровід, каналізація, газ, електрика тощо).

33. Розміщення готелів на околицях міста і за його межами в основному зорієнтоване на:

- а) іноземних туристів;
- б) пішохідних туристів;
- в) автотуристів;
- г) бізнесменів.

34. До містобудівних чинників, що впливають на вибір ділянки для будівництва готельного комплексу, не відносяться:

а) достатня площа території із врахуванням специфіки експлуатації готельного комплексу і його місткості; оптимальні геометричні обриси ділянки;

б) наявність природних компонентів на майданчику чи на прилеглій території;

в) наявність налагодженого транспортного зв'язку з центром міста, залізничним вокзалом, аеропортом;

г) наявність міських інженерних комунікацій.

35. Чинниками комфорту готелю є:

а) декор і оформлення інтер'єру;

б) традиційні для даної місцевості планувальні прийоми і будівельні матеріали;

в) несподівані новаторські рішення;

г) раціональна функціональна організація простору готелю.

36. План будівлі готельного підприємства залежить від:

а) наявності міських інженерних комунікацій;

б) запланованої кількості номерів і різних служб, рельєфу місцевості;

в) наявності транспортних комунікацій;

г) всі відповіді правильні.

37. Об'єм готелю вважається раціональним, якщо площа номерного фонду перевищує:

а) 25% всього об'єму будівлі;

б) 50% всього об'єму будівлі;

в) 75% всього об'єму будівлі;

г) 80% всього об'єму будівлі.

38. Загальний комфорт внутрішнього простору готелю не охоплює такі види комфорту:

а) екологічний;

б) соціальний;

в) естетичний;

г) функціональний.

39. До факторів, які створюють комфортні умови в інтер'єрі готелю, не відносяться:

а) загальна композиційна ідея, кольорове оточення;

б) ступінь освітленості природним і штучним світлом;

в) структура, форма і розмір приміщення;

г) рельєф фасаду готелю.

40. Екологічний комфорт в інтер'єрі готелю забезпечується завдяки:

а) об'єднанням всіх елементів інтер'єру в єдине ціле;

б) оптимальним набором меблів і устаткування;

в) захистом від оточення, безпекою і здійсненням всіх функціональних процесів життєдіяльності людини;

г) кольоровим рішенням, освітленням, обробкою поверхонь, декором, озелененням.

41. Плавальний басейн, сауна, зал спортивних тренажерів, масажний зал, лікувально-оздоровчий комплекс належать до приміщень:

а) житлової групи;

б) вестибюльної групи;

в) культурно-масового обслуговування та спортивно-рекреаційного обслуговування;

г) побутового обслуговування.

42. Готелі високого рівня комфорту (від 3* і вище) повинні мати:

а) один вхід;

б) 2 входи (основний і службовий);

в) не менше 3–4 входів;

г) 5 входів.

43. Схема приміщень готелю, у якій менші за розміром приміщення групуються біля великого головного, називається:

а) центрична;

б) коридорна;

- в) загальна;
- г) анфіладна.

44. Анфіладна схема розташування приміщень готелю складається з:

- а) приміщень, які розташовані окремо і не пов'язані між собою;
- б) ряду приміщень, розташованих одне за одним, зв'язаних в одне ціле проходами або дверними прорізами;
- в) приміщень, з'єднаних спільним коридором;
- г) менших за розміром приміщень, які групуються біля великого головного.

45. Архітектурна композиція внутрішнього середовища готелю, в якій основні групи приміщень знаходяться в окремих будівлях-павільйонах, не пов'язаних між собою, – це:

- а) анфіладна;
- б) змішана;
- в) коридорна;
- г) павільйонна.

46. Категорію готелю зазначають на:

- а) вивісці готелю;
- б) квитанціях готелю;
- в) у реєстраційній картці гостя;
- г) всі відповіді правильні.

47. Склад додаткових приміщень, які підвищують комфорт готелю:

- а) не нормується і приймається відповідно до завдання на проект;
- б) нормується відповідно до вимог ДБН В.2.2-9:2018 «Будинки і споруди. Громадські будинки та споруди. Основні положення»;
- в) нормується відповідно до вимог ДБН В.2.20:2008 «Будинки і споруди. Готелі»;
- г) нормується відповідно до вимог ДСТУ 4269: 2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів»;

48. Архітектурний композиційний прийом, за якого всі групи приміщень, за винятком господарської, розміщують в одній будівлі – це:

- а) блокова композиція;
- б) павільйонна композиція;
- в) централізована композиція;
- г) змішана композиція.

49. До приміщень господарського і складського призначення можна віднести:

- а) перукарні, пункти прокату;
- б) фотолабораторії, пральні, медичний пункт;
- в) господарчі і складські;
- г) всі відповіді правильні.

50. Готель, у якому є додаткові приміщення культурно-масового призначення і відпочинку, спортивно-оздоровчого призначення, туристичного обслуговування, відноситься до:

- а) гуртожитку;
- б) туристичного комплексу;
- в) мотелю;
- г) хостелу.

51. До приміщень житлової групи закладів готельного господарства належать:

- а) приймально-вестибюльні, санітарно-гігієнічні та адміністративні;
- б) приміщення харчування, господарські та спортивно-оздоровчі;
- в) приміщення поверхового обслуговування, громадського призначення, житлові кімнати;
- г) сантехнічні, ремонтні та підсобні приміщення.

52. Окреме мебльоване приміщення з однієї чи кількох кімнат, оснащене обладнанням та інвентарем для надання послуг з тимчасового розміщення, це:

- а) вестибюль;
- б) номер;
- в) готель;
- г) номерний фонд.

53. До складу приміщень побутового обслуговування на поверсі в закладі готельного господарства входять:

- а) ліфти, сходи і коридори;
- б) приміщення барів, кафе, буфетів;
- в) блок приміщень, де надаються побутові послуги гостям; приміщення обслуговуючого персоналу; санвузол і сміттєпровід;
- г) приміщення для ділових зустрічей.

54. Приміщення поповерхового обслуговування у готелях категорії 3* блокують у розрахунку:

- а) один блок на 30 місць;
- б) один блок на 40 місць;
- в) один блок на 50 місць;
- г) один блок на 60 місць.

55. Призначення приміщень житлової зони у закладах готельного господарства полягає у:

- а) чищенні і прасуванні одягу клієнтів, прийом білизни для прання;
- б) надання ліжко-місця та обслуговування номеру, виконання незначних послуг і доручень клієнтів;
- в) подавання їжі та транспортування багажу в номер;
- г) всі відповіді правильні.

56. На основі оцінки співвідношення яких параметрів здійснюється класифікація готельних номерів?

- а) площа номера і наявність різноманітних приміщень; кількість місць в номері;
- б) кількість ліжок та їх конфігурація; кількісні та якісні показники оснащення номера;
- в) вид з номера і його розташування в структурі готелю;
- г) всі відповіді правильні.

57. До приміщень нежитлової групи закладів готельного господарства відносяться:

- а) приміщення господарського, складського і громадського призначення;
- б) приміщення приймально-вестибюльної групи, ресторанного господарства, поповерхового обслуговування;
- в) житлові кімнати, приміщення побутового обслуговування і торгівлі;
- г) приміщення культурно-дозвілєвого і фізкультурно-оздоровчого призначення, службові, господарські та виробничі.

58. Головним комунікаційним і технологічним вузлом готелю, де розміщено основні вертикальні і горизонтальні комунікації – ліфти, сходи, коридори, що зв'язують усі приміщення, є приміщення:

- а) поповерхового обслуговування;
- б) вестибюльної групи;
- в) культурно-дозвілєвого і фізкультурно-оздоровчого призначення;
- г) господарського і складського призначення.

59. До приміщень пунктів прокату предметів культурно-побутового призначення закладів готельного господарства входять:

- а) приміщення прийому, видачі і підготовки прокатного фонду; приміщення для зберігання предметів культурно-побутового призначення;
- б) приміщення для дрібного ремонту речей;
- в) приміщення хімчистки і прання білизни;

г) кабінети, контори, приміщення для нарад і зборів.

60. До групи приміщень адміністративної групи закладів готельного господарства входять:

а) приміщення прийому, видачі і підготовки прокатного фонду; приміщення для зберігання предметів культурно-побутового призначення;

б) приміщення для дрібного ремонту речей;

в) приміщення хімчистки і прання білизни;

г) кабінети, контори, приміщення для нарад і зборів.

61 Безпосереднім виробництвом послуг в готелі займається:

а) бухгалтерія;

б) відділ кадрів;

г) служба експлуатації номерного фонду

в) інженерна і технічна служба.

д) інженерна служба;

62 До складу персоналу служби прийому і розміщення готелю не входить:

а) телефоніст;

б) маркетолог;

в) касир;

г) адміністратор.

63 До функцій служби прийому і розміщення готелю не відносяться:

а) підготовка номерів до заїзду гостей у готель;

б) контроль за оборотом білизни у готелі;

в) організація харчування гостей у готелі;

г) реєстрація гостей, розподіл та реалізація номерів у готелі.

64 До функціональних обов'язків консьєржа входить:

а) контроль потоку автомобілів перед входом готелю;

б) доставка пошти, приватних повідомлень до номера;

в) надання транспорту готелю в оренду;

г) видача ключів від номерів.

65 Процес обслуговування гостей у готелях складається з таких послідовних етапів:

а) 1 - надання гостям інформації про готель, місцеві визначні пам'ятки тощо; 2 - обробка замовлень на бронювання місць у готелі; 3 - розподіл номерів у готелі; 4 - реєстрація гостей у готелі; 5 – видача ключів від номеру;

б) 1 - розподіл номерів у готелі; 2 – видача ключів від номеру; 3 - надання гостям інформації про готель, місцеві визначні пам'ятки тощо; 4 - підготовка

та видача платіжних документів (рахунків) за надані послуги і здійснення остаточних розрахунків з гостями;

в) 1 - обробка замовлень на бронювання місць у готелі; 2 – видача ключів від номеру; 3 - реєстрація гостей у готелі; 4 – занос багажу; 5 - надання гостям інформації про готель, місцеві визначні пам'ятки тощо;

г) 1 - попереднє замовлення місця у готелі; 2 - зустріч гостя у готелі; 3 - реєстрація гостя у готелі; 4 - надання основних і додаткових послуг у готелі; 5 - остаточний розрахунок й оформлення виїзду гостя.

66 До функціональних обов'язків адміністратора готелю входить:

- а) контроль потоку автомобілів перед входом готелю;
- б) доставка пошти, приватних повідомлень до номера;
- в) надання транспорту готелю в оренду;
- г) видача ключів від номерів.

67 Документ, в якому регламентується питання про вимоги до зовнішнього вигляду і поведінки на роботі, про випробувальний термін, умови роботи та ін. – це:

- а) положення про персонал;
- б) статут підприємства;
- в) посадова інструкція;
- г) стандарт поведінки.

68 Процес реєстрації гостя в готелі складається з таких послідовних етапів:

а) 1 - документальне оформлення реєстрації гостя; 2 – визначення номера; 3 – видача ключів від номера; 4 - оплата готельних послуг; 5 - супровід гостя у номер;

б) 1 - визначення номера; 2 - видача ключів від номера; 3 - документальне оформлення реєстрації гостя; 4 - оплата готельних послуг; 5 - супровід гостя у номер;

в) 1 - передреєстраційний; 2 - документальне оформлення реєстрації гостя; 3 - визначення номера; 4 - оплата готельних послуг; 5 - видача ключів від номера; 6 - супровід гостя у номер;

г) 1 - передреєстраційний; 2 - визначення номера; 3 - видача ключів від номера; 4 - документальне оформлення реєстрації гостя; 5 - оплата готельних послуг; 6 - супровід гостя у номер.

69 Право на отримання ключів від номера та обслуговування службами готелю гостю надає:

- а) анкета проживаючого (форма № 1-Г);

- б) реєстраційна картка проживаючого (форма № 2-Г);
- в) паспорт гостя;
- г) візитна картка проживаючого (форма № 3-Г).

70 Єдиною розрахунковою годиною у готелі прийнято вважати:

- а) 10.00;
- б) 12.00;
- в) 14.00;
- г) 24.00.

71. Процес обслуговування гостей у готельному підприємстві розпочинається з:

- а) бронювання місць і номерів;
- б) організації харчування;
- в) організації дозвілля;
- г) прийому і розміщення гостей.

72. Однією з основних функцій служби прийому та розміщення є:

- а) розподіл номерного фонду;
- б) бронювання;
- в) реєстрація гостя;
- г) всі відповіді правильні.

73. Форма №1-Г – це:

- а) «Анкета проживаючого»;
- б) «Реєстраційна картка»;
- в) «Візитна картка»;
- г) «Рахунок».

74. Бронювання – це:

а) процес замовлення замовником основних послуг у певному обсязі, з метою використання послуг в обумовлені терміни конкретним споживачем або групою споживачів;

б) процес замовлення замовником додаткових послуг у певному обсязі, з метою використання послуг в обумовлені терміни конкретним споживачем або групою споживачів;

в) процес замовлення замовником основних і/або додаткових послуг у повному обсязі, з метою використання послуг в обумовлені терміни конкретним споживачем або групою споживачів;

г) процес замовлення замовником готелю основних і/або додаткових послуг у певному обсязі, з метою використання послуг в обумовлені терміни конкретним споживачем або групою споживачів.

76. Своєчасне анулювання – це:

- а) відмова замовника від заброньованих послуг;
- б) анулювання у термін не пізніше, ніж за одну добу до дати запланованого заїзду або в обумовлені договором терміни;
- в) відмова замовника від використання заброньованих послуг не пізніше, ніж за три доби до дати запланованого заїзду або в обумовлені договором терміни;
- г) відмова замовника від використання заброньованих послуг не пізніше, ніж за п'ять діб до дати запланованого заїзду або в обумовлені договором терміни.

77. Пізнє анулювання – це:

- а) відмова замовника від заброньованих послуг;
- б) анулювання у термін не пізніше, ніж за одну добу до дати запланованого заїзду або в обумовлені договором терміни;
- в) відмова замовника від використання заброньованих послуг не пізніше, ніж за три доби до дати запланованого заїзду або в обумовлені договором терміни;
- г) відмова замовника від використання заброньованих послуг не пізніше, ніж за п'ять діб до дати запланованого заїзду або в обумовлені договором терміни.

78. Готель має право укласти договір з замовником (споживачем) на бронювання номерів (місць) шляхом:

- а) підписання його двома сторонами
- б) прийняття заявки на бронювання за допомогою поштового зв'язку;
- в) прийняття заявки на бронювання за допомогою телефонного або іншого зв'язку;
- г) всі відповіді правильні.

79. Особи, які проживають у готелі, мають право на обслуговування у першу чергу у закладах (підприємствах), розміщених при готелях:

- а) громадського харчування;
- б) зв'язку;
- в) побутового обслуговування;
- г) всі відповіді правильні.

80. Овербукінг – це:

- а) неявка гостя у готель;
- б) вартість номера за вирахуванням зекономлених витрат;
- в) передплата за готельний номер;

г) надмірне бронювання готельних номерів.

81. Для підтримки необхідного санітарно-гігієнічного стану в номерах та приміщеннях загального користування на підприємстві готельного господарства функціонують:

- а) служба бронювання;
- б) служба прийому та розміщення;
- в) служба експлуатації номерного фонду та обслуговування;
- г) «goom-segvis».

82. В готелях якої категорії «goom-segvis» функціонує цілодобово?

- а) одна зірка;
- б) дві зірки;
- в) три зірки;
- г) чотири і п'ять зірок.

83. Після прибирання покоївка негайно здає підготовлені до заселення номери в:

- а) службу бронювання;
- б) службу прийому та розміщення;
- в) службу експлуатації номерного фонду та обслуговування;
- г) старшій покоївці.

84. Вкажіть складові клінінгових технологічних циклів житлових приміщень готелю:

- а) поточне щоденне і проміжне (експрес) прибирання;
- б) поточне щоденне прибирання номерів, а також прибирання після виїзду гостей;
- в) поточне щоденне і генеральне прибирання номерів;
- г) поточне щоденне прибирання, проміжне (експрес) прибирання, прибирання після виїзду гостей, генеральне прибирання.

85. Яка послідовність прибиральних технологічних операцій в однокімнатному номері?

- а) житлова кімната, передпокій, санітарний вузол;
- б) передпокій, санітарний вузол, житлова кімната;
- в) санітарний вузол, житлова кімната, передпокій;
- г) передпокій, житлова кімната, санітарний вузол.

86. Якщо споживач готельних послуг залишив відкриту валізу на ліжку, покоївка:

- а) закриває валізу і переносить у передпокій;
- б) переносить речі у шафу;

- в) не чіпає валізи;
- г) немає правильної відповіді

87. Під час прибирання номера покоївкам заборонено:

а) брати особисті речі гостя, передавати службовий ключ будь-кому з колег;

- б) нюхати парфуми та «приміряти» речі гостя;
- в) пускати сторонніх у номер за відсутності гостя;
- г) всі відповіді правильні.

88. Проміжне прибирання номера готелю виконують:

- а) перед заїздом гостя;
- б) після виїзду гостя;
- в) за вимогою гостя за додаткову плату;
- г) під час генерального прибирання.

89. Генеральне прибирання номерів проводиться:

- а) не менше одного разу в 10 днів;
- б) не менше одного разу на місяць;
- в) не менше 2 разів на рік;
- г) на прохання споживачів готельних послуг.

90. У готелі категорії «3 зірки» постільну білизну міняють:

- а) щодня або за бажанням гостя;
- б) один раз на три дні або за бажанням гостя;
- в) один раз на тиждень;
- г) після виїзду гостя.

91. Метод обслуговування в ресторані при готелі, згідно якого сніданок, обід та вечерю подають у певний час за єдиним для всіх споживачів меню, - це:

- а) шведський стіл;
- б) табльдот (table d'hote);
- в) а парт (a part);
- г) а ля карт (a la carte).

92. Заклади ресторанного господарства, в яких реалізуються напої та закуски, - це:

- а) кафе;
- б) ресторан;
- в) буфет;
- г) бар.

93. Заклад ресторанного господарства, в якому реалізують головним чином холодні закуски, солодкі страви, холодні та гарячі напої, соки, кондитерські вироби, - це:

- а) кафе;
- б) ресторан;
- в) буфет;
- г) бар.

94. В якому закладі харчування при готелі пропонується більш широкий асортимент страв, напоїв, кулінарних виробів складного приготування, у тому числі фірмових страв?

- а) кафе;
- б) ресторан;
- в) буфет;
- г) бар.

95. Які категорії можуть мати ресторани при готелях?

- а) першу, другу, третю;
- б) вищу, першу, другу, третю;
- в) люкс, вищу, першу, другу;
- г) немає категорії.

96. Умови харчування в закладі ресторанного господарства при готелі, за яких до вартості проживання входить тільки сніданок (шведський стіл), - це:

- а) HB;
- б) FB;
- в) BB;
- г) AI.

97. Умови харчування в закладі ресторанного господарства при готелі, за яких до вартості проживання входить тільки сніданок і вечеря (шведський стіл), безкоштовно – чай, кава, вода на сніданок, - це:

- а) HB;
- б) FB;
- в) BB;
- г) AI.

98. Умови харчування в закладі ресторанного господарства при готелі, за яких до вартості проживання входить сніданок, обід і вечеря (шведський стіл), - це:

- а) HB;
- б) FB;

в) ВВ;

г) АІ.

99. Готельний тариф, що визначений на основі вартості розміщення без врахування харчування, - це:

а) європейський план;

б) американський план;

в) континентальний план;

г) азіатський план.

100. Метод обслуговування в ресторані при готелі, згідно якого споживачі вибирають з меню ті страви та напої, які бажають, називається:

а) шведський стіл;

б) табльдот (table d'hote);

в) а парт (a part);

г) а ля карт (a la carte).

101. До послуг, що полегшують перебування споживачів у готелі та туристичному районі, не відносяться:

а) комунально-побутові;

б) організація екскурсій та зустрічей;

в) інформаційні;

г) прокат спортивного та пляжного інвентарю

102. Відповідно до «Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг» готель зобов'язаний надати споживачу за додаткову оплату такі види послуг:

а) виклик швидкої допомоги;

б) доставка в номер кореспонденції;

в) побудка у визначений час;

г) анімаційні послуги.

103. Процедура прокату автомобілів включає такі вимоги:

а) вік туриста має бути не менше 21 року і не перевищувати 70 років;

б) наявність паспорту і водійського посвідчення ;

в) наявність кредитної карти;

г) всі відповіді правильні.

104. До складу додаткових платних послуг не входить:

а) прокат предметів культурно-побутового призначення;

б) анімаційні послуги;

в) надання першої медичної допомоги;

г) послуги з прання та прасування одягу гостя.

105. До послуг, що збагачують знання гостей готелю про район, країну, відносяться:

- а) надання друкованої продукції, настільних ігор;
- б) зберігання кореспонденції, цінностей;
- в) організація урочистостей з нагоди національних свят;
- г) посередницькі послуги.

106. До послуг, що задовольняють особливі вимоги гостей готелю, не відносяться:

- а) надання музичних інструментів;
- б) надання послуг особистого перекладача;
- в) забезпечення комп'ютером;
- г) медичні та косметичні послуги.

107. До послуг, що підвищують рівень комфорту в номерах готелю, не відносяться:

- а) послуги особистого екскурсовода;
- б) подання закусок і напоїв до номера;
- в) організація спортивно-оздоровчих послуг;
- г) встановлення додаткового обладнання в номері.

108. До оплати прокату автомобіля включають:

- а) доставка автомобіля клієнту в межах міста;
- б) ремонт чи заміна автомобіля у випадку технічної несправності
- в) повна страховка на випадок дорожньо-транспортної пригоди не з вини клієнта;
- г) всі відповіді правильні.

109. До складу послуг з побутового обслуговування у готелі входять:

- а) зберігання речей і цінностей гостя;
- б) прокат предметів культурно-побутового призначення;
- в) послуги перукарського, манікюрного і масажного кабінетів;
- г) виклик таксі.

110. При замовленні таксі адміністратор готелю, що прийняв замовлення, виписує картку, яка має містити такі дані:

- а) назва готелю і номер кімнати;
- б) ПІБ гостя, що замовив таксі, та його номер телефону;
- в) час та місце призначення;
- г) номер машини.

111. Фази використання інформаційних технологій в готелі включають:

- а) автоматизацію, інформатизацію, комунікацію;

- б) персоналізацію, ідентифікацію, автоматизацію;
- в) персоналізацію, комунікацію, автоматизацію;
- г) ідентифікацію, автоматизацію, інформатизацію.

112. До автоматизованих систем управління готелями відносяться:

- а) «1С: Бухгалтерія», «Інфо-Бухгалтер», «Парус-бухгалтерія», «Галактика»;
- б) «Fidelio», «B52 ® Готель», «Opera», «UCS Shelter», «Libra Hospitality»;
- в) Amadeus, Galileo;
- г) Sabre, Worldspan.

113. Сукупність технологічних елементів для збирання, зберігання, обробки, передання та подання інформації з метою забезпечення ефективного функціонування інформаційних систем – це:

- а) автоматизація;
- б) інформатизація;
- в) комунікація;
- г) інформаційна технологія.

114. До видів інформаційних технологій не відносяться:

- а) управління;
- б) обробка даних;
- в) підтримка прийняття рішень;
- г) фінансовий контроль.

115. Організація і підтримка комунікаційних процесів як усередині готельного підприємства, так і з зовнішнім середовищем за допомогою сучасних засобів передачі інформації, - це:

- а) обробка даних;
- б) управління;
- в) автоматизований офіс;
- г) підтримка прийняття рішень.

116. Які функціональні підсистеми входять в модуль «Управління фінансами у готелі»?

- а) фінансове планування діяльності готелю;
- б) фінансовий контроль і фінансове планування діяльності готелю;
- в) контроль і реалізація фінансових процесів готелю;
- г) фінансове планування і контроль діяльності готелю; контроль і реалізація фінансових процесів готелю.

117. Які можливості при автоматизації бізнес-процесів готелів надає користувачам «Парус-Готельне господарство»?

- а) автоматизація рецепції та управління номерним фондом;
- б) автоматизація бронювання, реєстрації поселення і виїзду клієнтів;
- в) формування вартості наданих послуг та розрахунки з клієнтами;
- г) всі відповіді правильні.

118. Які документи має можливість готувати у друкованому вигляді програмний комплекс «Парус-Готельне господарство»?

- а) журнал обліку проживаючих (форма № 5-Г);
- б) реєстраційна картка клієнта (форма № 2-Г) та анкета проживаючого (форма № 1-Г);
- в) касовий звіт (форма № 8-Г);
- г) відомість руху номерів у готелі (форма № 9-Г).

119. Які звіти має можливість роздруковувати та аналізувати програмний комплекс «Парус-Готельне господарство»?

- а) візитні картки для мешканців (форма № 3-Г);
- б) рахунок на оплату послуг (форма № 4-Г);
- в) реєстраційна картка клієнта (форма № 2-Г);
- г) відомість руху номерів у готелі (форма № 9-Г).

120. До функцій інформаційного центру готелю не відносяться:

- а) обслуговування і технічна підтримка автоматизованої інформаційної системи;
- б) забезпечення онлайн-зв'язку, програмне забезпечення, контроль і забезпечення безпеки готелю;
- в) оперативне управління персоналом готелю;
- г) розробка і прийняття управлінських рішень.

121. Основні терміни та визначення у галузі ресторанного господарства.

122. Основні напрямки та перспективи розвитку ресторанного господарства.

123. Класифікація закладів ресторанного господарства.

124. Характеристика типів закладів ресторанного господарства.

125. Характеристика класів закладів ресторанного господарства.

126. Характеристика структурно-функціональних параметрів закладів ресторанного господарства.

127. Характеристика мережі закладів ресторанного господарства, показників та принципів її формування та раціонального розміщення.

128. Основні терміни у сфері послуг, що надаються закладами ресторанного господарства.

129. Класифікація послуг ресторанного господарства.

130. Основні вимоги до якості послуг та вимоги безпеки послуг

закладів ресторанного господарства.

131. Характеристика основних правил роботи закладів ресторанного господарства.

132. Загальна структура підприємства ресторанного господарства.

133. Характеристика виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства.

134. Функції, які виконують заклади ресторанного господарства.

135. Фактори, які впливають на формування структури закладів ресторанного господарства.

136. Завдання організації постачання закладів ресторанного господарства.

137. Види та джерела постачання в ресторанному господарстві.

138. Організація договірних взаємовідносин із постачальниками.

139. Критерії вибору постачальників в аспекті закупівельної логістики.

140. Раціональна організація товароруку.

141. Форми та способи постачання сировини та продовольчих товарів до закладів ресторанного господарства, їх переваги та недоліки.

142. Маршрути завезення товарів за різних способів їх доставки.

143. Організація приймання сировини та продовольчих товарів у закладах ресторанного господарства.

144. Організація матеріально-технічного обслуговування й забезпечення виробництва як головна умова безперервного перебігу виробничих процесів на підприємстві.

145. Предмети матеріально-технічного забезпечення.

146. Вимоги, що пред'являються до організації матеріально-технічного постачання.

147. Норми та методи визначення потреби у предметах матеріально-технічного призначення.

148. Основні функції та призначення складського господарства закладів ресторанного господарства.

149. Класифікація складських приміщень закладів ресторанного господарства.

150. Раціональна організація складського господарства закладів ресторанного господарства.

151. Обладнання складських приміщень закладів ресторанного господарства.

152. Процеси приймання та відпускання товарів зі складу.

153. Цілі, завдання, функції та напрямки оперативного планування виробництва у закладах ресторанного господарства.

154. Принципи формування виробничої програми для закладів

ресторанного господарства різних типів

155. Вимоги, яких необхідно дотримуватись під час складання плану-меню, планового меню.

156. Класифікація самообслуговування за різними ознаками.

157. Класифікація методу обслуговування офіціантами за різними ознаками.

158. Вимоги до організації обслуговування споживачів в підприємствах ресторанного господарства, в яких використовуються комбіновані методи обслуговування.

159. Особливості організації обслуговування споживачів із використанням «шведської лінії» або «шведського столу».

160. Функції «шведського столу», його переваги. Основні принципи складання меню. Сервіровка «шведського столу».

161. Порядок обслуговування споживачів під час використання «шведського столу». Обов'язки офіціантів.

162. Характеристика матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів в підприємствах ресторанного господарства.

163. Номенклатура та характеристика обладнання, що застосовується у торговельних приміщеннях закладів ресторанного господарства різних типів.

164. Підготовка торговельних приміщень до обслуговування споживачів.

165. Правила одержання та підготовки столового посуду, наборів, білизни.

166. Попередня сервіровка столів у підприємствах ресторанного господарства при обслуговуванні споживачів офіціантами. Послідовність та сервірування столів. Підготовка обслуговуючого персоналу до роботи.

167. Загальна характеристика меню та преїскуранта.

168. Види меню, їх характеристика, призначення та принципи складання.

169. Послідовність запису страв, кулінарних виробів та напоїв у меню.

170. Підготовка до проведення банкету з повним обслуговуванням офіціантами. Розміщення столів та гостей за столом. Особливості меню, сервіровки столів.

171. Особливості організації обслуговування споживачів під час банкету з повним обслуговуванням офіціантами.

172. Організація банкету з частковим обслуговуванням офіціантами.

173. Особливості організації банкету-фуршету.

174. Особливості обслуговування іноземних туристів у закладах ресторанного господарства.

175. Спеціальні форми обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.

2 КОМПЛЕКС ЗАВДАНЬ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ ПЕРЕЛІК ЗАПИТАНЬ ДО ІСПИТУ

1. Етапи становлення та розвитку світового готельного господарства.
2. Історія розвитку готельного господарства України.
3. Сучасний етап розвитку готельного господарства в Україні.
4. Процеси концентрації і кооперації в готельному бізнесі.
5. Провідники готельного бізнесу як синонім елегантності та вишуканості в індустрії гостинності.
6. Гостинність як соціально-культурне та економічне явище.
7. Готель та готельні послуги: сутність понять, види та особливості.
8. Готельний продукт як комплекс послуг.
9. Нормативно-правове регулювання діяльності закладів готельного господарства в Україні.
10. Основні підходи до класифікації готельних закладів.
11. Класифікація готелів в різних країнах світу.
12. Класифікація колективних та індивідуальних засобів розміщення в Україні.
13. Класифікація готелів та аналогічних засобів розміщення в Україні за категоріями.
14. Вимоги до вибору ділянки під будівництво готелю.
15. Роль архітектури в формуванні іміджу готелів та їх сучасні форми.
16. Концептуальні планувальні рішення готелів.
17. Сутність інтер'єру та особливості його застосування в приміщеннях готелю.
18. Основи функціональної організації приміщень закладів готельного господарства.
19. Схеми функціональної організації готелів різних типів.
20. Склад приміщень готелю та основні вимоги до їх планувальних рішень.
21. Організація приміщень житлової групи в закладах готельного господарства.
22. Характеристика типів готельних номерів та основні вимоги до організації номерного фонду.
23. Організація приміщень приймально-вестибюльної групи в закладах готельного господарства.
24. Організація приміщень побутового обслуговування і торгівлі в закладах готельного господарства.

25. Організація службових приміщень в закладах готельного господарства.
26. Організація господарських та виробничих приміщень в закладах готельного господарства.
27. Організація приміщень культурно-дозвілєвого обслуговування в закладах готельного господарства.
28. Організація приміщень фізкультурно-оздоровчого призначення в закладах готельного господарства.
29. Основні завдання та функції служби прийому і розміщення у готелі.
30. Організація роботи служби прийому і розміщення.
31. Технологія прийому та реєстрації в готелі.
32. Функції і завдання відділу бронювання готельних послуг.
33. Типи резервування (бронювання) номерів (місць) у готелях.
34. Технологія бронювання номерів (місць) у готелях.
35. Сутність та структура служби експлуатації номерного фонду та обслуговування.
36. Підготовка покоївки до роботи.
37. Технологія прибиральних робіт у приміщеннях номерного фонду.
38. Організація роботи білизняного господарства.
39. Характеристика основних типів підприємств ресторанного господарства при готелях.
40. Умови, системи та методи харчування в готелях.
41. Організація сніданків в готелі.
42. Організація шведського столу в ресторані при готелі.
43. Особливості обслуговування в номерах готелю.
44. Організація інших видів обслуговування в закладах ресторанного господарства при готелях.
45. Сутність та класифікація додаткових послуг в готелі.
46. Особливості надання транспортних послуг та бронювання квитків в готелі.
47. Організація побутового обслуговування в готелі.
48. Суть, значення та види інформаційних технологій в готельному бізнесі.
49. Сучасні інформаційні технології і автоматизовані системи управління готелями.
50. Інформаційний центр та інформаційні потоки в готелі.
51. Значення ресторанного господарства в сучасному суспільстві.

52. Ресторанне господарство як галузь економіки.
53. Підприємство – основна ланка галузі.
54. Галузеві та соціальні особливості виробничо-торгової діяльності ресторанних закладів.
55. Організаційно-економічні особливості виробничо-торгової діяльності ресторанних закладів.
56. Вимоги до закладів ресторанного господарства.
57. Характеристика послуг харчування різних типів закладів РГ
58. Характеристика послуг з виготовлення кулінарної продукції, кондитерських і булочних виробів, інших видів продукції закладами РГ;
59. Характеристика послуг з організації споживання й обслуговування закладами РГ
60. Вимоги до постачання та види постачання РЗ
61. Товарні запаси: значення, методи визначення
62. Значення матеріально-технічного забезпечення
63. Сутність виробничого процесу в закладах ресторанного господарства.
64. Класифікація виробничих процесів в ресторанному господарстві.
65. Виробнича потужність, види потужності підприємства ресторанного господарства, фактори, що впливають на виробничу потужність підприємства.
66. Поняття про оперативне планування виробництва в закладах РГ
67. Особливості оперативного планування в закладах РГ
68. Нормативна база оперативного планування виробництва: Збірник рецептур, технологічні та техніко-технологічні картки
69. Меню: класифікація, порядок розробки, вимоги до складання та оформлення
70. Організація роботи м'ясного цеху та птахо-голінного цеху
71. Організація роботи овочевого цеху
72. Технологічний процес обслуговування споживачів в ресторані
73. Види обслуговування у закладах ресторанного господарства
74. Характеристика методу самообслуговування та його форм
75. Характеристика методу обслуговування офіціантами та його форм
76. Сутність кейтерингового обслуговування та фактори, які актуалізують даний вид послуг у сучасному суспільстві. Класифікаційні ознаки та види кейтерингу
77. Особливості роботи готельного комплексу харчування
78. Особливості організації надання послуг харчування туристам

ПРИКЛАДИ ПРАКТИЧНИХ ЗАВДАНЬ ДЛЯ ПОТОЧНОГО І ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ ЗНАТЬ

1. За даними таблиці розрахувати рейтинг та на його основі обрати постачальника фруктів та соків для ресторану “Лайм”. Зробити висновки.

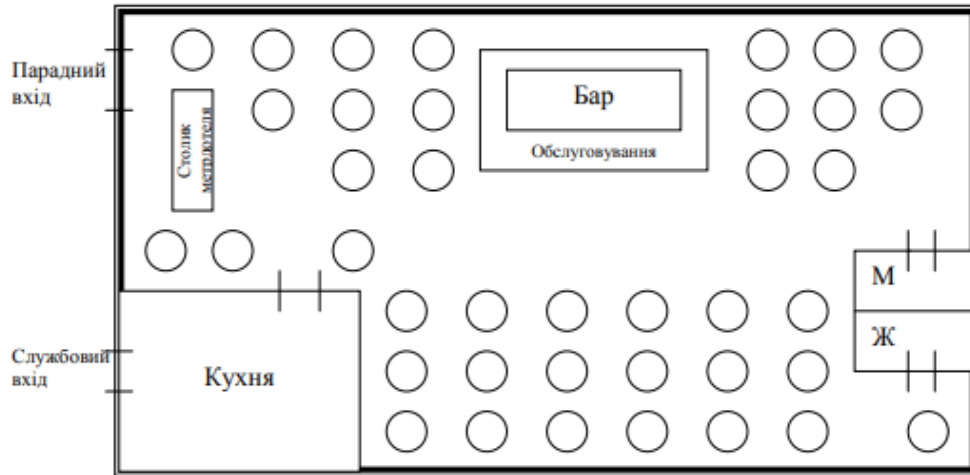
Критерій вибору постачальни	Вагомість критерію	Оцінка критерію за десятибальною шкалою у даного постачальника				
		ФОП «Варна»	ТОВ «Fruit»	ТОВ «Спрайт»	АТ «OptoMart»	ТОВ «Епексім»
Надійність поставки	0,15	6	5	6	7	8
Ціна	0,25	4	4	6	3	9
Якість продукції	0,30	7	7	6	5	8
Умови платежу	0,15	8		5		4
Можливість позапланових поставок	0,10	7	8	4	5	6
Фінансовий стан постачальника	0,05	4	6	5	8	7
Усього	1,00					

2. Згідно виробничої програми кафе “Смак”, підприємство за день повинно виробити 50 порцій «Гарбуз запечений зі сметаною» (рецепт 1.195 Збірника рецептур) та 120 порцій «Перець, тушкований із помідорами» (рецепт 1.166 Збірника рецептур національних страв та кулінарних виробів). Розрахуйте денну потребу кафе “Смак” в сировині, необхідній для приготування даних страв.

3. Скласти та оформити технологічну картку на будь-яку страву зі Збірника рецептур.

4. Скласти меню бізнес-ланчу урахувавши основні вимоги до його компонування.

5. Розгляньте план облаштування торгівельного залу ресторану та зробіть висновки про його ефективність, аргументуйте свої висновки, характеризуючи кожну деталь. Визначте кількість незручних місць.



6. Оберіть та обґрунтуйте доцільність вибору найбільш придатних методів, форм та типів обслуговування для робочої їдальні, банкету з нагоди дня народження та піцерії.

7. Запропонуйте меню сніданку, обіду та вечері для іноземних туристів з урахуванням національних особливостей (англійцю, грузину, японцю).

Навчальне видання

Методичні вказівки для поточного, проміжного й підсумкового контролю з навчальної дисципліни «Організація готельного і ресторанного господарства» для студентів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти денної та заочної форм навчання за спеціальністю ІЗ «Туризм і рекреація»

Укладачі:

ЯКИМЕНКО-ТЕРЕЩЕНКО Наталія Василівна

ЖАДАН Тетяна Андріївна

КУНИЦЯ Катерина Вікторівна

Відповідальний за випуск проф. Якименко-Терещенко Н. В.
Роботу до видання рекомендував проф. Райко Д. В.

В авторській редакції

План 2025 р., поз. 30

Гарнітура Times New Roman.

Видавничий центр НТУ «ХП».

Свідоцтво про державну реєстрацію ДК № 5478 від 21.08.2017 р.
61002, Харків, вул. Кирпичова, 2

Самостійне електронне видання