РІЗНОРІВНЕВІ ЗАВДАННЯ
з навчальної дисципліни
«ВСТУП ДО ПРОФЕСІЙНОГО РОЗВИТКУ
З ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ»
для спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

Початковий рівень (1–3 бали)

Завдання спрямовані на перевірку знання основних понять і термінів зі сфери гостинності та професійної діяльності у готельно-ресторанному господарстві. Рекомендується використовувати підручник, конспект лекцій, навчальні матеріали, глосарій професійних термінів та інші джерела, що розкривають особливості діяльності підприємств індустрії гостинності. Відповіді мають бути короткими, чіткими та відображати розуміння базових понять готельно-ресторанної справи, структури сфери гостинності та ролі фахівців у цій галузі.

Середній рівень (4–6 балів)

Завдання передбачають пояснення, характеристику та порівняння основних процесів діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства. Необхідно наводити приклади з практики роботи підприємств індустрії гостинності (готелів, ресторанів, закладів розміщення, закладів харчування). Рекомендується опрацьовувати навчальну літературу, нормативні документи, правила надання готельних послуг, стандарти обслуговування та інші матеріали, що регулюють діяльність підприємств сфери гостинності.

Достатній рівень (7–9 балів)

Завдання передбачають аналіз діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства та встановлення причинно-наслідкових зв’язків у процесі організації обслуговування гостей. Необхідно демонструвати вміння застосовувати отримані знання у практичних ситуаціях, пов’язаних з роботою служб готелю, організацією харчування, професійною комунікацією з

клієнтами та забезпеченням високого рівня сервісу. Рекомендується використовувати приклади з практичної діяльності підприємств індустрії гостинності, аналізувати типові ситуації у роботі персоналу та шляхи їх вирішення.

Високий рівень (10–12 балів)

Завдання передбачають творчий підхід, розробку схем, моделей організації роботи підприємств готельно-ресторанного господарства, аналіз професійних ситуацій та кейсів. Необхідно демонструвати системні знання щодо функціонування індустрії гостинності, особливостей професійної діяльності у сфері готельно-ресторанного бізнесу та сучасних тенденцій розвитку галузі. Рекомендується використовувати сучасний досвід розвитку індустрії гостинності, приклади успішної діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства та міжнародні стандарти обслуговування. Роботи мають містити власні висновки, пропозиції та практичні рекомендації щодо підвищення ефективності діяльності підприємств сфери гостинності та професійного розвитку майбутніх фахівців.

Критерії оцінювання

- ✓ правильність і повнота відповіді;
- ✓ використання професійної термінології сфери гостинності;
- ✓ наведення прикладів з діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства;
- ✓ логічність, послідовність та обґрунтованість висновків;
- ✓ самостійність виконання завдань;
- ✓ практична спрямованість запропонованих рішень.

Різнорівневі завдання призначені для диференційованого оцінювання навчальних досягнень здобувачів освіти відповідно до чотирьох рівнів засвоєння матеріалу: початкового, середнього, достатнього та високого.

Тема 1. Поняття та структура сфери гостинності. Готельний бізнес та його класифікація

І. Початковий рівень (1–3 бали)

1. Що характеризує сферу гостинності?
   а) система підприємств, що надають послуги проживання і харчування
   б) система промислових підприємств
   в) фінансова діяльність
   г) виробництво товарів
2. Що належить до індустрії гостинності?
   а) готелі
   б) ресторани
   в) туристичні підприємства
   г) усі відповіді правильні
3. Який тип готелю призначений для автотуристів?
   а) мотель
   б) апарт-готель
   в) курортний готель
   г) бізнес-готель

ІІ. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть поняття сфери гостинності та її структуру.
2. Назвіть основні складові індустрії гостинності.
3. Охарактеризуйте класифікацію готелів за категоріями.

ІІІ. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Проаналізуйте роль готельного бізнесу у розвитку туризму.
2. Кейс:
   Турист обирає між хостелом, бізнес-готелем та курортним готелем. Визначте:
   - особливості кожного типу
   - для яких гостей вони підходять.
3. Проаналізуйте фактори, що впливають на вибір готелю клієнтом.

ІV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть схему структури індустрії гостинності.
2. Проаналізуйте роль готельних підприємств у сфері послуг.
3. Запропонуйте концепцію нового готелю для туристичного міста.

Тема 2. Організаційна та управлінська структура закладів розміщення

І. Початковий рівень (1–3 бали)

1. Що означає організаційна структура готелю?
   а) система підрозділів підприємства
   б) система реклами
   в) дизайн готелю
   г) структура номерів
2. Яка служба відповідає за реєстрацію гостей?
   а) служба прийому і розміщення
   б) служба безпеки
   в) технічна служба
   г) бухгалтерія
3. Яка структура управління передбачає підпорядкування одному керівнику?
   а) лінійна
   б) функціональна
   в) матрична
   г) комбінована

ІІ. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть поняття організаційної структури готельного підприємства.
2. Назвіть основні підрозділи готелю та їх функції.
3. Охарактеризуйте типи організаційних структур управління.

ІІІ. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Проаналізуйте роль управління у діяльності готельного підприємства.
2. Кейс:
   У готелі виникли проблеми взаємодії між службою прийому та службою покоївок.

Визначте:

- причини проблеми
- можливі шляхи її вирішення.

3. Проаналізуйте взаємодію служб готелю у процесі обслуговування гостей.

ІV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть організаційну структуру готелю середнього розміру.
2. Запропонуйте заходи для підвищення ефективності управління персоналом.
3. Проаналізуйте вплив організаційної структури на якість сервісу.

Тема 3. Організація готельного господарства. Ресторанне господарство як складова індустрії гостинності

I. Початковий рівень (1–3 бали)

1. Основною послугою готелю є:
   а) проживання
   б) транспортні перевезення
   в) продаж товарів
   г) виробництво продукції
2. Яка функція ресторанного господарства?
   а) забезпечення харчування гостей
   б) будівництво готелів
   в) туристичні перевезення
   г) банківські послуги
3. Що забезпечує взаємодія готелю та ресторану?
   а) комплексне обслуговування гостей
   б) зменшення кількості персоналу
   в) скорочення витрат
   г) зменшення площі готелю

II. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть роль ресторанного господарства у сфері гостинності.
2. Назвіть види закладів ресторанного господарства.
3. Охарактеризуйте взаємодію готельного та ресторанного підприємства.

III. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Проаналізуйте значення ресторану у структурі готелю.
2. Кейс:
   Готель планує відкрити власний ресторан.

Визначте:

- переваги для готелю
- можливі труднощі організації.

3. Проаналізуйте роль харчування у формуванні готельного продукту.

IV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть структуру готельно-ресторанного комплексу.
2. Запропонуйте концепцію ресторану при готелі.
3. Розробіть модель організації харчування гостей у готелі.

Тема 4. Служби готельного підприємства

І. Початковий рівень (1–3 бали)

1. Яка служба відповідає за бронювання номерів?
   а) служба прийому і розміщення
   б) служба безпеки
   в) технічна служба
   г) бухгалтерія
2. Яка служба забезпечує чистоту номерів?
   а) хаускіпінг
   б) технічна служба
   в) адміністрація
   г) служба охорони
3. Яка служба відповідає за технічний стан будівлі?
   а) технічна служба
   б) служба харчування
   в) служба прийому
   г) бухгалтерія

ІІ. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть поняття служб готельного підприємства.
2. Назвіть основні служби готелю та їх функції.
3. Охарактеризуйте взаємодію служб у процесі обслуговування гостей.

ІІІ. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Проаналізуйте роль кожної служби у забезпеченні якості готельного сервісу.
2. Кейс:
   Під час заселення гостя номер виявився неприбраним.

Визначте:

- причини ситуації
- дії персоналу.

3. Проаналізуйте значення координації служб у роботі готелю.

ІV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть схему взаємодії служб готелю.
2. Запропонуйте заходи для покращення роботи служб готельного підприємства.
3. Проаналізуйте вплив роботи служб на імідж готелю.

Тема 5. Розвиток, концепція, класифікація ресторанного господарства

І. Початковий рівень (1–3 бали)

1. Що визначає концепцію ресторану?
   а) загальна ідея функціонування закладу
   б) лише меню
   в) лише дизайн
   г) лише реклама
2. Що впливає на формування концепції ресторану?
   а) цільова аудиторія
   б) стиль обслуговування
   в) тип кухні
   г) усі відповіді правильні
3. Що визначає формат закладу харчування?
   а) концепція ресторану
   б) кількість гостей
   в) площа будівлі
   г) кількість працівників

ІІ. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть поняття концепції ресторану.
2. Назвіть основні види закладів ресторанного господарства.
3. Охарактеризуйте вплив концепції на організацію роботи ресторану.

ІІІ. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Проаналізуйте роль концепції ресторану у формуванні його іміджу.
2. Кейс:
   Планується відкриття ресторану у туристичному місті.

Визначте:

- можливу концепцію
- цільову аудиторію.

3. Проаналізуйте фактори успішності ресторанного бізнесу.

ІV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть концепцію тематичного ресторану.
2. Запропонуйте структуру ресторанного підприємства.
3. Розробіть ідею ресторану для готельного комплексу.

Тема 6. Організація бронювання та реєстрації гостей у готелі

І. Початковий рівень (1–3 бали)

1. Який вид бронювання передбачає попередню оплату?
   а) гарантоване
   б) негарантоване
   в) групове
   г) попереднє
2. Хто здійснює реєстрацію гостей у готелі?
   а) служба прийому і розміщення
   б) служба покоївок
   в) служба безпеки
   г) технічна служба
3. Що видають гостю після реєстрації?
   а) ключ або картку від номера
   б) меню ресторану
   в) рекламний буклет
   г) квиток

ІІ. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть поняття бронювання номерів у готелі.
2. Назвіть основні види бронювання.
3. Охарактеризуйте етапи реєстрації гостей у готелі.

ІІІ. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Проаналізуйте значення бронювання для ефективної роботи готелю.
2. Кейс:
   Гість прибув до готелю без попереднього бронювання.

Визначте:

- можливі дії адміністратора
- варіанти вирішення ситуації.

3. Проаналізуйте вплив швидкості реєстрації гостей на якість сервісу.

ІV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть схему процесу бронювання номерів у готелі.
2. Запропонуйте способи вдосконалення процесу реєстрації гостей.
3. Розробіть алгоритм дій адміністратора під час заселення клієнта.

Тема 7. Організація надання основних та додаткових послуг у готелі

І. Початковий рівень (1–9 бали)

1. Яка послуга є основною у готелі?
   а) проживання
   б) харчування
   в) екскурсії
   г) транспорт
2. Що належить до додаткових послуг готелю?
   а) пральня
   б) транспортні послуги
   в) бронювання квитків
   г) усі відповіді правильні
3. Що підвищує конкурентоспроможність готелю?
   а) широкий спектр послуг
   б) кількість номерів
   в) площа будівлі
   г) рік відкриття

ІІ. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть поняття основних і додаткових готельних послуг.
2. Назвіть найпоширеніші додаткові послуги готелів.
3. Охарактеризуйте роль додаткових послуг у діяльності готелю.

ІІІ. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Проаналізуйте вплив додаткових послуг на задоволення гостей.
2. Кейс:
   Гість звернувся до адміністратора з проханням організувати трансфер до аеропорту.

Визначте:

- дії працівника готелю
- служби, які беруть участь у наданні послуги.

3. Проаналізуйте значення додаткових послуг для формування іміджу готелю.

ІV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть перелік додаткових послуг для сучасного готелю.
2. Запропонуйте нові послуги, які можуть підвищити привабливість готелю.
3. Розробіть модель організації надання додаткових послуг у готелі.

Тема 8. Аналіз та характеристика послуг підприємства готельного та ресторанного господарства

І. Початковий рівень (1–3 бали)

1. Якою є особливість послуг у сфері гостинності?
   а) нематеріальний характер
   б) виробничий характер
   в) технічний характер
   г) промисловий характер
2. Яка послуга є основною у ресторані?
   а) забезпечення харчування
   б) продаж товарів
   в) ремонт обладнання
   г) оренда приміщень
3. Що впливає на якість послуг?
   а) професійність персоналу
   б) матеріально-технічна база
   в) організація роботи
   г) усі відповіді правильні

ІІ. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть поняття послуг у сфері гостинності.
2. Назвіть основні види послуг готельного підприємства.
3. Охарактеризуйте ресторанні послуги.

ІІІ. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Проаналізуйте особливості готельного та ресторанного продукту.
2. Кейс:
   Гість залишив негативний відгук про рівень сервісу у готелі.

Визначте:

- можливі причини
- способи покращення ситуації.

3. Проаналізуйте фактори, що впливають на якість послуг.

ІV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть схему структури готельного продукту.
2. Запропонуйте методи підвищення якості готельних послуг.
3. Розробіть модель комплексного обслуговування гостей.

Тема 9. Організація та забезпечення надання послуг гостям

І. Початковий рівень (1–3 бали)

1. Що визначають стандарти обслуговування?
   а) порядок надання послуг
   б) дизайн інтер’єру
   в) архітектуру будівлі
   г) розмір номерів
2. Що впливає на задоволення гостей?
   а) якість сервісу
   б) швидкість обслуговування
   в) ввічливість персоналу
   г) усі відповіді правильні
3. Що допомагає контролювати якість послуг?
   а) аналіз відгуків гостей
   б) перевірка роботи персоналу
   в) стандарти обслуговування
   г) усі відповіді правильні

ІІ. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть принципи організації обслуговування гостей.
2. Назвіть основні стандарти обслуговування у готелі.
3. Охарактеризуйте роль персоналу у процесі обслуговування гостей.

ІІІ. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Проаналізуйте значення стандартів обслуговування у готелі.
2. Кейс:
   Гість незадоволений швидкістю обслуговування у ресторані готелю. Визначте:
   - можливі причини
   - дії персоналу.
3. Проаналізуйте шляхи підвищення якості сервісу.

ІV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть систему контролю якості обслуговування гостей.
2. Запропонуйте заходи для підвищення рівня сервісу у готелі.
3. Розробіть стандарти обслуговування для готельного підприємства.

Тема 10. Сертифікація готельних послуг. Правила та норми сертифікації

I. Початковий рівень (1–3 бали)

1. Що означає сертифікація готельних послуг?
   а) підтвердження відповідності стандартам
   б) реклама готелю
   в) бронювання номерів
   г) ремонт будівлі
2. Який документ підтверджує відповідність стандартам?
   а) сертифікат
   б) рахунок
   в) меню
   г) квиток
3. Які види сертифікації існують?
   а) обов’язкова
   б) добровільна
   в) державна
   г) усі відповіді правильні

II. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть поняття сертифікації готельних послуг.
2. Назвіть основні правила сертифікації готелів.
3. Охарактеризуйте категоризацію готелів за рівнем сервісу.

III. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Проаналізуйте значення сертифікації для розвитку готельного бізнесу.
2. Кейс:
   Готель планує отримати категорію ****.

Визначте:

- вимоги до підприємства
- необхідні зміни.

3. Проаналізуйте вплив сертифікації на конкурентоспроможність готелю.

IV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть схему процесу сертифікації готельного підприємства.
2. Запропонуйте заходи для підвищення категорії готелю.
3. Розробіть програму підвищення якості готельних послуг.

Тема 11. Характеристика видів обслуговування споживачів у закладах готельного господарства

І. Початковий рівень (1–3 бали)

1. Який вид обслуговування передбачає максимальну участь персоналу?
   а) повне обслуговування
   б) самообслуговування
   в) часткове обслуговування
   г) автоматизоване
2. Який вид обслуговування передбачає використання електронних систем?
   а) автоматизоване
   б) повне
   в) традиційне
   г) індивідуальне
3. Що означає персоналізоване обслуговування?
   а) індивідуальний підхід до гостя
   б) швидке прибирання
   в) оформлення документів
   г) перевірка номерів

ІІ. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть поняття обслуговування гостей у готелі.
2. Встановіть відповідність:

Вид обслуговування	Характеристика
Повне	
Часткове	
Самообслуговування	

3. Порівняйте персоналізоване обслуговування та самообслуговування.

ІІІ. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Проаналізуйте вплив виду обслуговування на якість готельних послуг.
2. Кейс:
   Гість проживає у готелі категорії ***** та очікує індивідуального сервісу.

Визначте:

- який тип обслуговування повинен застосовуватись
- які послуги має надати персонал.

3. Заповніть пропуски у схемі:

_____

ІV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть схему організації обслуговування гостей у готелі.
2. Запропонуйте заходи для підвищення рівня персоналізованого сервісу.
3. Проаналізуйте вплив різних видів обслуговування на імідж готелю.

Тема 12. Методи та форми обслуговування споживачів у закладах розміщення

І. Початковий рівень (1–3 бали)

1. Який метод використовується для туристичних груп?
   а) груповий
   б) індивідуальний
   в) комбінований
   г) персональний
2. Яка форма передбачає повну участь персоналу?
   а) повне обслуговування
   б) самообслуговування
   в) часткове
   г) автоматизоване
3. Що впливає на вибір методу обслуговування?
   а) тип готелю
   б) категорія готелю
   в) потреби гостей
   г) усі відповіді правильні

ІІ. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть поняття методів обслуговування гостей.
2. Заповніть таблицю:

Метод обслуговування	Особливості
Індивідуальний	
Груповий	
Комбінований	

3. Назвіть форми обслуговування у готелях.

ІІІ. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Проаналізуйте переваги індивідуального методу обслуговування.
2. Кейс:
   До готелю прибуває туристична група з 30 осіб.

Визначте:

- який метод обслуговування доцільно застосувати
- як організувати процес заселення.

3. Встановіть правильну послідовність:
   Етапи організації обслуговування гостей:
   □ реєстрація
   □ бронювання
   □ заселення
   □ виїзд

IV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть алгоритм обслуговування індивідуального гостя.
2. Запропонуйте модель обслуговування туристичної групи у готелі.
3. Проаналізуйте ефективність різних методів обслуговування.

Тема 13. Обслуговування та форми роботи служби харчування у закладах розміщення

I. Початковий рівень (1–3 бали)

1. Що означає «шведський стіл»?
   а) самообслуговування гостей
   б) індивідуальне обслуговування
   в) доставка їжі
   г) банкет
2. Яка система харчування передбачає лише сніданок?
   а) BB
   б) HB
   в) FB
   г) AI
3. Що означає room-service?
   а) обслуговування у номері
   б) прибирання номерів
   в) реєстрація гостей
   г) ремонт номерів

II. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть роль служби харчування у готелі.
2. Встановіть відповідність:

Система харчування	Значення
BB	
HB	
FB	
AI	

3. Назвіть форми обслуговування у ресторанах готелю.

III. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Проаналізуйте взаємодію служби харчування з іншими службами готелю.
2. Кейс:
   Гість замовив вечерю у номер.

Опишіть:

- порядок виконання замовлення
- працівників, які беруть участь у процесі.

3. Визначте переваги системи «шведський стіл» для готелю.

IV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть схему організації роботи ресторану при готелі.
2. Запропонуйте нові формати харчування для сучасного готелю.
3. Розробіть модель організації room-service.

Тема 14. Документаційне забезпечення діяльності готельного підприємства. Правила надання готельних послуг

I. Початковий рівень (1–3 бали)

1. Що означає документаційне забезпечення готелю?
   а) ведення службових документів
   б) прибирання номерів
   в) організація харчування
   г) реклама
2. Який документ заповнює гість під час заселення?
   а) реєстраційна анкета
   б) меню
   в) рахунок ресторану
   г) квиток
3. Що регулюють правила надання готельних послуг?
   а) порядок обслуговування гостей
   б) дизайн готелю
   в) рекламу
   г) будівництво

II. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть значення документації у діяльності готелю.
2. Заповніть схему:
   Основні документи готелю:

- ___
- ___
- ___
- ___

3. Охарактеризуйте правила надання готельних послуг.

III. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Проаналізуйте роль документації у процесі обслуговування гостей.
2. Кейс:
   Адміністратор неправильно оформив реєстраційні документи гостя.

Визначте:

- можливі наслідки

- способи виправлення ситуації.

3. Встановіть послідовність:

Етапи оформлення документів:
□ перевірка документів гостя
□ заповнення анкети
□ реєстрація у системі
□ видача ключа

IV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть схему документообігу служби прийому і розміщення.
2. Запропонуйте заходи для вдосконалення ведення документації у готелі.
3. Проаналізуйте роль документації у забезпеченні якості сервісу.

Тема 15. Правила проживання та поведінки гостей у готелі

I. Початковий рівень (1–3 бали)

1. Що регулюють правила проживання у готелі?
   а) порядок перебування гостей
   б) дизайн номерів
   в) рекламу готелю
   г) ремонт
2. Що заборонено у готелі?
   а) пошкодження майна
   б) порушення громадського порядку
   в) недотримання правил проживання
   г) усі відповіді правильні
3. Хто контролює дотримання правил проживання?
   а) адміністрація готелю
   б) покоївки
   в) кухарі
   г) туристи

II. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть значення правил проживання у готелі.
2. Назвіть основні правила поведінки гостей.
3. Визначте обов’язки гостей під час проживання у готелі.

III. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Проаналізуйте роль правил проживання у забезпеченні порядку у готелі.
2. Кейс:
   Гість порушує правила проживання (шум у нічний час).

Визначте:

- дії адміністрації

- можливі заходи реагування.

3. Визначте відповідальність гостей за пошкодження майна готелю.

IV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть пам’ятку для гостей готелю щодо правил проживання.
2. Запропонуйте заходи для інформування гостей про правила готелю.
3. Проаналізуйте вплив дотримання правил проживання на якість обслуговування.

Тема 16. Професійна етика працівників сфери гостинності

I. Початковий рівень (1–3 бали)

1. Що означає професійна етика працівників сфери гостинності?
   а) правила поведінки персоналу
   б) технологія приготування їжі
   в) система управління готелем
   г) рекламна діяльність
2. Що формує позитивне враження гостя?
   а) культура спілкування
   б) зовнішній вигляд персоналу
   в) швидкість обслуговування
   г) усі відповіді правильні
3. Що є основою професійної етики?
   а) повага до клієнтів
   б) дотримання правил
   в) відповідальність
   г) усі відповіді правильні

II. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть поняття професійної етики у сфері гостинності.
2. Назвіть основні правила поведінки працівників готелю.
3. Встановіть відповідність:

Принцип	Характеристика
Ввічливість	
Професійність	
Відповідальність	

III. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Проаналізуйте значення культури спілкування у роботі персоналу готелю.
2. Кейс:
   Гість звернувся до адміністратора зі скаргою на шум у сусідньому номері. Працівник відповів грубо та відмовився допомогти.

Визначте:

- помилки працівника
- правильні дії адміністратора.

3. Проаналізуйте вплив поведінки персоналу на репутацію готелю.

IV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть правила професійної етики працівників готелю.
2. Запропонуйте заходи для підвищення культури обслуговування персоналу.
3. Розробіть пам’ятку етичної поведінки працівників сфери гостинності.

Тема 17. Культура обслуговування у сфері гостинності

I. Початковий рівень (1–3 бали)

1. Що означає культура обслуговування?
   а) рівень сервісу
   б) поведінка персоналу
   в) ставлення до гостей
   г) усі відповіді правильні
2. Який фактор впливає на задоволення клієнтів?
   а) швидкість обслуговування
   б) якість послуг
   в) ввічливість персоналу
   г) усі відповіді правильні
3. Що є важливим елементом культури обслуговування?
   а) професійна комунікація
   б) правила поведінки
   в) культура мовлення
   г) усі відповіді правильні

II. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть поняття культури обслуговування у сфері гостинності.
2. Назвіть основні складові культури обслуговування.
3. Порівняйте якісне та неякісне обслуговування гостей.

III. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Проаналізуйте вплив культури обслуговування на імідж готелю.
2. Кейс:
   Гість очікує на реєстрацію понад 20 хвилин, а персонал не звертає на нього уваги.

Визначте:

- помилки персоналу
- дії адміністратора.

3. Запропонуйте заходи для покращення культури обслуговування у готелі.

IV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть стандарти культури обслуговування для готелю.
2. Запропонуйте систему оцінювання якості обслуговування гостей.
3. Розробіть план підвищення рівня сервісу у готелі.

Тема 18. Професійна комунікація у сфері гостинності

I. Початковий рівень (1–3 бали)

1. Що означає професійна комунікація?
   а) спілкування з клієнтами
   б) ведення документації
   в) бронювання номерів
   г) організація харчування
2. Що важливо у спілкуванні з гостями?
   а) ввічливість
   б) уважність
   в) чіткість інформації
   г) усі відповіді правильні
3. Що допомагає уникнути конфліктів?
   а) уважне слухання
   б) ввічливість
   в) професійність
   г) усі відповіді правильні

II. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть значення професійної комунікації у сфері гостинності.
2. Назвіть основні правила спілкування з гостями.
3. Заповніть схему:

Види професійної комунікації:

- _
- _
- _

III. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Проаналізуйте роль комунікації у роботі працівників готелю.
2. Кейс:
   Гість не розуміє правил проживання через мовний бар’єр.

Визначте:

- дії адміністратора
- способи вирішення ситуації.

3. Проаналізуйте значення невербального спілкування у сфері обслуговування.

IV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть правила ефективної комунікації з гостями.
2. Запропонуйте методи вирішення конфліктних ситуацій з клієнтами.
3. Розробіть алгоритм спілкування працівника готелю з гостем.

Тема 19. Кар'єрні можливості у сфері гостинності

I. Початковий рівень (1–3 балів)

1. Що означає кар'єра?
   а) професійний розвиток
   б) робочий графік
   в) посадова інструкція
   г) заробітна плата
2. Що сприяє кар'єрному росту?
   а) професійні знання
   б) досвід роботи
   в) підвищення кваліфікації
   г) усі відповіді правильні
3. Що допомагає працівнику розвиватись?
   а) навчання
   б) практика
   в) саморозвиток
   г) усі відповіді правильні

II. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть поняття професійного розвитку.
2. Назвіть основні професії у сфері гостинності.
3. Визначте фактори кар'єрного росту працівника готелю.

III. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Проаналізуйте можливості кар'єрного розвитку у сфері гостинності.
2. Кейс:
   Студент проходить практику у готелі та планує працювати адміністратором.

Визначте:

- необхідні професійні навички
- можливі етапи кар'єрного росту.

3. Проаналізуйте роль освіти у професійному розвитку фахівця.

IV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть модель кар'єрного росту у готельному підприємстві.
2. Запропонуйте план професійного розвитку майбутнього фахівця.
3. Розробіть стратегію побудови кар'єри у сфері гостинності.

Тема 20. Професійний розвиток та самовдосконалення фахівця сфери гостинності

І. Початковий рівень (1–3 бали)

1. Що означає професійний розвиток?
   а) удосконалення професійних навичок
   б) зміна роботи
   в) збільшення заробітної плати
   г) зміна професії
2. Що сприяє професійному розвитку?
   а) навчання
   б) практика
   в) підвищення кваліфікації
   г) усі відповіді правильні
3. Що означає самовдосконалення?
   а) розвиток власних навичок
   б) зміна місця роботи
   в) зміна керівництва
   г) зміна підприємства

ІІ. Середній рівень (4–6 балів)

1. Поясніть поняття професійного саморозвитку.
2. Назвіть основні напрями розвитку фахівця сфери гостинності.
3. Визначте важливість підвищення кваліфікації у готельному бізнесі.

ІІІ. Достатній рівень (7–9 балів)

1. Проаналізуйте значення самовдосконалення у професійній діяльності.
2. Кейс:
   Працівник готелю хоче стати менеджером.

Визначте:

- які навички потрібно розвивати
- які кроки потрібно зробити для досягнення цієї мети.

3. Проаналізуйте фактори успішності фахівця сфери гостинності.

ІV. Високий рівень (10–12 балів)

1. Розробіть індивідуальний план професійного розвитку.
2. Запропонуйте методи самовдосконалення майбутнього фахівця.
3. Розробіть стратегію професійного розвитку у сфері гостинності.

Різнорівневі тестові завдання з дисципліни «ВСТУП ДО ПРОФЕСІЙНОГО РОЗВИТКУ З ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ» підготував викладач Припутень М.П.

Обговорено і схвалено на засіданні циклової комісії готельно-туристичного напрямку
Протокол № 01 від 29 серпня 2024 р.

Голова циклової комісії _____ Максим ПРИПУТЕНЬ