

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
Донецький національний університет економіки і торгівлі  
імені Михайла Туган-Барановського

Кафедра технології в ресторанному господарстві  
та готельної і ресторанної справи

Назаренко І.А., Клименко А.В.

## **ПОГЛИБЛЕНЕ ВИВЧЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ**

### **ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ ЗНАНЬ**

для студентів напряму підготовки  
6.140101 «Готельно-ресторанна справа»  
денної і заочної форм навчання

Кривий Ріг, 2016

УДК 640.4: 37. 091. 33 – 021. 331 (076.6)

ББК 65. 431+65. 432 я 73

Н 19

*Рецензенти:*

Горяйнова Ю.А. - канд. техн. наук, доцент;

Возняк А.В. - канд. техн. наук, доцент.

### **Назаренко І.А.**

**Н** \_\_ Поглиблене вивчення організації готельно-ресторанної справи : засоби діагностики знань для студ. напр. підг. 6.140101 «Готельно-ресторанна справа» ден. і заоч. форм навчання / І.А. Назаренко, А.В. Клименко; М-во освіти і науки України, Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, Каф. ТРГ та ГРС. - Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2016. - 29 с.

Видання розроблено відповідно до програми курсу «Поглиблене вивчення організації готельно-ресторанної справи», який вивчають студенти напряму підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа» денної і заочної форм навчання.

В роботі визначені мета і задачі курсу. Наведено розподіл за змістовими модулями тем, що вивчаються. Наведено контрольні питання та тестові завдання, що охоплюють основний програмний матеріал курсу.

Дана методика оцінки рівня засвоювання навчального матеріалу.

УДК 640.4: 37. 091. 33 – 021. 331 (076.6)

ББК 65. 431+65. 432 я 73

- © Назаренко І.А., Клименко А.В., 2016
- © Крилова Л. В., Куценко О.В., 2013
- © Донецький національний університет економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського, 2013, 2016

## ЗМІСТ

Передмова.....	5
1. Загальні відомості з дисципліни.....	6
2. Структура навчальної дисципліни.....	7
3. Критерії оцінювання.....	8
4. Контрольні питання.....	10
5. Тестові завдання.....	14
6. Рекомендована література для вивчення дисципліни.....	28

## ПЕРЕДМОВА

Методична розробка «Засоби діагностики знань» передбачена для студентів напряму підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа» денної і заочної форм навчання, що вивчають модуль (дисципліну) «Поглиблене вивчення організації готельно-ресторанної справи».

Формами навчання студентів вказаної спеціальності за даним модулем (дисципліною), крім читання лекційного матеріалу та проведення практичних занять, також є самостійна робота над учбовим матеріалом. В умовах кредитно-модульної системи навчання цим видам роботи приділяється особлива увага, так як основною метою освіти в сучасних умовах є навчити студента самоосвіті.

Мета методичного видання – визначення рівня засвоювання навчального матеріалу з модулю (дисципліни) «Поглиблене вивчення організації готельно-ресторанної справи».

### **ХАРАКТЕРИСТИКА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ (денна/заочна)**

Рік підготовки :	- 4-й /4-й.
Семестр:	- 7-й / 8-й.
Кількість кредитів ECTS:	- 3/5.
Змістових модулів:	- 3.
Загальна кількість годин:	- 90/ 150.
Лекції:	- 26 год. / 6 год.
Практичні заняття:	- 13 год. / 8 год.
Самостійна робота:	- 51 год. / 136 год.
Підсумковий тест:	- екзамен / екзамен.

## 1. ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ З ДИСЦИПЛІНИ

**Метою** модулю (дисципліни) є отримання студентами знань, необхідних для професійної діяльності, вивчення організації роботи сучасних закладів ресторанного господарства різних типів та класів і підприємств готельного господарства.

В результаті опанування модулю (дисципліни) *студенти повинні знати:*

- організацію кейтерингового обслуговування та дозвілля в закладах ресторанного господарства;
- організацію роботи закладів ресторанного господарства в торговельних і торговельно-розважальних комплексах;
- організацію заміських закладів ресторанного господарства;
- організацію обслуговування в закладах ресторанного господарства з національними кухнями;
- організацію роботи кальян-барів та сигарних домів;
- організацію обслуговування Фрі-флоу;
- організацію роботи літніх майданчиків;
- види інтернет-послуг та їх вплив на розвиток ресторанного та готельного господарства;

### **вміти:**

- розробляти віртуальні моделі закладів ресторанного та готельного господарства;
- використовувати набуті знання щодо правил обслуговування споживачів у закладах ресторанного та готельного господарства;
- розв'язувати проблемні ситуації в процесі поглибленого вивчення функцій виробництва і обслуговування на підприємствах ресторанного господарства.
- оцінювати рівень обслуговування споживачів в різних типах підприємств ресторанного та готельного господарства.

## 2. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Дисципліна складається з трьох змістових модулів:

### **1. Організація роботи сучасних закладів ресторанного господарства** *(оцінюється максимально в 15 балів).*

**Тема 1.** Організація кейтерінгового обслуговування

**Тема 2.** Організація дозвілля в закладах ресторанного господарстві

**Тема 3.** Організація роботи закладів ресторанного господарства в торговельних і торговельно-розважальних комплексах

### **2. Організація закладів ресторанного господарства сучасних концепцій** *(оцінюється максимально в 15 балів).*

**Тема 4.** Організація заміських закладів ресторанного господарства

**Тема 5.** Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства з національними кухнями.

**Тема 6.** Організація роботи кальян-барів та сигарних домів

### **3. Номенклатура послуг і сучасні вимоги до організації обслуговування в готельно-ресторанних комплексах** *(оцінюється максимально в 10 балів).*

**Тема 7.** Фрі-флоу – новий формат в обслуговуванні

**Тема 8.** Організація роботи літніх майданчиків

**Тема 9.** Інтернет послуги в ресторанному та готельному господарстві.

**Тема 10.** Готельно-ресторанний комплекс в інфраструктурі туризму.

### 3. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Поточний контроль проводиться у процесі вивчення матеріалу для з'ясування якості засвоєння студентами знань, придбання навичок і умінь з метою їхньої корекції. Поточний контроль передбачає усний контроль (опитування, колоквиуми, дискусії), письмовий контроль (письмові контрольні роботи); тестовий контроль. Усний та письмовий контроль передбачає оцінювання змістовності та повноти відповіді, тестування – кількість вірних відповідей.

Підсумковий контроль проводиться у формі складання екзамену (підводяться підсумки ПМК – 50 балів і проводиться екзамен із розрахунку 50 балів, які студенти можуть заробити за його успішне складання). Екзамен складається студентами в період, визначений навчальним планом, в терміни, передбачені розкладом.

#### Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне тестування та самостійна робота										Підсумковий тест (екзамен)	Сума в балах
Змістовий модуль 1			Змістовий модуль 2			Змістовий модуль 3					
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	50	100
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		

T1, T2 ... T10 - теми змістових модулів

Рівень опанування кожного змістовного модуля дисципліни оцінюється з використанням Європейської системи ECTS, що складається з семи оцінок при максимальній сумі балів 100.

## Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену	для заліку
90-100	<b>A</b>	відмінно	зараховано
80-89	<b>B</b>	добре	
75-79	<b>C</b>		
70-74	<b>D</b>	задовільно	
60-69	<b>E</b>		
35-59	<b>FX</b>	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	<b>F</b>	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни



#### 4. КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ

##### ДО МОДУЛЮ «ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ СУЧАСНИХ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»

1. За якими ознаками класифікується кейтерингове обслуговування?
2. На які групи споживачів розраховане кейтерингове обслуговування?
3. Дайте характеристику місцям проведення кейтерингового обслуговування.
4. Дайте характеристику повносервісному кейтеринговому обслуговуванню.
5. З яких етапів складається схема організації та проведення повносервісного кейтерингового обслуговування?
6. Які кейтерингові послуги відносяться до основних?
7. Від яких факторів залежить вартість кейтерингової компанії?
8. Охарактеризуйте принципи розташування кейтерингового обладнання та підсобних приміщень.
9. Особливості обслуговування під час презентацій та свят.
10. Охарактеризуйте матеріально-технічне забезпечення кейтерингового обслуговування.
11. Які види музичного обслуговування використовують в закладах ресторанного господарства?
12. Назвіть переваги музичних автоматів.
13. Які функції виконує ді-джей в закладах ресторанного господарства?
14. Які види спортивних розваг пропонують в заклади ресторанного господарства?
15. За якими моделями відкриваються більярдні клуби?
16. Охарактеризуйте обладнання, яке використовується для ігор з грошовим виграшем в закладах ресторанного господарства.
17. Які види розважальних шоу-програм організуються в закладах ресторанного господарства?
18. Які види розважальних шоу-програм розраховані на споживачів зрілого віку?

19. Охарактеризуйте інфраструктуру ринку, як торгового підприємства.
20. Охарактеризуйте групи потенційних споживачів ресторанних послуг на території торгових центрів.
21. Які переваги мають підприємства харчування, розташовані при торгівельних центрах?
22. Які вимоги висуваються до закладів ресторанного господарства на території торгових центрів?
23. Що таке «майдан харчування»? Надайте характеристику.
24. Які заклади швидкого обслуговування діють на території України?
25. Основні принципи, якими керуються заклади швидкого обслуговування під час роботи зі споживачами.

#### ДО МОДУЛЮ «ОРГАНІЗАЦІЯ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА СУЧАСНИХ КОНЦЕПЦІЙ»

1. На які групи поділяються заміські ресторани?
2. Які переваги мають заміські ресторани?
3. Які послуги надають заміські ресторани?
4. Які особливості має кухня та інтер'єр заміського ресторану?
5. Охарактеризуйте концепції заміських ресторанів.
6. Які фактори мають бути враховані при виборі території для заміського ресторану?
7. На яку групу споживачів розрахований заміський ресторан?
8. На яку групу споживачів розрахований «трасовий» заклад харчування?
9. Характеристика закладів ресторанного господарства з національними кухнями.
10. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства з національними кухнями.
11. Асортимент продукції закладів ресторанного господарства з національними кухнями.

12. Номенклатура послуг закладів ресторанного господарства з національними кухнями.
13. Які існують види кальянів?
14. Які специфічні риси мають кальян-бари?
15. Охарактеризуйте основні групи споживачів кальяну.
16. Які стилі використовують при розробці інтер'єру кальян-барів?
17. Які вимоги висуваються до кальянів?
18. Які види кальянів існують? Надайте їх характеристику.
19. Які вимоги висуваються до тютюну для кальяну?
20. Які існують види вугілля для кальяну?
21. Охарактеризуйте процес подачі кальяну перед споживачем.
22. Охарактеризуйте процес подачі кальяну за барною стійкою.
23. Які вимоги висуваються до кальянщика?
24. Які листя тютюну використовують для сигар?
25. За якими ознаками класифікують сигари?
26. Яким чином оцінюють якість сигари?
27. Правила зберігання сигар.
28. Підготовка сигари до куріння.
29. Правила куріння сигар.

## ДО МОДУЛЮ «НОМЕНКЛАТУРА ПОСЛУГ І СУЧАСНІ ВИМОГИ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ КОМПЛЕКСАХ»

1. Характеристика формату free flow.
2. Місцерозташування закладів ресторанного господарства формату free flow.
3. Особливості дизайну закладів ресторанного господарства формату free flow.
4. Організація виробництва закладів ресторанного господарства формату free flow.

5. Організація обслуговування закладів ресторанного господарства формату free flow.
6. Організація літніх майданчиків.
7. Характеристика видів літніх майданчиків.
8. Роль Інтернету в розвитку закладів ресторанного господарства сучасного формату.
9. Основні інструменти маркетингових комунікацій в Інтернеті.
10. Зміст рекламних заходів.
11. Розробка додаткових он-лайн послуг в ресторанному бізнесі.
12. Готельно-ресторанні комплекси як складова туристичної галузі.
13. Основні поняття та визначення в інфраструктурі готельно-ресторанних комплексів.
14. Характеристика сектору розміщення. Номенклатура послуг.
15. Характеристика сектору забезпечення харчуванням. Номенклатура послуг.
16. Характеристика сектору дозвілля, розваг та спорту. Номенклатура послуг.
17. Характеристика сектору торгівлі. Номенклатура послуг.
18. Характеристика сектору транспортних перевезень. Номенклатура послуг.

## **5. ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ**

### ДО МОДУЛЮ «ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ СУЧАСНИХ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»

1. Слово «кейтеринг» походить від англ. дієслова «cater», яке в перекладі означає:
  - а) «обслуговувати споживачів»;
  - б) «ресторанне обслуговування»;
  - в) «ресторанне господарство».
  
2. «Publice catering» - це:
  - а) ресторанне господарство;
  - б) обслуговування споживачів;
  - в) поставка провізії.
  
3. «Catering trade» - це:
  - а) ресторанне господарство;
  - б) обслуговування споживачів;
  - в) ресторанний бізнес.
  
4. Кейтерингове обслуговування:
  - а) ресторанне обслуговування;
  - б) виїзне обслуговування;
  - в) обслуговування заходів.
  
5. Кейтерингове обслуговування споживачів на вітчизняному ринку ресторанного господарства почало бурхливо розвиватися:
  - а) у 70-х рр. ХХ ст.;
  - б) у 80-х рр. ХХ ст.;
  - в) у 90-х рр. ХХ ст.;
  
6. Першою кейтеринговою компанією в Україні була:
  - а) «Гетьман-Фуршет»;
  - б) МакДональдз;
  - в) «Дуссманн-Україна».
  
7. Кейтерингове обслуговування можна класифікувати за ознаками:
  - а) контингентом замовників, місцем проведення заходу, характером наданих послуг;
  - б) групою споживачів, формою заходу, місцем проведення заходу;
  - в) кількістю споживачів, місцем проведення заходу, характером наданих послуг.

8. За контингентом замовників кейтерингове обслуговування розраховане на ... основні групи споживачів:

- а) дві;
- б) три;
- в) чотири.

9. Комплексні обіди найчастіше замовляють:

- а) корпоративні замовники;
- б) колективи підприємств;
- в) громадські організації.

10. За місцем проведення заходу кейтерингове обслуговування поділяється на таке, що проводиться:

- а) у приміщенні; на лоні природи; на транспорті; при проведенні масових заходів на відповідній території;
- б) у приміщенні; на літньому майданчику; на транспорті; при проведенні масових заходів на відповідній території;
- в) у приміщенні; вдома у замовника, на транспорті, при проведенні масових заходів на відповідній території.

11. Вид виїзного обслуговування, при якому ресторан за спеціальними замовленнями (кейтерингова компанія) бере на себе зобов'язання з виготовлення та доставки страв, але не бере участі в обслуговуванні безпосередньо на місці:

- а) повносервісне кейтерингове обслуговування;
- б) кейтерингове обслуговування громадських організацій;
- в) кейтерингове обслуговування готовими продуктами харчування.

12. Найчастіше торгова надбавка кейтерингової компанії складає не більше:

- а) 3 %;
- б) 5 %;
- в) 10 %.

13. Термін зберігання напівфабрикатів салатів при температурі 1—4°C становить:

- а) 2 години;
- б) 6 годин;
- в) 12 годин.

14. Доставка готових гарячих страв може здійснюватися в термоконтейнерах, мармітах, спеціальних термосах, термоапаратах, які здатні підтримувати температуру продуктів протягом

- а) 1-2 годин;
- б) 1-1,5 годин;
- в) 2—3 годин.

15. Термін зберігання напівфабрикату картоплі-фрі в морозильній шафі становить:

- а) 6 місяців;
- б) 8 місяців;
- в) 10 місяців.

16. Готову продукцію необхідно доставляти на місце проведення заходу за ... годин до початку бенкету:

- а) 0,5-1;
- б) 1-1,5;
- в) 1-2.

17. З виробництва на місце проведення заходу готові страви відпускаються за:

- а) паспортами страв;
- б) денними забірними листами;
- в) накладними.

18. При доставці на місце продукція розпаковується:

- а) у загальному залі;
- б) у технічному приміщенні;
- в) у спеціальному приміщенні.

19. Інструктаж з техніки безпеки проводиться:

- а) перед кожним заходом;
- б) кожного місяця;
- в) кожного кварталу.

20. Кейтерингові послуги поділяються на:

- а) приготування та обслуговування заходів;
- б) основні та додаткові;
- в) локальні та масштабні.

21. Асортимент послуг пропонується в залежності від:

- а) форми заходу та рівня кейтерингової фірми;
- б) форми заходу та складності програми;
- в) форми заходу та фінансових можливостей замовника.

22. Комплексність кейтерингових послуг прямо пропорційно залежить від:

- а) рівня кейтерингової фірми;
- б) кількості гостей;
- в) фінансових можливостей замовника.

23. Обслуговування споживачів починається:

- а) після прибуття гостей;
- б) після приїзду персоналу кейтерингової компанії;
- в) після закінчення підготовки проведення свята.

24. Мінімальна чисельність штату служби кейтерингу становить

- а) дві особи;
- б) три особи;
- в) п'ять осіб.

25. На бенкеті фуршеті на одного офіціанта приходиться

- а) 6-7 гостей;
- б) 7-10 гостей;
- в) 10-15 гостей.

26. На бенкеті за столом на одного офіціанта приходиться

- а) 1-3 гостей
- б) 6-7 гостей
- в) 3-5 гостей.

27. Бригадир офіціантів призначається на

- а) 5-10 чоловік;
- б) 10-15 чоловік;
- в) 15-20 чоловік.

28. Бригадири офіціантів розподіляються:

- а) по кількості офіціантів.
- б) по напрямку обслуговування;
- в) по секторах залу.

29. Завдання менеджерів на бенкетах:

- а) управління процесом подання страв;
- б) проведення розважальної програми;
- в) координація роботи обслуговуючого персоналу

30. Яка форма обслуговування не потребує використання столів?

- а) «кава-брейк»;
- б) прийом-коктейль;
- в) фуршет.

31. Найдорожчий вид обслуговування:

- а) фуршет;
- б) шведський стіл;
- в) бенкет.

32. Організація фуршету вимагає ... обслуговування офіціантами:

- а) повного;
- б) часткового;
- в) комплексного.



33. У розрахунку – організація бенкету на 100 персон необхідна кількість барменів:

- а) один;
- б) два;
- в) три.

34. При виборі кейтерингової компанії віддається перевага тим, що:

- а) можуть забезпечити продукцією;
- б) пропонують оформлення заходів;
- в) володіють відповідними матеріально-технічними засобами.

35. Види музичного обслуговування у ресторані:

- а) «жива» музика та аудіо-апаратура;
- б) «жива» музика та музика у виконання ді-джея;
- в) «жива» музика та караоке.

36. Даплейти – це:

- а) міксовані ді-джеєм композиції;
- б) тематичний плейліст композицій ді-джея;
- в) авторські записи музичних композицій ді-джея.

37. Для комфортної гри в більярд на кожний стіл передбачено

- а) від 20 до 30 кв.м;
- б) від 30 до 40 кв.м;
- в) від 40 до 50 кв.м.

38. Маркер – це:

- а) працівник боулінг-клубу;
- б) працівник більярдного клубу;
- в) працівник казино.

39. Види комплектації казино:

- а) економ; стандарт; ексклюзив;
- б) економ; люкс; ексклюзив;
- в) стандарт; люкс; ексклюзив.

40. Дозвіл (спеціальне свідоцтво) із затвердженим репертуаром керівники ресторанного шоу-бізнесу повинні отримувати в:

- а) управлінні культури міськвиконкому;
- б) «Українському агентстві авторських і суміжних прав»;
- в) у стаціонарних закладах культури.

41. «Майдан харчування» - це:

- а) розташування заходів швидкого обслуговування кварталами або відділами

- б) об'єднання блоку розташування заходів швидкого обслуговування із ігровим відділом;
- в) функціонування заходів швидкого обслуговування зі спільним залом.

42. «Майдан харчування» розрахований на ... місць:

- а) 50-100;
- б) 100-200;
- в) 200-400

43. За договором франчайзингу в Україні функціонує:

- а) «Швидко»;
- б) «Баскін-Роббінс»;
- в) «Два гуся».

44. Закладом сімейного типу вважається заклад швидкого обслуговування:

- а) «Баскін-Роббінс»;
- б) «Два гуся»;
- в) «МакДональдз».

45. Дитячі розважальні програми пропонує:

- а) «МакДональдз»;
- б) «Два гуся»;
- в) «Баскін-Роббінс».

46. Каси якого закладу швидкого обслуговування працюють за системою фасфуд?

- а) «Швидко»;
- б) «Баскін-Роббінс»;
- в) «Два гуся».

47. Мережа закладів ресторанного господарства забезпечує власникам ринків до ...доходу

- а) 55-60%;
- б) 40-55%;
- в) 30-35%.

48. За характером діяльності заклади ресторанного господарства на території ринку:

- а) комплексні підприємства;
- б) виробничі підприємства;
- в) торгівельні підприємства.

49. Не підлягає ліцензуванню алкогольна продукція, вміст етилового спирту якої не перевищує:

- а) 4%;

- б) 7%;
- в) 15%.

50. Під час проведення підготовчих робіт на склад щодо відвантаження інвентарю певної кількості та найменування приходить:

- а) накладна;
- б) путівка;
- в) заявка.

## ДО МОДУЛЮ «ОРГАНІЗАЦІЯ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА СУЧАСНИХ КОНЦЕПЦІЙ»

1. Які фактори визначають вигідність заміського бізнесу?

- а) ціни, місткість, сезонність
- б) hv обслуговування
- в) дизайн-інтер'єр

2. Якщо будується класичний заміський ресторан, який орієнтується на жителів сусіднього міста, то його віддаленість повинна становити:

- а) не більше 40 км
- б) більше 50 км
- в) не більше 30 км

3. Територія, рекомендована для заміського ресторану:

- а) 3 гектари
- б) не більше гектара
- в) 2 гектара

4. Що не включає комплекс маркетингових і рекламних комунікацій заміського ресторану?

- а) презентації та виставки
- б) радіо і зовнішню рекламу
- в) «сарафанну» рекламу

5. Найбільша кількість відвідувачів у заміських ресторанах відмічається:

- а) в літній період
- б) цілий рік
- в) зимовий період

6. Цінова політика заміського ресторану передбачає ціни:

- а) нижчі на 10 – 15 %, ніж в міських ресторанах
- б) дорожчі на 10 – 15 %, ніж в міських ресторанах

в) такі ж ціни, як в міських ресторанах

7. Для чого індуси використовували кальян?

- а) кальян означав престиж його власника, його багатство і процвітання
- б) як апарат для отримання потужного знеболювального засобу
- в) кальян надавав здатність до розслаблення людини

8. За індійською версією кальян виглядав як:

- а) кокосовий горіх
- б) чаша зі скла
- в) гарбуз

9. Які країни-постачальники тютюну є основними?

- а) Єгипет, Ліван, Туреччина, Йорданія
- б) Туреччина, Бразилія, Мексика
- в) Єгипет, Об'єднані Арабські Емірати, Йорданія, Ліван, Туреччина

10. Які найпопулярніші види тютюну?

- а) яблуко, груша, диня, кавун
- б) яблуко, вишня, диня, абрикос, банан
- в) вишня, груша, банан

11. В яких країнах виробляють кальяни?

- а) Сирії, Єгипті, Індії, Китаї
- б) Індії, Ізраїлі, Туреччині
- в) Єгипті, Індії

12. Які відмінності турецького інтер'єру від марокканського?

- а) мало кімнат
- б) немає фонтанів, але безліч кімнат
- в) ковані столи і різноманітність тканин

13. Що надає кальян-бару фінансову привабливість?

- а) традицій східний інтер'єр
- б) кухня
- в) вишуканість алкогольного меню

14. Що робили з сухим тютюном, званим «томбак»?

- а) вимочували у воді
- б) вимочували в чаї
- в) вимочували в молоці

15. Тютюн «маасель» - це суміш..

- а) тютюну та ароматизаторів
- б) тютюну, ароматизаторів і спецій

в) тютюну, патоки, ароматизаторів та спецій

16. Наргіле – курильний прилад схожий з кальяном, але має на відміну від нього:

- а) водну трубку
- б) курильну трубку
- в) довгий рукав замість трубки

17. Які елементи інтер'єру кальян-барів характерні для марокканського стилю?

- а) високі столи, мало розписів
- б) низькі столики, багато розпису
- в) маленькі пристінні фонтанчики, килими на стінах

18. Який найпоширеніший напій є доповненням до кальяну?

- а) чай
- б) кава
- в) сік

19. Чилим – це...

- а) шахта кальяну
- б) чаша для куріння кальяну
- в) тютюн для куріння

20. Журак – це...

- а) вугілля для кальяну
- б) шахта для кальяну
- в) тютюн для куріння

21. Висота міні-кальяну:

- а) 40 см
- б) 15 – 30 см
- в) 10 – 15 см

22. Яка речовина використовується в якості зволожувача при виробництві тютюну для кальяну:

- а) гліцерин
- б) нікотин
- в) ефірне масло

23. Висота малого кальяну:

- а) 30 – 55 см
- б) 15 – 30 см
- в) 10 – 15 см

24. Особливості коктейльного кальяну:
- а) рідина у колбі кальяну – певний коктейль
  - б) призначений для куріння в коктейль-барах
  - в) форма колби кальяну у вигляді шейкера
25. Зберігання кальяну слід здійснювати:
- а) у зібраному вигляді
  - б) у розібраному вигляді
  - в) не має значення
26. Яка частина кальяну грає роль фільтру?
- а) чаша
  - б) шахта
  - в) колба
27. Сигари зберігаються в:
- а) сигарбоксах
  - б) хьюмідорах
  - в) табакерках
28. За будовою сигари мають:
- а) дві складові
  - б) три складові
  - в) чотири складових
29. Сигари вищого гатунку продаються в:
- а) пластиковій коробці
  - б) картонній коробці
  - в) немає вірної відповіді
30. Спеціаліст, що займається скручуванням сигар:
- а) вітольє
  - б) торседор
  - в) хьюмедор
31. Сигарний сомельє:
- а) вітольє
  - б) торседор
  - в) хьюмедор
32. При яких умовах слід зберігати сигари?
- а) температура – 16 – 21 °С, вологість – 72 %
  - б) температура – 25 – 28 °С, вологість – 62 %
  - в) температура – 10 – 14 °С, вологість – 52 %

33. Сигарний сомельє:

- а) вітольє
- б) торседор
- в) хьюмедор

34. До обов'язкових аксесуарів бариста відносяться:

- а) темпер динаметричний
- б) пітчер різного розміру
- в) джигер

35. Кавові коктейлі подають в стаканах:

- а) олдфешенд
- б) коллінз
- в) харікейн

## ДО МОДУЛЮ «НОМЕНКЛАТУРА ПОСЛУГ І СУЧАСНІ ВИМОГИ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ КОМПЛЕКСАХ»

1. Родоначальником концепції free flow вважається

- а) Англія;
- б) Швейцарія;
- в) Німеччина.

2. В Україні перший заклад free flow відкрився в ...

- а) 2000 році;
- б) 2004 році;
- в) 2008 році.

3. Перша і головна умова виживання закладу free flow – це

- а) значна прохідність;
- б) низькі ціни;
- в) висока якість.

4. Краще місцезоташування для закладу free flow в безпосередній близькості від ...

- а) скупчення промислових підприємств;
- б) скупчення офісів і вузів;
- в) парків.

5. Станції free flow можуть включати

- а) холодильні/морозильні елементи;
- б) теплові і нейтральні елементи;
- в) все вище перераховане.

6. Найбільш поширені холодильні прилавки і вітрини

- а) першого класу;
- б) другого класу;
- в) третього класу.

7. Теплова модифікація салат-бара - це, по суті,

- а) прилавок;
- б) марміт;
- в) вітрина.

8. Літні майданчики бувають

- а) двох видів;
- б) трьох видів;
- в) чотирьох видів.

9. Вибрати зайвий принцип розміщення літніх майданчиків

- а) майданчики, що розміщені біля стаціонарного об'єкту ресторанного господарства і експлуатовані за принципом додаткового збільшення кількості посадочних місць без проведення будівельних робіт
- б) стаціонарні майданчики, що побудовані на вільних земельних ділянках з виконанням будівельних робіт та відведенням земельної ділянки;
- в) майданчики, що будуються на 1 сезон з відведенням земельної ділянки.

10. Дозвіл на розміщення стаціонарних літніх майданчиків, побудованих або обладнаних на відведеній землі, видається ...

- а) як на самостійний об'єкт;
- б) тільки після узгодження розміщення об'єкта торгівлі з органами СЕС, Держпожнагляду та Держнаглядохоронпраці;
- в) всі відповіді вірні.

11. На який термін створюють літній майданчик

- а) з червня по жовтень;
- б) з травня по жовтень;
- в) з травня по вересень.

12. Оренду щита для зовнішньої реклами підприємства необхідно здійснювати:

- а) щотижня;
- б) щомісяця;
- в) щороку.

13. Розповсюдження листівок з метою реклами підприємства необхідно здійснювати:

- а) щотижня;
- б) щомісяця;
- в) щороку.



14. Форма прямого маркетингу, що здійснюється за допомогою інтерактивних комп'ютерних служб, які надають інформаційні послуги у оперативному режимі та використовують канали зв'язку в режимі реального часу з допомогою засобів електронної торгівлі - це

- а) інтерактивний маркетинг;
- б) комерційний маркетинг;
- в) ефективний маркетинг.

15. Однією з основних ІТ-іновацій для ресторанного бізнесу є...

- а) комплекс web- і телекомунікаційних рішень для взаємодій з клієнтами;
- б) розміщення поблизу ресторанів RFID-міток;
- в) впровадження принципів ефективного маркетингу.

16. Оберіть зайвий елемент, що не входить до наповнення стійки оформлення

- а) архівна документація;
- б) факс;
- в) касовий апарат.

17. За нормативами в готелі на 50-200 місць передбачається перукарня розміром

- а) 0,25 м<sup>2</sup> на одного клієнта в готелі;
- б) 0,5 м<sup>2</sup> на одного клієнта в готелі;
- в) розмір не залежить від кількості місць в готелі.

18. До приміщень готелю культурно-масового призначення відносять

- а) більярдні;
- б) конференц-зали;
- в) сауни.

19. Що не є функцією приміщень суспільної частини готелю:

- а) виконання послуг з забезпечення клієнтів білетами на транспорт;
- б) розрахунки з клієнтами;
- в) зберігання конфіденційної інформації.

20. Виробничим приміщенням підприємства харчування готелю є

- а) різноманітні ремонтні майстерні;
- б) мийна столового та кухонного посуду;
- в) комори.

21. Оберіть тезу, що не відповідає дійсності роботи пральні:

- а) заборонено перетинання потоків чистої та брудної білизни;
- б) для транспортування білизни використовують візки, що мають відповідну маркування або розрізняються за кольором;
- в) швидкість виконання замовлення в пральні залежить від категорії зайнятого номера.

22. Приміщення підприємства харчування, що призначені для споживачів:

- а) аванзал;
- б) приміщення для приймання їжі персоналом;
- в) сервізна.

23. Кількість книг у бібліотеці готелю, що забезпечує потреби клієнтів дорівнює:

- а) кількість залежить від категорії готелю, та встановлюється стандартом відповідності;
- б) 2-3 книги з розрахунку на один номер готелю;
- в) необмежена кількість.

## **6. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА ДЛЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ**

### *Основна література*

1. Організація ресторанного господарства. Конспект лекцій [електронний ресурс] / Л.В. Крилова. – Донецьк: [Дон НУЕТ], 2014. – 127 с.
2. Антонова В.А. Организация обслуживания на предприятиях питания. Учебное пособие для студентов всех форм обучения специальности «Технология питания» / В.А. Антонова. – Донецк: ДонГУЭТ, 2005. – 158с.
3. Організація виробництва та обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства. Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів освіти I-II рівнів акредитації спеціальності 5.091711"Технологія харчування"/ Під загальною редакцією В.А.Антонової. -Донецьк: ДонНУЕТ, 2007. – 326 с.
4. ДСТУ 4281 : 2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація.
5. ДСТУ 3278-95. Стандартизація послуг. Основні положення.
6. ДСТУ 3862-99 Ресторанне господарство. Терміни та визначення.
7. ГОСТ 30524-97 «Громадське харчування. Вимоги до обслуговуючого персоналу»
8. Васильєва О.О. Організація виробництва: навч. посібн. для студ. напряму підгот спец 6.051701 «Харч технології та інженерії» / О.О. Васильєва.– Донецьк, ДонНУЕТ, 2010. – 155с.
9. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник.: для вищ.навч.закл. / За ред. П'ятницької Н.О. – 2-ге вид. перероб. та допов. – К.: Центр учбової літератури, 2011 – 584 с.
10. П'ятницка Н.А. Організація виробництва у підприємствах ресторанного господарства. Практикум: Навчальний посібник для вузів / Н.А. П'ятницка. – К.: Висш. шк., 2005. – 246 с.

### *Додаткова література*

1. Барановский В.А. Справочник официанта-бармена / В.А. Барановский. – Ростов-на Дону: Феникс, 2003. – 222с.
2. Безупречный сервис / Кулинарный институт Америки. – М.: Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2010. – 288 с.
3. Зигель Л. и С. Ресторанный сервис. Основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих / Зигель Л. и С., Ленгер Р. и Х., Штиклер Г., Гутмайер В. / Пер. с нем. Бемаю.О. М.: ЗАЩ Изд-во Центрполиграф, 2003. – с. 288.
4. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания / В.В. Усов. - М.: ACADEMIA, 2003. – с. 416.
5. Кононыхин С.В. Организация гостиничного и ресторанного хозяйства: Учебное пособие / С.В.Кононыхин. – Донецкий институт туристического

- бизнеса. – Донецк, 2010. – 300с.
6. Крымская Б.А.. Справочник официанта / Б.А. Крымская, В.В. Балашов – М.: Экономика, 1986. – с.192.
  7. Малюк Л.П. Організація роботи бармена. Навчальний посібник / Л.П. Малюк, Т.П. Кононенко, Н.В. Повстяна, А.І. Усіна. – Х.: Стандартизація, сертифікація якості, 2002. – с. 214.
  8. Браун Грэм, Хепнер Карон. Практическое пособие ля официантов: Пер. с англ. – М.: Финансы и статистика, 2006. 272с.: ил. – Пер. изд.: 2004.
  9. Надежин Н.А. Современный ресторан и культура обслуживания / Н.А. Надежин, В.А. Красильников, Н.А. Красильников. – М.: Экономика, 1980.- с.128.
  10. Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах харчування. Ресторанна справа: Довідник офіціанта / Я.М. Сало. – Львів: афіша. 2005. – с. 336.

Методичне видання

**Назаренко Ірина Анатоліївна**, к.т.н., доцент

**Клименко Алла Вікторівна**, асистент

**ПОГЛИБЛЕНЕ ВИВЧЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ  
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ**

**ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ ЗНАНЬ**

для студентів напряму підготовки  
6.140101 «Готельно-ресторанна справа»  
денної і заочної форм навчання

---

Донецький національний університет економіки і торгівлі  
імені Михайла Туган-Барановського

50005, Дніпропетровська обл.,  
м. Кривий Ріг, вул. Островського, 16.