

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

**ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО**



**ПАКЕТИ ЗАВДАНЬ
АТЕСТАЦІЙНОГО ІСПИТУ**

**для здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа»**

«Затверджено»

на засіданні кафедри готельно-
ресторанного бізнесу

протокол № 8

від «30» січня 2025 р.

зав. кафедри, д.вет.н., проф.

_____ Паска М.З.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

атестаційного іспиту

Рівні компетенції	Бали	Критерії
I. Початковий	0-34	У відповіді студент не продемонстрував знання основного програмного матеріалу; не орієнтується в питаннях програми; не знає основної літератури
	35-60	У відповіді студент суттєві недоліки в знаннях основного програмного матеріалу; недостатньо орієнтується в питаннях програми; допустив принципові помилки; допустив помилки при формуванні основних положень відповіді; частково засвоїв програмний матеріал
II. Середній	61-67	У відповіді студент продемонстрував знання основного програмного матеріалу, але допустив окремі помилки при формуванні основних положень відповіді; не повністю засвоїв програмний матеріал
III. Достатній	68-74	Студент продемонстрував знання програмного матеріалу; засвоїв основну літературу; дещо неправильно побудував відповідь, допустив непослідовність у викладенні матеріалу, не підкреслив ключові моменти
	75-81	Студент продемонстрував знання програмного матеріалу; засвоїв основну літературу; правильно побудував відповідь, але допустив логічну непослідовність у викладенні матеріалу, або не підкреслив ключові моменти
IV. Високий	82-89	У відповіді студент продемонстрував знання програмного матеріалу; продемонстрував здатність до аналізу узагальнення ключових положень та знання основної літератури, поверхневі знання у додатковій літературі
	90-100	У відповіді студент продемонстрував всебічні, систематизовані, глибокі знання програмного матеріалу; продемонстрував здатність до творчого аналізу узагальнення ключових положень та знання основної й додаткової літератури

**Екзаменаційні вимоги на ДАК
для студентів IV курсу факультету туризм
для здобуття ступеня «бакалавр»
за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа»**

1. Тенденції розвитку мережі закладів ресторанного господарства в сучасних умовах, особливості сучасного обслуговування.
2. Класифікація закладів ресторанного господарства за сезонністю та комплексністю надання послуг з організації харчування та їх характеристика.
3. Класифікація закладів ресторанного господарства за видами економічної діяльності та їх характеристика
4. Класифікація закладів ресторанного господарства за контингентом споживачів та їх характеристика.
5. Які стилі використовуються для інтер'єрів підприємств ресторанного господарства, та їх особливості?
6. Структура матеріально-технічної бази закладів ресторанного господарства для організації процесу обслуговування.
7. Дайте характеристику та визначте призначення класичного порцелянового та фаянсового посуду
8. Дайте характеристику та визначте призначення керамічного посуду, який використовується в закладах харчування.
9. Дайте характеристику основним та додатковим столовим наборам та визначте їх призначення.
10. Дайте характеристику видам обробляння кришталю залежно від виду посуду та їх призначення.
11. Перелічіть види столової білизни та вкажіть основні види тканин, які використовуються для її пошиття.
12. Дайте характеристику серветкам, які мають утилітарне і декоративне призначення в закладах ресторанного господарства.
13. Охарактеризуйте асортимент скляного та кришталевого посуду, який використовується в ресторанах і барах різних класів.
14. Меню, його роль в забезпеченні успіху роботи закладу ресторанного господарства. Фактори впливу на складання меню.
15. Меню як один із засобів реклами закладу ресторанного господарства. Класифікація меню.
16. Порядок складання меню. Особливості складання меню вільного вибору страв, особливості складання меню денного раціону харчування.
17. Вимоги до оформлення меню в закладах ресторанного господарства різних типів. Меню-газета, її зміст та значення. Сутність електронного меню.
18. Порядок підготовки до роботи вестибюльної групи приміщень, та порядок підготовки до роботи торгових приміщень.
19. Підготовка столового посуду і наборів до сервірування. Форми складання серветок. Підготовка наборів для спецій. Підготовка квітів, створення композицій з квітів (аранжування квітів).

20. Особливості попереднього сервірування столу в їдальні, кафе із самообслуговуванням при споживанні їжі сидячи.
21. Особливості попереднього сервірування столу в ресторані.
22. Сервірування столу до бенкету. Характеристика
23. Сервірування столу при обслуговуванні туристів. Характеристика
24. Особливості сервірування столу при подаванні перших страв. Правила обслуговування споживачів за столом при подаванні перших страв
25. Особливості сервірування столу при подаванні холодних страв та закусок. Особливості подавання деяких холодних страв та закусок.
26. Особливості сервірування столу при подаванні гарячих закусок. Правила обслуговування споживачів за столом при подаванні гарячих закусок.
27. Особливості сервірування столу при подаванні других страв. Правила обслуговування споживачів за столом при подаванні других страв.
28. Особливості сервірування столу при подаванні солодких страв. Правила обслуговування споживачів за столом при подаванні солодких страв.
29. Особливості сервірування столу при подаванні чаю, кави, какао, шоколаду. Техніка подавання чаю, кави, какао, шоколаду.
30. Характеристика карти вин. Зовнішній вигляд та структура карти вин. Основні принципи підбору вин.
31. Назвіть вина, які подаються до холодних страв та закусок; вина, які подаються до десертних страв
32. Принципи поєднання сирів та вина. Правила подавання сиру
33. Рекомендації щодо вживання горілки, настоянки, лікерів та бальзамів, коньяку, віскі та текіли.
34. Характеристика споживання пива, особливості складу та технології.
35. Класифікація методів обслуговування.
36. Характеристика методу та процесу самообслуговування. Форми самообслуговування.
37. Характеристика методу та процесу обслуговування офіціантами. Форми обслуговування офіціантами.
38. Дайте визначення поняття «бенкет». Порядок прийому і виконання замовлення бенкету. Види бенкетів та їх відмінні ознаки. Особливості підготовки до проведення бенкетів.
39. Особливості організації та проведення бенкету-фуршету.
40. Особливості організації та проведення бенкету-коктейлю.
41. Особливості організації та проведення бенкету за типом «шведського столу».
42. Особливості організації та проведення бенкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами.
43. Особливості організації та проведення бенкету за столом із частковим обслуговуванням офіціантами.
44. Особливості обслуговування бенкету-чаю.
45. Проведення бенкетів поза межами ресторану.
46. Особливості організації та проведення тематичних бенкетів: до 8 Березня, Новорічного свята, Весілля. Хрещення, повноліття.

47. Правила етикету під час проведення бенкету-прийому: Запрошення гостей. Знайомство. Спілкування. Одяг. Етикет поведінки за столом.
48. Як класифікуються дипломатичні прийоми? Що таке дипломатичний протокол?
49. Які складові елементи підготовчої роботи з організації обслуговування бенкету-прийому? Яка черговість сервірування одного куверту на бенкеті-прийомі?
50. Сутність кейтерингового обслуговування. Класифікація кейтерингових послуг.
51. У чому полягають особливості організації кейтерингового обслуговування порівняно з класичним обслуговуванням споживачів? У чому його переваги?
52. У чому полягає різниця між повносервісним кейтеринговим обслуговуванням та кейтеринговим обслуговуванням готовими продуктами.
53. Охарактеризуйте технологію організації повносервісного кейтерингового обслуговування.
54. Особливості матеріально-технічного забезпечення кейтерингових послуг. Вимоги до складання меню при кейтеринговому обслуговуванні.
55. Дайте перелік послуг, які може надавати ресторан за спеціальними замовленнями (кейтерингова компанія), та їх характеристику
56. Види організації дозвілля у ресторані. Види розважальних програм, їх значення
57. Концептуальні ресторани. Навести приклади створення концептуального тематичного ресторану.
58. Особливості ресторанів з національною кухнею. Характеристика національної кухні
59. Вимоги до препатійного ресторану. Варіанти розміщення препатійного ресторану. Стилїстика препатійного ресторану.
60. Характеристика ресторану pre-party. Режим роботи ресторанів pre-party. Альтернативи ресторану pre-party.
61. Бари та їх призначення. Класифікація барів. Характеристика торгових приміщень (барів).
62. Характеристика посуду для подавання напоїв у барі. Інвентар та інструмент на робочому місці бармена. Барні прикраси.
63. Класифікація коктейлів, аперитивів, джестивів. Особливості їх подачі.
64. Кафе, їх призначення. Класифікація кафе. Характеристика меблів у кафе.
65. Професійні вимоги до бариста. Інвентар на робочому місці бариста. Посуд для подавання кави у кав'ярні.
66. Типи закладів ресторанного господарства для дітей. Види дитячих бенкетів.
67. Сервірування дитячих столів. Меню в закладах ресторанного господарства для дітей

68. Особливості організації дитячого дозвілля. Варіанти складання серветок дитячої тематики. Тематика святкових родинних програм. Послідовність підготовки до шоу-програми.
69. Які види закладів ресторанного господарства існують у підприємствах готельно-туристичного комплексу? Які форми обслуговування споживачів офіціантами в готельних комплексах ви знаєте?
70. Які ви знаєте види сніданків, що пропонуються споживачам у ресторанах готельних комплексів?
71. Чим відрізняються і що є загальним при організації ланчів, бізнес-ланчів, експрес-обідів?
72. Характеристика «Room service» і як організовується обслуговування?
73. Форми обслуговування учасників ділових заходів. Підготовка до обслуговування учасників ділових заходів. Загальні вимоги до організації обслуговування під час ділових заходів.
74. Обслуговування учасників ділових заходів за місцем проживання у готелі.
75. Типи закладів ресторанного господарства, які надають послуги харчування на виставках та ярмарках. Роль та місце зони ресторанного господарства
76. Особливості організації харчування у фітнес-центрах.
77. Спортивне харчування людей з підвищеною фізичною активністю.
78. Пріоритетні типи закладів ресторанного господарства при фітнес-центрах.
79. Види бенкетів, що пропонуються закладами ресторанного господарства при фітнес-центрах.
80. Особливості асортиментної політики закладів ресторанного господарства фітнес-центрів. Види барів при фітнес-центрах, їх характеристика.
81. Дайте характеристику меню різних видів харчування відповідно до місця організації харчування учасників спортивних змагань.
82. Охарактеризуйте структуру послуг з харчування та реалізації кулінарної продукції, яку пропонують учасникам спортивних змагань та глядачам закладу ресторанного господарства за місцем проведення змагань.
83. Основні принципи організації харчування туристів. Вимоги до сніданку туристів з різних країн. Режим харчування туристів.
84. Організація обслуговування індивідуальних туристів у ресторанах, організація обслуговування групи туристів, організація обслуговування туристів з дітьми.
85. Організація роботи заготівельного підприємства ресторанного господарства, яке забезпечує напівфабрикатами і готовою продукцією заклади ресторанного господарства на ринку.
86. Особливості організації харчування школярів у загальноосвітніх навчальних закладах. Фактори впливу на організацію харчування школярів.
87. Обслуговування школярів за типом «шведський стіл».
88. Особливості обслуговування студентів при реалізації комплексних раціонів харчування.

89. Класифікація контингентів споживачів за характером виробничого процесу. Визначте поняття зосереджений і розосереджений контингент споживачів та особливості організації їх обслуговування
90. Організація харчування та дозвілля в торговельних та торговельно-розважальних комплексах. Характеристика закладу швидкого обслуговування «МакДональдз».
91. Визначення поняття «гостинність».
92. Еволюція індустрії гостинності.
93. Специфіка та концептуалізація надання готельних послуг.
94. Особливості готельних послуг, що впливають на специфіку функціонування готельних підприємств.
95. Історія розвитку підприємств готельного господарства.
96. Взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельної справи.
97. Туризм як основа сучасної індустрії гостинності.
98. Найбільші об'єднання готелів світу, світові мережі.
99. Функціональне призначення підприємств готельного господарства.
100. Типізація засобів розміщення відповідно до рекомендацій UNWTO.
101. Фактори, що впливають на типізацію готельних підприємств.
102. Основні принципи та підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах світу.
103. Класифікація підприємств готельного господарства за рекомендацією ВТО.
104. Класифікація готельних підприємств з урахуванням мінімальних вимог до їх категорій.
105. Приміщення готельного господарства, з урахуванням типу готелю.
106. Групи приміщень підприємств готельного господарства.
107. Технологічні процеси при обслуговуванні функціонально–організаційних приміщень підприємств готельного господарства.
108. Схема організації приміщень готельного господарства.
109. Основні елементи наповнення номера готелю.
110. Характеристика типів номерів.
111. Вимоги до організації номерного фонду.
112. Основні види нежитлових приміщень готелю.
113. Характеристика приміщень спортивно–рекреаційного обслуговування в готелі.
114. Характеристика приміщень для проведення засідань та зборів (конференц-зали).
115. Архітектурні рішення підприємств готельного бізнесу.
116. Інтер'єр підприємств готельного господарства.
117. Маркетингові та рекламні рішення при проектуванні споруд готелів.
118. Основні принципи організації внутрішнього простору підприємств готельного господарства.
119. Інтер'єр, стиль та дизайн підприємств готельного бізнесу.
120. Роль меблів у житлових і громадських приміщеннях готельного господарства.

121. Якість та вимоги до меблів для оснащення підприємств готельного господарства.
122. Проектування схем розміщення меблів в підприємствах готельного господарства.
123. Текстильні матеріали у інтер'єрі готелів.
124. Декоративне оформлення приміщень у готелях.
125. Світові тенденції та особливості моди в готельному господарстві.
126. Об'єкти територій готельного підприємства, що підлягають прибиранню.
127. Види машин та механізми для прибирання території в літній та зимовий період.
128. Вимоги до рівня комфорту і належного санітарно-гігієнічного стану номерного фонду.
129. Організація прибиральних робіт у коридорах, холах, вітальнях та службових приміщеннях.
130. Технологія підготовки технічних карток для здійснення прибирання у приміщеннях загального користування.
131. Вимоги щодо періодичності заміни постільної білизни.
132. Норми забезпечення готелю білизною і рушниками у світі.
133. Типові норми заміни постільної білизни та рушників.
134. Вимоги, щодо оснащення готелю білизною та постільними речами відповідно до ДСТУ 4269:2003.
135. Організація роботи адміністративно-управлінської служби.
136. Організація роботи рецепції.
137. Вимоги до персоналу рецепції.
138. Організація роботи відділу бронювання.
139. Організація роботи відділу обслуговування номерного фонду, вимоги до персоналу.
140. Організація роботи персоналу, що забезпечує харчування у готелі.
141. Організація роботи служби що надає додаткові послуги.
142. Види додаткових послуг в готелі.
143. Основні функції та особливості організації роботи служби прийому та розміщення гостей.
144. Основні правила та режим роботи служби прийому та розміщення.
145. Основні посадові обов'язки та вимоги до персоналу, які працюють у готелях.
146. Американські та Європейські принципи роботи служб прийому та розміщення.
147. Критерії формування штатного розпису, роботи працівників служби прийому та розміщення.
148. Основні вимоги до здійснення бронювання номерів.
149. Способи здійснення бронювання.
150. Анулювання бронювання.
151. Подвійне бронювання.
152. Терміни анулювання заявок на бронювання.
153. Сучасні системи Інтернет – бронювання, їх недоліки та переваги.

154. Технологія реєстрації туриста.
155. Порядок реєстрації туристичних груп.
156. Правила заповнення документів первинного обліку.
157. Види послуг, що надає персонал мешканцям на поверсі, технологія їх надання.
158. Побутове обслуговування мешканців готелю.
159. Організація виїзду з номерів.
160. Порядок складання актів на відшкодування збитків.
161. Порядок збереження і повернення забутих речей мешканцям.
162. Інформаційне обслуговування у готелях.
163. Автоматизація основних процесів у підприємствах готельного господарства.
164. Організація транспортного обслуговування в готелі.
165. Організація анімаційних послуг в готелі.
166. Харчування для гостей готелю, у закладах ресторанного господарства, підприємств готельного господарства.
167. Основні види сніданків у готелі.
168. Суть та психологія обслуговування у готельному господарстві.
169. Організація та технологія обслуговування банкетів і прийомів.
170. Організація та технологія обслуговування у номерах готельних підприємств.
171. Поняття культури обслуговування в готельному комплексі.
172. Культура поведінки працівників готелю.
173. Конфліктні ситуації у сфері гостинності.
174. Стандарти телефонного спілкування у підприємствах готельного бізнесу.
175. Організація матеріально-технічного постачання в готельному господарстві.
176. Характеристика санітарного стану в підприємствах готельного господарства.
177. Система вентиляції в підприємствах готельного господарства.
178. Система управління персоналом готельного підприємства.
179. Вимоги до персоналу готелю.
180. Характеристика формування посадових інструкцій та контрактів з працівниками готелю.
181. Суть, цілі і види менеджменту.
182. Головні принципи менеджменту.
183. Сутність та класифікація методів менеджменту.
184. Економічні методи менеджменту.
185. Організаційно-розпорядчі методи.
186. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу у розвинених країнах світу.
187. Менеджер як професія. Роль менеджерів у сфері готельно-ресторанного бізнесу.
188. Характеристика класифікаційних груп менеджерів.
189. Модель сучасного менеджера у закладах індустрії гостинності.
190. Професійні та особистісні якості менеджера.

191. Критерії ефективності діяльності менеджерів готельно-ресторанного бізнесу.
192. Загальна характеристика та класифікація функцій менеджменту.
193. Сутність і зміст планування як функції менеджменту.
194. Планування робочого дня менеджера.
195. Класифікація цілей організації. Дерево цілей.
196. Види планування та їх взаємозв'язок (стратегічне, тактичне, поточне).
197. Організація як загальна функція менеджменту. Організація робочого простору.
198. Повноваження, обов'язки, відповідальність.
199. Процес делегування повноважень і відповідальності.
200. Поняття мотивації і її зміст. Засоби мотиваційного впливу.
201. Поняття і зміст контролю. Види контролю.
202. Процес контролю та техніка його проведення.
203. Види організаційних структур. Порядок їх побудови.
204. Загальні поняття організаційної структури: бюрократична та адаптивна структури. Види бюрократичних структур.
205. Адаптивна структура: програмноцільова та матрична.
206. Управлінське рішення як результат управлінської діяльності. Класифікація управлінських рішень.
207. Умови підготовки та прийняття управлінських рішень. Механізм оптимізації рішень.
208. Різновиди технологій прийняття рішень.
209. Методи колективних рішень.
210. Фактори, що впливають на процес прийняття управлінських рішень. Якість управлінських рішень.
211. Поняття і характеристика комунікацій.
212. Різновиди «внутрішніх» та «зовнішніх» комунікацій.
213. Перешкоди в комунікаціях. Зворотній зв'язок у процесі комунікацій.
214. Комунікаційний процес: елементи, етапи, моделі. Місце та роль міміки, жестів у комунікативному процесі.
215. Поняття конфлікту. Основні типи конфлікту.
216. Причини конфлікту. Основні способи управління конфліктною ситуацією.
217. Типи поведінки особистості у конфліктній ситуації. Сучасний менеджмент профілактики конфліктів.
218. Переміни та стреси. Особливості управління стресами в організації.
219. Сутність категорій «лідерство», «команда». Ситуаційні підходи до ефективного лідерства.
220. Стилi керівництва.
221. Якості необхідні для створення ефективної та злагодженої команди. Тімбілдінг.
222. Емоційне вигорання лідера. Емоційний інтелект, емоційне лідерство.
223. Поняття та типи тайм-менеджменту.
224. Психологічні аспекти тайм-менеджменту.

- 225. Стратегії вміння говорити «ні».
- 226. Пріоритетність цілей в тайм-менеджменті.
- 227. Методи інвентаризації та аналізу часу.
- 228. Методи контролю, які використовують у тайм-менеджменті.
- 229. Зміст та основні поняття процесу управління людськими ресурсами.
- 230. Політика управління персоналом організації.
- 231. Кадрове забезпечення та оцінювання персоналу організації індустрії гостинності.
- 232. Організація набору та відбору персоналу.
- 233. Управління рухом та розвитком персоналу організації.

**Варіанти контрольно-комплексних питань
для студентів IV курсу факультету туризму
для здобуття ступеня «бакалавр»
за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа»**

ПАКЕТ «А»

Білет № 1

1. Тенденції розвитку мережі закладів ресторанного господарства в сучасних умовах, особливості сучасного обслуговування.
2. Визначення поняття «гостинність».
3. Суть, цілі і види менеджменту.

Білет № 2

1. Класифікація закладів ресторанного господарства за сезонністю та комплексністю надання послуг з організації харчування та їх характеристика.
2. Еволюція індустрії гостинності.
3. Головні принципи менеджменту.

Білет № 3

1. Класифікація закладів ресторанного господарства за видами економічної діяльності та їх характеристика
2. Специфіка та концептуалізація надання готельних послуг.
3. Сутність та класифікація методів менеджменту.

Білет № 4

1. Класифікація закладів ресторанного господарства за контингентом споживачів та їх характеристика.
2. Особливості готельних послуг, що впливають на специфіку функціонування готельних підприємств.
3. Охарактеризуйте економічні методи менеджменту. Наведіть приклади.

Білет № 5

1. Стили, які використовуються для інтер'єрів підприємств ресторанного господарства, та їх особливості.
2. Історія розвитку підприємств готельного господарства.
3. Охарактеризуйте організаційно-розпорядчі методи менеджменту. Наведіть приклади.

Білет № 6

1. Структура матеріально-технічної бази закладів ресторанного господарства для організації процесу обслуговування.

2. Взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельної справи.
3. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу у розвинених країнах світу.

Білет № 7

1. Дайте характеристику та визначте призначення класичного порцелянового та фаянсового посуду.
2. Туризм як основа сучасної індустрії гостинності.
3. Менеджер як професія. Роль менеджерів у сфері готельно-ресторанного бізнесу.

Білет № 8

1. Дайте характеристику та визначте призначення керамічного посуду, який використовується в закладах харчування.
2. Найбільші об'єднання готелів світу, світові мережі.
3. Характеристика класифікаційних груп менеджерів.

Білет № 9

1. Дайте характеристику основним та додатковим столовим наборам та визначте їх призначення.
2. Функціональне призначення підприємств готельного господарства.
3. Модель сучасного менеджера у закладах індустрії гостинності.

Білет № 10

1. Дайте характеристику видам обробляння кришталю залежно від виду посуду та їх призначення.
2. Типізація засобів розміщення відповідно до рекомендацій UNWTO.
3. Професійні та особистісні якості менеджера підприємств індустрії гостинності.

Білет № 11

1. Перелічіть види столової білизни та вкажіть основні види тканин, які використовуються для її пошиття.
2. Фактори, що впливають на типізацію готельних підприємств.
3. Критерії ефективності діяльності менеджерів готельно-ресторанного бізнесу.

Білет № 12

1. Дайте характеристику серветкам, які мають утилітарне і декоративне призначення в закладах ресторанного господарства.
2. Основні принципи та підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах світу.
3. Загальна характеристика та класифікація функцій менеджменту.

Білет № 13

1. Охарактеризуйте асортимент скляного та кришталевого посуду, який використовується в ресторанах і барах різних класів.
2. Класифікація підприємств готельного господарства за рекомендацією ВТО.
3. Сутність і зміст планування як функції менеджменту.

Білет № 14

1. Меню, його роль в забезпеченні успіху роботи закладу ресторанного господарства. Фактори впливу на складання меню.
2. Класифікація готельних підприємств з урахуванням мінімальних вимог до їх категорій.
3. Планування робочого дня менеджера підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Білет № 15

1. Меню як один із засобів реклами закладу ресторанного господарства. Класифікація меню.
2. Приміщення готельного господарства, з урахуванням типу готелю.
3. Класифікація цілей організації. Дерево цілей.

Білет № 16

1. Порядок складання меню. Особливості складання меню вільного вибору страв, особливості складання меню денного раціону харчування.
2. Групи приміщень підприємств готельного господарства.
3. Види планування та їх взаємозв'язок (стратегічне, тактичне, поточне).

Білет № 17

1. Вимоги до оформлення меню в закладах ресторанного господарства різних типів. Меню-газета, її зміст та значення. Сутність електронного меню.
2. Технологічні процеси при обслуговуванні функціонально–організаційних приміщень підприємств готельного господарства.
3. Організація як загальна функція менеджменту. Організація робочого простору.

Білет № 18

1. Порядок підготовки до роботи вестибюльної групи приміщень, та порядок підготовки до роботи торгових приміщень.
2. Схема організації приміщень готельного господарства.
3. Повноваження, обов'язки, відповідальність менеджера підприємства готельно-ресторанного бізнесу.

Білет № 19

1. Підготовка столового посуду і наборів до сервірування. Форми складання серветок. Підготовка наборів для спецій. Підготовка квітів, створення композицій з квітів (аранжування квітів).
2. Основні елементи наповнення номера готелю.
3. Процес делегування повноважень і відповідальності.

Білет № 20

1. Особливості попереднього сервірування столу в їдальні, кафе із самообслуговуванням при споживанні їжі сидячи.
2. Характеристика типів номерів.
3. Поняття мотивації і її зміст. Засоби мотиваційного впливу.

**Варіанти контрольно-комплексних питань
для студентів IV курсу факультету туризму
для здобуття ступеня «бакалавр»
за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа»**

ПАКЕТ «Б»

Білет № 1

1. Особливості попереднього сервірування столу в ресторані.
2. Вимоги до організації номерного фонду.
3. Поняття і зміст контролю. Види контролю у системі менеджменту підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Білет № 2

1. Особливості сервірування столу при подаванні перших страв. Правила обслуговування споживачів за столом при подаванні перших страв.
2. Основні види нежитлових приміщень готелю.
3. Види організаційних структур. Порядок їх побудови на підприємствах індустрії гостинності.

Білет № 3

1. Особливості сервірування столу при подаванні холодних страв та закусок. Особливості подавання деяких холодних страв та закусок.
2. Інтер'єр підприємств готельного господарства.
3. Загальні поняття організаційної структури: бюрократична та адаптивна структури. Види бюрократичних організаційних структур.

Білет № 4

1. Характеристика карти вин. Зовнішній вигляд та структура карти вин. Основні принципи підбору вин.
2. Основні принципи організації внутрішнього простору підприємств готельного господарства.
3. Адаптивна організаційна структура підприємства: програмноцільова та матрична.

Білет № 5

1. Класифікація методів обслуговування.
2. Якість та вимоги до меблів для оснащення підприємств готельного господарства.
3. Управлінське рішення як результат управлінської діяльності. Класифікація управлінських рішень.

Білет № 6

1. Характеристика методу та процесу обслуговування офіціантами. Форми обслуговування офіціантами.
2. Об'єкти територій готельного підприємства, що підлягають прибиранню.
3. Умови підготовки та прийняття управлінських рішень. Механізм оптимізації рішень.

Білет № 7

1. Дайте визначення поняття «бенкет». Порядок прийому і виконання замовлення бенкету. Види бенкетів та їх відмінні ознаки. Особливості підготовки до проведення бенкетів.
2. Вимоги до рівня комфорту і належного санітарно-гігієнічного стану номерного фонду.
3. Різновиди технологій прийняття управлінських рішень.

Білет № 8

1. Особливості організації та проведення бенкету за типом «шведського столу».
2. Технологія підготовки технічних карток для здійснення прибирання у приміщеннях загального користування.
3. Методи колективних рішень на підприємствах індустрії гостинності.

Білет № 9

1. Сутність кейтерингового обслуговування. Класифікація кейтерингових послуг.
2. Вимоги щодо періодичності заміни постільної білизни.
3. Фактори, що впливають на процес прийняття управлінських рішень. Якість управлінських рішень.

Білет № 10

1. Особливості матеріально-технічного забезпечення кейтерингових послуг. Вимоги до складання меню при кейтеринговому обслуговуванні.
2. Організація роботи адміністративно-управлінської служби.
3. Поняття і характеристика комунікацій у менеджменті.

Білет № 11

1. Концептуальні ресторани. Навести приклади створення концептуального тематичного ресторану.
2. Організація роботи відділу обслуговування номерного фонду, вимоги до персоналу.
3. Різновиди «внутрішніх» та «зовнішніх» комунікацій.

Білет № 12

1. Бари та їх призначення. Класифікація барів. Характеристика торгових приміщень (барів).
2. Основні функції та особливості організації роботи служби прийому та розміщення гостей.
3. Перешкоди в комунікаціях. Зворотній зв'язок у процесі комунікацій.

Білет № 13

1. Кафе, їх призначення. Класифікація кафе. Характеристика меблів у кафе.
2. Американські та Європейські принципи роботи служб прийому та розміщення.
3. Комунікаційний процес: елементи, етапи, моделі.

Білет № 14

1. Типи закладів ресторанного господарства для дітей. Види дитячих бенкетів.
2. Основні вимоги до здійснення бронювання номерів.
3. Місце та роль міміки, жестів у комунікативному процесі.

Білет № 15

1. Форми обслуговування учасників ділових заходів. Підготовка до обслуговування учасників ділових заходів. Загальні вимоги до організації обслуговування під час ділових заходів.
2. Способи здійснення бронювання. Анулювання бронювання.
3. Поняття конфлікту. Основні типи конфлікту.

Білет № 16

1. Типи закладів ресторанного господарства, які надають послуги харчування на виставках та ярмарках. Роль та місце зони ресторанного господарства.
2. Технологія реєстрації туриста. Порядок реєстрації туристичних груп.
3. Причини конфлікту. Основні способи управління конфліктною ситуацією.

Білет № 17

1. Особливості організації харчування у фітнес-центрах.
2. Організація транспортного обслуговування в готелі.
3. Типи поведінки особистості у конфліктній ситуації. Сучасний менеджмент профілактики конфліктів.

Білет № 18

1. Основні принципи організації харчування туристів. Вимоги до сніданку туристів з різних країн. Режим харчування туристів.
2. Поняття культури обслуговування в готельному комплексі. Культура поведінки працівників готелю.
3. Переміни та стреси. Особливості управління стресами в організації.

Білет № 19

1. Організація роботи заготівельного підприємства ресторанного господарства, яке забезпечує напівфабрикатами і готовою продукцією заклади ресторанного господарства на ринку.
2. Організація матеріально-технічного постачання в готельному господарстві.
3. Сутність категорій «лідерство», «команда». Ситуаційні підходи до ефективного лідерства.

Білет № 20

1. Особливості організації харчування школярів у загальноосвітніх навчальних закладах. Фактори впливу на організацію харчування школярів.
2. Характеристика санітарного стану в підприємствах готельного господарства.
3. Охарактеризуйте сучасні стилі керівництва.

**Варіанти контрольно-комплексних питань
для студентів IV курсу факультету туризму
для здобуття ступеня «бакалавр»
за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа»**

ПАКЕТ «В»

Білет № 1

1. Особливості обслуговування студентів при реалізації комплексних раціонів харчування.
2. Система вентиляції в підприємствах готельного господарства.
3. Якості необхідні для створення ефективної та злагодженої команди. Тімбілдінг.

Білет № 2

1. Класифікація контингентів споживачів за характером виробничого процесу. Визначте поняття зосереджений і розосереджений контингент споживачів та особливості організації їх обслуговування.
2. Побутове обслуговування мешканців готелю. Організація виїзду з номерів.
3. Емоційне вигорання лідера. Емоційний інтелект, емоційне лідерство.

Білет № 3

1. Види бенкетів, що пропонуються закладами ресторанного господарства при фітнес-центрах.
2. Порядок складання актів на відшкодування збитків. Порядок збереження і повернення забутих речей мешканцям.
3. Поняття та типи тайм-менеджменту.

Білет № 4

1. Охарактеризуйте технологію організації повносервісного кейтерингового обслуговування.
2. Характеристика приміщень спортивно–рекреаційного обслуговування в готелі.
3. Психологічні аспекти тайм-менеджменту.

Білет № 5

1. Правила етикету під час проведення бенкету-прийому: Запрошення гостей. Знайомство. Спілкування. Одяг. Етикет поведінки за столом.
2. Текстильні матеріали у інтер'єрі готелів. Декоративне оформлення приміщень у готелях.
3. Стратегії вміння говорити «ні».

Білет № 6

1. Охарактеризуйте структуру послуг з харчування та реалізації кулінарної продукції, яку пропонують учасникам спортивних змагань та глядачам закладу ресторанного господарства за місцем проведення змагань.
2. Інтер'єр, стиль та дизайн підприємств готельного бізнесу.
3. Пріоритетність цілей в тайм-менеджменті підприємств індустрії гостинності.

Білет № 7

1. Сервірування дитячих столів. Меню в закладах ресторанного господарства для дітей.
2. Види машин та механізми для прибирання території в літній та зимовий період.
3. Методи інвентаризації та аналізу часу менеджера підприємства готельно-ресторанного бізнесу.

Білет № 8

1. Характеристика методу та процесу самообслуговування. Форми самообслуговування.
2. Роль меблів у житлових і громадських приміщеннях готельного господарства.
3. Методи контролю, які використовують у тайм-менеджменті менеджера підприємств індустрії гостинності.

Білет № 9

1. Особливості сервірування столу при подаванні других страв. Правила обслуговування споживачів за столом при подаванні других страв.
2. Норми забезпечення готелю білизною і рушниками у світі. Типові норми заміни постільної білизни та рушників.
3. Зміст та основні поняття процесу управління людськими ресурсами на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.

Білет № 10

1. Характеристика сервірування столу до бенкету.
2. Організація роботи рецепції. Вимоги до персоналу рецепції.
3. Політика управління персоналом організації індустрії гостинності.

Білет № 11

1. Особливості ресторанів з національною кухнею. Характеристика національної кухні.
2. Організація роботи служби що надає додаткові послуги. Види додаткових послуг в готелі.
3. Кадрове забезпечення та оцінювання персоналу організації індустрії гостинності.

Білет № 12

1. Особливості організації та проведення бенкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами.
2. Терміни анулювання заявок на бронювання. Сучасні системи Інтернет – бронювання, їх недоліки та переваги.
3. Організація набору та відбору персоналу на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.

Білет № 13

1. Характеристика сервірування столу при обслуговуванні туристів.
2. Архітектурні рішення підприємств готельного бізнесу.
3. Управління рухом та розвитком персоналу організації індустрії гостинності.

Білет № 14

1. Особливості сервірування столу при подаванні гарячих закусок. Правила обслуговування споживачів за столом при подаванні гарячих закусок.
2. Проектування схем розміщення меблів в підприємствах готельного господарства.
3. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу у розвинених країнах світу.

Білет № 15

1. Особливості сервірування столу при подаванні солодких страв. Правила обслуговування споживачів за столом при подаванні солодких страв.
2. Світові тенденції та особливості моди в готельному господарстві.
3. Менеджер як професія. Роль менеджерів у сфері готельно-ресторанного бізнесу.

Білет № 16

1. Особливості сервірування столу при подаванні чаю, кави, какао, шоколаду. Техніка подавання чаю, кави, какао, шоколаду.
2. Організація прибиральних робіт у коридорах, холах, вітальнях та службових приміщеннях.
3. Модель сучасного менеджера у закладах індустрії гостинності.

Білет № 17

1. Назвіть вина, які подаються до холодних страв та закусок; вина, які подаються до десертних страв.
2. Вимоги, щодо оснащення готелю білизною та постільними речами відповідно до ДСТУ 4269:2003.
3. Професійні та особистісні якості менеджера підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Білет № 18

1. Принципи поєднання сирів та вина. Правила подавання сиру.
2. Маркетингові та рекламні рішення при проектуванні споруд готелів.
3. Критерії ефективності діяльності менеджерів готельно-ресторанного бізнесу.

Білет № 19

1. Особливості організації та проведення бенкету-фуршету.
2. Організація роботи відділу бронювання.
3. Планування робочого дня менеджера підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Білет № 20

1. Особливості організації та проведення бенкету за столом із частковим обслуговуванням офіціантами.
2. Основні правила та режим роботи служби прийому та розміщення.
3. Класифікація цілей організації. Дерево цілей.

**Варіанти контрольно-комплексних питань
для студентів IV курсу факультету туризму
для здобуття ступеня «бакалавр»
за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа»**

ПАКЕТ «Г»

Білет № 1

1. Особливості організації та проведення бенкету-коктейлю.
2. Характеристика приміщень для проведення засідань та зборів (конференц-зали).
3. Управлінське рішення як результат управлінської діяльності. Класифікація управлінських рішень.

Білет № 2

1. Особливості обслуговування бенкету-чаю.
2. Основні посадові обов'язки та вимоги до персоналу, які працюють у готелях.
3. Фактори, що впливають на процес прийняття управлінських рішень. Якість управлінських рішень.

Білет № 3

1. Проведення бенкетів поза межами ресторану.
2. Критерії формування штатного розпису, роботи працівників служби прийому та розміщення.
3. Поняття і характеристика комунікацій у системі менеджменту підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Білет № 4

1. Особливості організації та проведення тематичних бенкетів: до 8 Березня, Новорічного свята, Весілля. Хрещення, повноліття.
2. Основні вимоги до здійснення бронювання номерів. Подвійне бронювання.
3. Комунікаційний процес: елементи, етапи, моделі. Місце та роль міміки, жестів у комунікативному процесі.

Білет № 5

1. Як класифікуються дипломатичні прийоми? Що таке дипломатичний протокол?
2. Види готельних послуг, що надає персонал мешканцям на поверсі, технологія їх надання.
3. Причини конфлікту. Основні способи управління конфліктною ситуацією.

Білет № 6

1. Які складові елементи підготовчої роботи з організації обслуговування бенкету-прийому? Яка черговість сервірування одного куверту на бенкеті-прийомі?
2. Інформаційне обслуговування у готелях.
3. Типи поведінки особистості у конфліктній ситуації. Сучасний менеджмент профілактики конфліктів.

Білет № 7

1. У чому полягають особливості організації кейтерингового обслуговування порівняно з класичним обслуговуванням споживачів? У чому його переваги?
2. Автоматизація основних процесів у підприємствах готельного господарства.
3. Сутність категорій «лідерство», «команда». Ситуаційні підходи до ефективного лідерства.

Білет № 8

1. У чому полягає різниця між повносервісним кейтеринговим обслуговуванням та кейтеринговим обслуговуванням готовими продуктами.
2. Суть та психологія обслуговування у готельному господарстві.
3. Якості необхідні для створення ефективної та злагодженої команди. Тімбілдінг.

Білет № 9

1. Дайте перелік послуг, які може надавати ресторан за спеціальними замовленнями (кейтерингова компанія), та їх характеристику.
2. Організація анімаційних послуг в готелі.
3. Емоційне вигорання лідера. Емоційний інтелект, емоційне лідерство.

Білет № 10

1. Види організації дозвілля у ресторані. Види розважальних програм, їх значення.
2. Організація та технологія обслуговування у номерах готельних підприємств.
3. Поняття та типи тайм-менеджменту.

Білет № 11

1. Вимоги до препатійного ресторану. Варіанти розміщення препатійного ресторану. Стилiстика препатійного ресторану.
2. Конфліктні ситуації у сфері гостинності та методи їх вирішення.
3. Стратегії вміння говорити «ні» у системі тайм-менеджменту підприємств індустрії гостинності.

Білет № 12

1. Характеристика ресторану pre-party. Режим роботи ресторанів pre-party. Альтернативи ресторану pre-party.
2. Стандарти телефонного спілкування у підприємствах готельного бізнесу.
3. Пріоритетність цілей в тайм-менеджменті.

Білет № 13

1. Характеристика посуду для подавання напоїв у барі. Інвентар та інструмент на робочому місці бармена. Барні прикраси.
2. Система управління персоналом готельного підприємства.
3. Методи інвентаризації та аналізу часу.

Білет № 14

1. Класифікація коктейлів, аперитивів, дигестивів. Особливості їх подачі.
2. Характеристика формування посадових інструкцій та контрактів з працівниками готелю.
3. Методи контролю, які використовують у тайм-менеджменті.

Білет № 15

1. Професійні вимоги до бариста. Інвентар на робочому місці бариста. Посуд для подавання кави у кав'ярні.
2. Організація роботи персоналу, що забезпечує харчування у готелі.
3. Зміст та основні поняття процесу управління людськими ресурсами на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.

Білет № 16

1. Особливості організації дитячого дозвілля. Варіанти складання серветок дитячої тематики. Тематика святкових родинних програм. Послідовність підготовки до шоу-програми.
2. Типізація засобів розміщення відповідно до рекомендацій UNWTO.
3. Політика управління персоналом організації готельно-ресторанного бізнесу.

Білет № 17

1. Які ви знаєте види сніданків, що пропонуються споживачам у ресторанах готельних комплексів?
2. Класифікація готельних підприємств з урахуванням мінімальних вимог до їх категорій.
3. Кадрове забезпечення та оцінювання персоналу організації індустрії гостинності.

Білет № 18

1. Обслуговування учасників ділових заходів за місцем проживання у готелі.
2. Основні елементи наповнення номера готелю.
3. Організація набору та відбору персоналу.

Білет № 19

1. Пріоритетні типи закладів ресторанного господарства при фітнес-центрах.
2. Схема організації приміщень готельного господарства.
3. Управління рухом та розвитком персоналу організації готельно-ресторанного бізнесу.

Білет № 20

1. Дайте характеристику меню різних видів харчування відповідно до місця організації харчування учасників спортивних змагань.
2. Основні види нежитлових приміщень готелю.
3. Сутність та класифікація методів менеджменту.