Підсумковий тест для фахових молодших бакалаврів
з дисципліни **«ОРГАНІЗАЦІЯ МІЖНАРОДНОГО ТА ДИПЛОМАТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ»**

Тест укладено за рівнями навчальних досягнень: початковий, середній, достатній, високий.

Підсумковий тест для фахових молодших бакалаврів
за темою 1: **«Дипломатичний протокол та етикет як основа міжнародного обслуговування»**

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

І. Початковий рівень (1 бал)

1. Дипломатичний протокол — це:
а) система митного оформлення
б) сукупність правил поведінки та офіційних процедур у міжнародному спілкуванні
в) вид рекламної комунікації
г) система безпеки держав

2. Основою дипломатичного етикету є:
а) нав'язування власних норм
б) повага, ввічливість, коректність
в) жорсткі покарання
г) технічні процедури

3. До елементів дипломатичного протоколу належать:
а) кулінарні традиції
б) титули, звертання, порядок розміщення та пріоритет
в) форми бухгалтерських документів
г) розклад роботи персоналу

4. Міжнародний етикет регулює:
а) правила перетину кордону
б) норми поведінки у спілкуванні між представниками різних країн
в) технічні інструкції
г) спортивні змагання

5. Пріоритет у дипломатії означає:
а) випадкове визначення лідера
б) встановлений порядок старшинства осіб і делегацій
в) фінансову перевагу
г) обмеження у спілкуванні

6. Вручення візитних карток регулюється:
а) вимогами техніки безпеки
б) правилами дипломатичного етикету
в) правилами торгівлі
г) випадковими традиціями

ІІ. Середній рівень (2 бали)

7. Під час міжнародних зустрічей важливими є:
а) тільки фінансові питання
б) дотримання протоколу привітань, посадки, звертань
в) пошук місця для парковки
г) виключно технічна документація

8. Дрес-код у дипломатії визначається:
а) модними тенденціями
б) встановленими нормами офіційності заходу
в) бажанням гостей
г) погодою
9. Посадка учасників за столом у міжнародному обслуговуванні здійснюється:
а) довільно
б) згідно з протоколом старшинства
в) за списком алфавіту
г) відповідно до симпатій організаторів
10. До правил етикету під час офіційних переговорів належать:
а) перебивання співрозмовника
б) стриманість, уважність, дотримання регламенту
в) критика партнерів
г) демонстрація емоційної агресії
11. У міжнародному сервісі важливо враховувати:
а) лише національність гостей
б) культурні традиції, норми поведінки, особливості спілкування
в) виключно вік гостей
г) тільки їхній соціальний статус
12. Офіційний прийом включає:
а) стихійний порядок заходів
б) визначену структуру: зустріч, представлення, розміщення, частування
в) хаотичне розпочинання
г) відсутність протоколу

III. Достатній рівень (3 бали)
13. Визначте, що описано:
«Сукупність традицій, норм та правил поведінки, які створюють позитивний комунікаційний простір у міжнародних відносинах.»
а) дипломатичний протокол
б) етикет ресторану
в) маркетинг
г) логістика
14. Приклад дотримання дипломатичного протоколу в готелі:
а) некоректне звернення до офіційних осіб
б) розміщення делегації відповідно до статусу та правил прийому
в) обслуговування без урахування релігійних обмежень
г) невчасне подання транспорту
15. Оберіть правильне твердження:
«У міжнародному обслуговуванні…»
а) протокол не потрібний, достатньо ввічливості
б) дотримання протоколу забезпечує повагу та правильне сприйняття сторін
в) протокол визначає лише фінансові питання
г) етикет залежить винятково від настрою гостей
16. Коротка письмова відповідь (2–3 речення):
«Чому дипломатичний протокол є важливим елементом міжнародного обслуговування?»
17. Установіть відповідність:
1. Протокол старшинства

2. Дипломатичний етикет
3. Офіційний прийом
   а) правила поведінки, звертань, зовнішнього вигляду
   б) структура заходу та порядок його проведення
   в) встановлений порядок пріоритетів у делегаціях

IV. Високий рівень (4 бали)

18. Ситуативне завдання:
До міжнародного готелю прибуває делегація з трьох країн. Представники очікують офіційного прийому. Під час підготовки персонал виявив, що порядок посадки та привітань було визначено неправильно, що може образити одну з делегацій.
Питання:
– Які правила дипломатичного протоколу були порушені?
– Як виправити ситуацію до початку заходу?
– Які кроки забезпечать збереження поваги та уникнення конфлікту?
– Дайте відповідь у 4–5 реченнях.

19. Аналітичне завдання (4–5 речень):
«Значення дипломатичного етикету у формуванні якості міжнародного обслуговування»,
використавши:

- один професійний термін,
- приклад протокольної ситуації,
- підсумковий висновок.

20. Міні-есе (6–8 речень):
«Дипломатичний протокол як основа цивілізованої комунікації та міжнародного сервісу»

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Рівень	**Бали**
Початковий	0-6
Середній	7-14
Достатній	15-25
Високий	26-40

Підсумковий тест для фахових молодших бакалаврів
за темою 2: **«Види дипломатичних прийомів»**

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

I. Початковий рівень (1 бал)

1. Дипломатичний прийом — це:
а) зустріч друзів у неформальній обстановці
б) офіційний захід із дотриманням протоколу для встановлення й підтримання міжнародних контактів
в) прес-конференція для журналістів
г) внутрішня нарада установи

2. До базових форматів дипломатичних прийомів належать:
а) бізнес-сніданок, науковий семінар
б) келих шампанського (apéritif), коктейль, чай, фуршет, обід/банкет

в) інвестиційний форум
г) культурний фестиваль

3. Прийом «коктейль» характерний тим, що:
а) усі гості сидять за столом
б) гості стоять, обслуговування — обносом або станціями, формат нетворкінгу
в) проводиться рано-вранці
г) триває не менше 4 годин

4. «Фуршет» відрізняється від «коктейлю» тим, що:
а) передбачає розсадку всіх гостей
б) має столи-буфети для самостійного обслуговування; частина гостей може сидіти
в) забороняє гарячі страви
г) триває не більше 15 хв

5. «Чай» як дипломатичний прийом зазвичай:
а) організовується у великій залі на 300+ гостей
б) має камерний характер, десерти/випічка, неформальна бесіда
в) потребує чорної краватки (black tie)
г) триває всю ніч

6. Офіційний обід (dinner) у дипломатії:
а) відбувається без тостів і промов
б) має розсадку за протоколом, тости/короткі промови, кілька змін страв
в) не потребує запрошень
г) завжди проходить стоячи

II. Середній рівень (2 бали)

7. Коли доцільно обрати формат «келих шампанського» (apéritif):
а) для довгих переговорів
б) для короткого привітання після церемонії/відкриття
в) для презентації національної кухні з повним меню
г) для приватного брифінгу з медіа

8. Яка головна мета прийому «коктейль»:
а) формальний банкет
б) інтенсивний неформальний нетворкінг великої кількості учасників
в) робоча вечеря з фіксованим порядком денним
г) церемоніальне вшанування почесних гостей

9. «Обід-буфет» доцільний, коли:
а) потрібна чітка розсадка та довгі тости
б) потрібно поєднати різні дієтичні/культурні вподобання гостей у вільному форматі
в) подія триває після опівночі
г) кількість гостей не перевищує 6 осіб

10. «Чорна краватка» (black tie) найчастіше відповідає:
а) діловому ланчу
б) вечірньому банкету високого рівня
в) ранковому чаю
г) короткому аперитиву

11. У запрошенні на офіційний прийом обов’язково зазначають:
а) лише ім’я господаря
б) дату, час, місце, формат, дрес-код, R.S.V.P.
в) меню по курсах
г) список почесних гостей

12. Для прийому з великою кількістю делегацій і обмеженим часом найкраще пасує:
а) сидячий банкет на 5 курсів
б) коктейль або фуршет
в) камерний чай
г) приватний обід на 8 осіб

III. Достатній рівень (3 бали)
13. Визначте, що описано:
«Формат стоячого прийому з барними станціями або обносом, без фіксованої розсадки, з акцентом на неформальне спілкування.»
а) банкет
б) коктейль
в) офіційний обід
г) чай
14. Приклад ситуації, де доречний офіційний обід:
а) швидке знайомство з багатьма партнерами після відкриття виставки
б) підписання двосторонньої угоди з почесною делегацією обмеженого складу
в) коротке вітання інвесторів після прес-брифінгу
г) відкриття національної експозиції з великою кількістю учасників
15. Оберіть правильне твердження:
«Протокол розсадки на офіційному обіді…»
а) не має значення
б) формується за старшинством і ролями делегацій, з урахуванням етикету та паритету
в) визначається випадково перед входом
г) залежить лише від побажань кухаря
16. Коротка письмова відповідь (2–3 речення):
«Чим “фуршет” відрізняється від “коктейлю” за логікою обслуговування та комунікаційною метою?»
17. Установіть відповідність (формат → ключова ознака):
1. Аперитив (келих шампанського)
2. Коктейль
3. Офіційний обід/банкет
а) розсадка за протоколом, тости, багатокурсне меню
б) коротке вітання після церемонії, тривалість 20–40 хв
в) стоячий формат, нетворкінг, обнос/станції

IV. Високий рівень (4 бали)
18. Ситуативне завдання:
Посольство планує серію подій упродовж одного дня для багатонаціональної аудиторії (дипломати, бізнес, культура):
09:00 — офіційне відкриття виставки;
13:00 — зустріч керівників делегацій у вузькому колі;
18:30 — широка подія для 250 гостей із нетворкінгом.
Завдання:
– Оберіть оптимальні **три формати прийомів** на кожен слот часу (з коротким обґрунтуванням 1–2 речення на кожен).
– Визначте **дрес-код** та **ключові протокольні нюанси** (розсадка/відсутність розсадки, тости, мова звернень).
– Вкажіть, як організувати **дієтичні/релігійні обмеження** та роботу з перекладом.

19. Аналітичне завдання (4–5 речень):
«Комбінування форматів дипломатичних прийомів як інструмент досягнення комунікаційних цілей», використавши:

- один протокольний термін,
- приклад доречного добору формату під аудиторію,
- підсумковий висновок про ефективність.

20. Міні-есе (6–8 речень):
«Види дипломатичних прийомів у системі міжнародного спілкування: мета, доречність, етикет».

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Рівень	**Бали**
Початковий	0-6
Середній	7-14
Достатній	15-25
Високий	26-40

Підсумковий тест для фахових молодших бакалаврів за темою 3: **«Правила розсадження гостей на офіційних заходах»**

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

І. Початковий рівень (1 бал)

1. Розсадження гостей на офіційних заходах — це:
а) випадковий вибір місця для кожного
б) упорядковане розміщення гостей відповідно до протоколу
в) особистий вибір ведучого
г) жеребкування

2. Основний принцип розсадження — це:
а) бажання організаторів
б) старшинство та статус гостей
в) черговість прибуття
г) порядок реєстрації

3. Почесне місце на офіційному заході зазвичай знаходиться:
а) біля виходу
б) у центральній частині столу або зліва від господаря
в) позаду всіх
г) за службовим столом

4. Місце господаря події зазвичай:
а) в кінці залу
б) у центрі або біля голови столу
в) за окремим столиком
г) не визначене

5. Для ділового обіду з офіційними делегаціями використовують розсадження:
а) довільне
б) за протоколом старшинства
в) за алфавітом
г) за номером запрошення

6. До чинників, що впливають на розсадження, належать:
а) лише національність гостей
б) ранг, роль у делегації, статус, норми етикету
в) колір одягу
г) рівень володіння іноземною мовою

II. Середній рівень (2 бали)
7. Якщо присутні дві делегації, то розсадження здійснюється:
а) у довільному порядку
б) симетрично — «дзеркально» за протоколом
в) за зростом
г) за віком
8. Місце для почесного гостя:
а) визначається за принципом «хто перший зайшов, той і сідає»
б) розташовується поряд із господарем події
в) залежить від побажань офіціанта
г) визначається випадковим чином
9. На офіційному банкеті чоловік та жінка можуть сидіти поруч:
а) лише за вимогою господаря
б) відповідно до протоколу, з урахуванням етикету
в) коли не вистачає місць
г) ніколи
10. Під час міжнародних зустрічей важливо враховувати:
а) мовні та культурні особливості учасників
б) лише національні страви
в) історію гостей
г) їхній місяць народження
11. Під час робочих зустрічей використовують розсадження:
а) театрального типу
б) за прямокутним або переговорним столом
в) у формі кола
г) стоячи
12. Якщо мета — підсилити комунікацію між делегаціями, доречна схема:
а) окремі столи
б) «перехресне» розсадження
в) максимально ізольовані місця
г) розподіл за інтересами

III. Достатній рівень (3 бали)
13. Визначте, що описано:
«Гостей розміщують відповідно до їхнього статусу, з урахуванням рівня посад, дипломатичного рангу та функцій у делегації.»
а) кейтеринг
б) протокольне розсадження
в) творчий підхід
г) вільне розміщення
14. Приклад правильної дії під час визначення розсадження:
а) змішування почесних гостей із технічним персоналом
б) перевірка списків та попереднє погодження схеми з організаторами

в) надання місця тим, хто прийшов раніше
г) ігнорування попередніх домовленостей

15. Оберіть правильне твердження:

«Розсадження на офіційних заходах…»
а) не впливає на атмосферу заходу
б) повинно сприяти ефективній комунікації та повазі між учасниками
в) є символічним і не має значення
г) визначається випадково

16. Коротка письмова відповідь (2–3 речення):

«Чому важливо дотримуватися правил розсадження на офіційних заходах?»

17. Установіть відповідність:

1. Місце господаря
2. Місце почесного гостя
3. «Дзеркальне» розсадження

а) розташування делегацій одна навпроти одної
б) у центрі або біля голови столу
в) поруч із господарем, з боку почесного напряму

IV. Високий рівень (4 бали)

18. Ситуативне завдання:

На міжнародну конференцію прибувають три делегації різного рангу. Під час підготовки виявлено, що розсадження розробили неправильно: представників другої за старшинством делегації посадили на місця найнижчого статусу, а технічний персонал випадково отримав місця в центральному секторі.

Завдання:

– Які помилки протоколу були допущені?
– Як швидко виправити ситуацію, щоб уникнути дипломатичного непорозуміння?
– Які принципи розсадження потрібно врахувати?
– Сформулюйте відповідь у 4–5 реченнях.

19. Аналітичне завдання (4–5 речень):

«Роль правильного розсадження у забезпеченні ефективної дипломатичної комунікації»,
використавши:

- один професійний термін (наприклад, «старшинство», «паритет»),
- конкретний приклад,
- узагальнюючий висновок.

20. Міні-есе (6–8 речень):

«Правила розсадження як ключовий елемент дипломатичного протоколу та успішного міжнародного спілкування»

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Рівень	**Бали**
Початковий	0-6
Середній	7-14
Достатній	15-25
Високий	26-40

Підсумковий тест для фахових молодших бакалаврів
за темою 4: **«Культура та традиції різних країн у сфері гостинності»**

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

І. Початковий рівень (1 бал)

1. Сфера гостинності у різних країнах базується на:
а) випадкових традиціях
б) культурних нормах та національних особливостях
в) технічних інструкціях
г) однакових стандартах у всіх державах

2. Японська культура гостинності («омотенаші») передбачає:
а) мінімальну увагу до гостя
б) щиру турботу, передбачення потреб клієнта
в) сувору дистанцію
г) недоступність персоналу

3. У арабських країнах традиційна гостинність базується на:
а) швидкому обслуговуванні без спілкування
б) щедрості, ритуалі чаювання та повазі до гостя
в) мінімальному контакті
г) відсутності ритуалів

4. Відомою рисою італійської гостинності є:
а) формальність спілкування
б) емоційність, привітність, увага до атмосфери
в) ізоляція гостей
г) сувора мовчазність

5. У скандинавських країнах культура сервісу ґрунтується на:
а) надмірній емоційності
б) стриманості, рівності та повазі до приватного простору
в) гучній комунікації
г) ритуальних церемоніях

6. У Франції особлива увага приділяється:
а) швидкості замовлення
б) естетиці, вишуканості та культурі подачі
в) мінімалізму
г) самообслуговуванню без контактів

ІІ. Середній рівень (2 бали)

7. Американська модель гостинності характеризується:
а) відсутністю персонального сервісу
б) дружелюбністю, ефективністю, орієнтацією на клієнта
в) суворим етикетом
г) обмеженим вибором послуг

8. Китайські традиції гостинності ґрунтуються на:
а) негайному переході до справи
б) повазі до ієрархії, колективності та взаємних люб’язностях
в) надмірній фамільярності
г) униканні формальних ритуалів

9. У Туреччині гостинність нерозривно пов’язана з:
а) повною відсутністю традицій

б) чаюванням, теплим прийомом, сімейністю атмосфери
в) формальним спілкуванням
г) обмеженням контактів між гостями

10. У Німеччині сервіс вирізняється:

а) емоційністю
б) пунктуальністю, чіткістю, структурованістю
в) надмірною гнучкістю
г) мінімальною увагою до правил

11. До культурних факторів гостинності належать:

а) клімат
б) традиції спілкування, харчові звички, ритуали
в) ціни на продукти
г) технічні стандарти обладнання

12. Для країн Південної Європи характерна гостинність:

а) стримана, офіційна
б) тепла, емоційна, орієнтована на спільність
в) повністю дистанційна
г) суворо протокольна

III. Достатній рівень (3 бали)

13. Визначте, що описано:

«Модель сервісу, у якій гостя сприймають як поважаного відвідувача, а персонал прагне передбачити його потреби ще до їх озвучення.»

а) американська модель
б) японське «омотенаші»
в) скандинавська модель
г) французька модель

14. Приклад врахування культурних традицій у сервісі:

а) подача стейку гостю з Індії
б) пропозиція халяльних страв мусульманським гостям
в) ігнорування обмежень гостей
г) використання лише місцевих продуктів

15. Оберіть правильне твердження:

«Ефективна робота у міжнародній сфері гостинності…»

а) вимагає однакових норм для всіх
б) передбачає адаптацію сервісу до культурних очікувань гостей
в) базується лише на національних традиціях персоналу
г) уникає індивідуального підходу

16. Коротка письмова відповідь (2–3 речення):

«Чому важливо враховувати культурні відмінності під час обслуговування гостей з різних країн?»

17. Установіть відповідність:

1. Японія
2. Італія
3. Скандинавські країни

а) емоційність, атмосфера, сімейність
б) турбота, передбачення потреб гостя
в) стриманість, повага до особистого простору

IV. Високий рівень (4 бали)
18. Ситуативне завдання:
У міжнародному готелі відбувається конференція. Приїхали делегації з Японії, Туреччини, США та Німеччини. Під час обслуговування персонал зіткнувся з непорозуміннями: японські гості незручно реагують на надмірно емоційну комунікацію, турецькі — незадоволені недостатньою увагою, американці очікують швидкості, німці — чіткості.
Питання:
– Які культурні особливості кожної країни вплинули на ситуацію?
– Як персоналу адаптувати стиль обслуговування?
– Які комунікаційні принципи допоможуть уникнути конфліктів?
– Дайте відповідь у 4–5 реченнях.
19. Аналітичне завдання (4–5 речень):
«Врахування культурних відмінностей як ключовий чинник конкурентоспроможності готельно-ресторанного бізнесу»,
використавши:

- один професійний термін (наприклад, "крос-культурна комунікація"),
- приклад країни або регіону,
- логічний висновок.

20. Міні-есе (6–8 речень):
«Культура гостинності у світі: як традиції народів формують стандарти сервісу»

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Рівень	**Бали**
Початковий	0–6
Середній	7–14
Достатній	15–25
Високий	

Підсумковий тест для фахових молодших бакалаврів за темою 5: **«Міжнародний столовий етикет»**

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

І. Початковий рівень (1 бал)
1. Міжнародний столовий етикет — це:
а) правила приготування страв
б) система норм поведінки за столом у різних країнах
в) вид дипломатичного протоколу на переговорах
г) правила розсадження гостей
2. Основним принципом столового етикету є:
а) поспіх
б) охайність, стриманість, ввічливість
в) гучні розмови
г) неврегульованість
3. Прилади на офіційному прийомі використовують:
а) довільно
б) у порядку від зовнішніх до внутрішніх

в) тільки правою рукою
г) починаючи зі столових ножів

4. Сигналом для початку трапези є:

а) момент, коли перший гість починає їсти
б) початок їжі господарем або офіційною особою
в) подача води
г) роздача меню

5. Неприпустимо за столом:

а) вести тиху ввічливу бесіду
б) класти лікті на стіл, розмахувати приладами
в) чекати інших гостей
г) користуватися серветкою

6. Серветку під час офіційного прийому слід:

а) залишити на столі до кінця
б) покласти на коліна
в) заправити за комір
г) прив’язати до стільця

II. Середній рівень (2 бали)

7. Якщо ви не впевнені, який прилад використовувати:

а) взяти будь-який
б) спостерігати за господарем або провідною особою
в) запитати офіціанта прямо під час подачі
г) не користуватися приладами взагалі

8. У міжнародній практиці келихи розміщують:

а) у центрі столу
б) у верхній правій частині від тарілки
в) ліворуч від серветки
г) під основною тарілкою

9. «Європейський стиль» користування приладами передбачає:

а) постійне перекладання вилки до правої руки
б) тримання ножа в правій, а вилки – у лівій руці
в) тримання вилки в правій руці незалежно від ситуації
г) використання лише ложки

10. У країнах Азії (зокрема Японії та Китаї) важливо:

а) встромляти палички вертикально в рис
б) не передавати їжу паличками з рук у руки
в) використовувати ножі для всіх страв
г) розмовляти із заповненим ротом

11. У країнах Близького Сходу під час трапези:

а) прийнято їсти лівою рукою
б) традиційно використовують праву руку як «чисту»
в) суворо заборонено розділяти їжу
г) дозволяється сидіти спиною до господаря

12. Під час офіційного банкету телефон:

а) має бути вимкнений або на беззвучному режимі
б) можна використовувати для фото їжі
в) класти на стіл
г) використовувати для дзвінків

III. Достатній рівень (3 бали)

13. Визначте, що описано:

«Поведінка під час трапези, що враховує національні традиції, правила використання приладів, послідовність страв і манери спілкування.»

а) кулінарна техніка

б) міжнародний столовий етикет

в) дипломатичний ранг

г) протокольний прийом

14. Приклад дотримання міжнародного етикету:

а) гість починає їсти першим, не чекаючи інших

б) гість чекає на сигнал господаря та коректно користується приладами

в) гість говорить голосно та активно жестикулює

г) гість користується телефоном під час подачі страв

15. Оберіть правильне твердження:

«Під час офіційної вечері…»

а) можна переривати господаря

б) важливо слідкувати за темпом інших гостей

в) дозволяється коментувати страви з негативом

г) слід їсти якомога швидше

16. Коротка письмова відповідь (2–3 речення):

«Чому міжнародний столовий етикет важливий у сфері міжнародного сервісу?»

17. Установіть відповідність:

1. Європейський стиль
2. Американський стиль
3. Азійський стиль

а) використання паличок, дотримання ритуалів

б) ніж — у правій, вилка — у лівій руці

в) вилка переходить до правої руки після розрізання страви

IV. Високий рівень (4 бали)

18. Ситуативне завдання:

Під час міжнародної офіційної вечері за участю представників ЄС, Японії та США виникла незручна ситуація: японські гості помітили, що палички подано у неправильному положенні; американські делегати здивовані відсутністю води з льодом; європейці вважають, що деякі гості неправильно користуються приладами.

Питання:

– Які порушення етикету стали причиною непорозумінь?

– Як обслуговуючому персоналу виправити ситуацію?

– Які універсальні правила допоможуть уникнути подібних інцидентів у майбутньому?

– Дайте відповідь у 4–5 реченнях.

19. Аналітичне завдання (4–5 речень):

«Міжнародний столовий етикет як інструмент культурної взаємодії у світовому сервісі»,

використавши:

- один професійний термін,
- приклад країни з яскраво вираженою столовою традицією,
- логічний висновок.

20. Міні-есе (6–8 речень):

«Роль міжнародного столового етикету у формуванні комфортного міжкультурного середовища»

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Рівень	**Бали**
Початковий	0–6
Середній	7–14
Достатній	15–25
Високий	26–40

Підсумковий тест для фахових молодших бакалаврів за темою 6: **«Особливості ресторанного обслуговування дипломатичних делегацій»**

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

І. Початковий рівень (1 бал)

1. Ресторанне обслуговування дипломатичних делегацій передбачає:

а) звичайний сервіс без особливих вимог

б) дотримання протоколу, етикету та індивідуальних побажань делегації

в) мінімальний контакт з гостями

г) повну відсутність комунікації

2. Основним принципом обслуговування дипломатів є:

а) швидкість подачі

б) професійність, конфіденційність та ввічливість

в) нав’язування страв

г) емоційна розкутість

3. Під час обслуговування дипломатичних делегацій важливо враховувати:

а) виключно національність гостей

б) культурні, релігійні та протокольні норми

в) лише особисті вподобання офіціанта

г) тільки сезонність меню

4. На офіційних дипломатичних прийомах сервірування столу:

а) може бути довільним

б) має відповідати правилам міжнародного етикету

в) виконується за бажанням кухаря

г) залежить від вартості події

5. Під час дипломатичного обслуговування алкоголь подають:

а) у випадковому порядку

б) згідно з протоколом і ритуалом тостів

в) тільки після вимоги гостей

г) без обмежень

6. Національні та релігійні обмеження гостей:

а) можна ігнорувати

б) обов’язково враховують під час складання меню

в) враховують лише для однієї делегації

г) враховують тільки на прохання кухаря

ІІ. Середній рівень (2 бали)

7. Меню для дипломатичного прийому має бути:

а) складним і надмірно екзотичним

б) продуманим, збалансованим, зрозумілим у міжнародному контексті
в) суто національним без альтернатив
г) без врахування дієтичних обмежень

8. До особливостей подачі страв для дипломатів належить:
а) відсутність етапності
б) чітка послідовність подачі та синхронність обслуговування
в) одноразове подання всіх страв
г) використання пластикового посуду

9. До обов'язків персоналу під час дипломатичного прийому входить:
а) фотографування гостей
б) дотримання дистанції, уважність і ненав'язливість
в) коментування політичних тем
г) пропозиція страв без запиту

10. Напої на дипломатичних заходах подають:
а) з урахуванням національних традицій (вино, чай, кава, безалкогольні напої)
б) виключно газовану воду
в) тільки алкоголь
г) тільки напої країни-господаря

11. Для делегацій з різних країн важливо забезпечити:
а) однаковий набір страв
б) адаптацію до культурних особливостей і традицій харчування
в) меню без вибору
г) можливість самостійного приготування

12. Під час офіційного дипломатичного банкету:
а) дозволена довільна комунікація
б) дотримуються правил розсадження та етикету
в) не проводяться тости
г) дозволено користуватися телефоном на столі

III. Достатній рівень (3 бали)

13. Визначте, що описано:
«Обслуговування, що поєднує протокольні вимоги, міжнародний етикет, урахування культурних традицій і створення позитивного іміджу країни-господаря.»
а) ресторанний сервіс швидкого харчування
б) дипломатичне ресторанне обслуговування
в) розважальний сервіс
г) технічний супровід події

14. Приклад адаптації меню для дипломатичної делегації:
а) пропозиція стейку індуським гостям
б) включення халяльних і вегетаріанських страв
в) відсутність безалкогольних напоїв
г) подача однієї універсальної страви

15. Оберіть правильне твердження:
«Поведінка персоналу під час дипломатичного прийому…»
а) може бути надто емоційною, щоб створити атмосферу
б) повинна бути стриманою, професійною та нейтральною
в) має передбачати жарти з гостями
г) дозволяє неформальні розмови на політичні теми

16. Коротка письмова відповідь (2–3 речення):
«Чому важливо дотримуватися культурних і релігійних особливостей під час обслуговування дипломатичних делегацій?»
17. Установіть відповідність:

1. Протокольний сервіс
2. Культурна адаптація
3. Синхронна подача

а) одночасна подача страв усім гостям
б) урахування традицій харчування країн делегацій
в) обслуговування згідно з міжнародними правилами

IV. Високий рівень (4 бали)
18. Ситуативне завдання:
До готелю прибуває делегація з трьох країн: Саудівської Аравії, Японії та Франції. Під час обслуговування виникають труднощі: японські гості незадоволені тим, що страви подають нерівномірно; французькі — тим, що відсутня чітка винна карта; представники Саудівської Аравії — тим, що їм запропонували алкоголь.
Питання:
– Які протокольні та культурні помилки були допущені?
– Як персоналу виправити ситуацію?
– Які заходи слід передбачити для уникнення подібних проблем у майбутньому?
– Сформулюйте відповідь у 4–5 реченнях.
19. Аналітичне завдання (4–5 речень):
«Роль дипломатичного ресторанного сервісу у формуванні міжнародного іміджу країни»,
використавши:

- професійний термін (наприклад, «крос-культурний сервіс», «протокольна відповідність»),
- приклад із реальної дипломатичної практики,
- узагальнюючий висновок.

20. Міні-есе (6–8 речень):
«Особливості ресторанного обслуговування дипломатичних делегацій як відображення культури гостинності та міжнародного протоколу»

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Рівень	**Бали**
Початковий	0–6
Середній	7–14
Достатній	15–25
Високий	26–40

Підсумковий тест для фахових молодших бакалаврів за темою 7: **«Складання меню для міжнародних заходів»**

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

І. Початковий рівень (1 бал)
1. Меню для міжнародних заходів — це:
а) список страв з улюблених продуктів організаторів
б) збалансований набір страв, сформований з урахуванням культурних, релігійних та

протокольних вимог
в) довільний перелік страв ресторану
г) меню з мінімальною кількістю позицій

2. Основною вимогою до міжнародного меню є:
а) екзотичність
б) нейтральність і універсальність
в) орієнтація на кухню України
г) складність приготування

3. Під час формування меню важливо враховувати:
а) лише сезонність
б) дієтичні, релігійні та культурні обмеження
в) думку однієї делегації
г) кольорову гаму страв

4. У міжнародному меню небажано використовувати:
а) нейтральні страви
б) продукти, які є культурно або релігійно чутливими
в) свіжі овочі та салати
г) традиційну випічку

5. Універсальна структура міжнародного меню включає:
а) одну страву
б) закуску, основну страву, десерт
в) тільки десерт
г) напої без страв

6. Алкоголь у міжнародному меню подають:
а) довільно
б) з урахуванням релігійних та культурних норм гостей
в) лише дорогі вина
г) після вимоги господаря

II. Середній рівень (2 бали)

7. Для складання меню важливо врахувати:
а) кількість делегацій та їхні традиції харчування
б) лише престиж страв
в) кількість офіціантів
г) наявність великих тарілок

8. У разі наявності гостей із мусульманських країн у меню не повинно бути:
а) гострих страв
б) свинини та алкоголю
в) солодощів
г) овочевих страв

9. Вегетаріанська опція в міжнародному меню:
а) є необов’язковою
б) є обов’язковим елементом сучасних міжнародних заходів
в) подається лише на вимогу
г) не враховується для офіційних делегацій

10. «Безпечні страви» для мультикультурної аудиторії — це:
а) страви з вираженим національним колоритом
б) нейтральні інтернаціональні страви (рибні, овочеві, легке м’ясо)
в) виключно солодощі
г) традиційні страви лише господарів

11. У меню для міжнародних офіційних прийомів уникають:
а) страва з рибою
б) продуктів із сильним запахом
в) овочевих страв
г) десертів
12. Вибір напоїв залежить від:
а) смаків кухаря
б) культури та традицій країн-учасниць
в) ціни на воду
г) випадкових рішень

III. Достатній рівень (3 бали)
13. Визначте, що описано:
«Меню, яке враховує культурні, релігійні, дієтичні та протокольні особливості гостей з різних країн.»
а) ресторанне меню
б) міжнародне меню
в) сезонне меню
г) дегустаційний сет
14. Приклад адаптованої страви для міжнародного заходу:
а) яловичина, приготовлена з вином для мусульманської делегації
б) рибне філе зі світлим соусом без специфічних спецій
в) страви зі свининою для гостей з Ізраїлю
г) гострий карі для всіх гостей
15. Оберіть правильне твердження:
«Складання міжнародного меню…»
а) передбачає свободу вибору без обмежень
б) вимагає знання протоколу, культурних норм і гастрономічних традицій
в) не має значення для офіційних подій
г) допускає лише національні страви організатора
16. Коротка письмова відповідь (2–3 речення):
«Навіщо під час міжнародних заходів передбачати альтернативні страви (вегетаріанські, безглютенові, безалкогольні)?»
17. Установіть відповідність:
1. Кошерне меню
2. Халяль-меню
3. Веганське меню
а) передбачає відсутність продуктів тваринного походження
б) заборона свинини, алкоголю, спеціальні правила забою
в) заборона змішування молочного та м’ясного, спеціальна сертифікація

IV. Високий рівень (4 бали)
18. Ситуативне завдання:
На міжнародний економічний форум прибули делегації з Ізраїлю, Японії, Індії та Франції. На попередньо запропоноване меню виникли зауваження:
– ізраїльська делегація вимагає кошерних страв;
– японська скаржиться на надто жирні та важкі страви;
– індійська делегація просить більше вегетаріанських опцій;
– французькі гості кажуть, що десерт не відповідає стандартам подачі.

Питання:
– Які помилки було допущено під час складання меню?
– Як слід адаптувати меню для всіх чотирьох делегацій?
– Які універсальні принципи допомогли б уникнути конфлікту?
– Дайте відповідь у 4–5 реченнях.
19. Аналітичне завдання (4–5 речень):
«Міжнародне меню як інструмент міжкультурної комунікації у системі міжнародного сервісу»,
використавши:

- один професійний термін (наприклад, "крос-культурна компетентність", "гастрономічний протокол"),
- приклад адаптації меню,
- логічний висновок.

20. Міні-есе (6–8 речень):
«Роль правильно складеного міжнародного меню у формуванні іміджу події та комфорту делегацій»

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Рівень	**Бали**
Початковий	0–6
Середній	7–14
Достатній	15–25
Високий	26–40

Підсумковий тест для фахових молодших бакалаврів за темою 8: **«Сервіс та подача страв у дипломатичному обслуговуванні»**

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ
І. Початковий рівень (1 бал)
1. Дипломатичний сервіс — це:
а) звичайне ресторанне обслуговування без правил
б) подача страв згідно з міжнародним протоколом та етикетом
в) подача страв у форматі швидкого харчування
г) вибір страв гостями без участі офіціантів
2. Під час дипломатичної подачі страв:
а) подають усі страви одночасно
б) дотримуються чіткої послідовності подачі
в) офіціант може подавати страви з будь-якого боку
г) дозволяється порушувати протокол за бажанням гостей
3. Страви на офіційних дипломатичних заходах подають:
а) довільно
б) за схемою: закуска – основна страва – десерт
в) починаючи з десерту
г) лише за бажанням господаря
4. Основний принцип поведінки персоналу під час подачі страв:
а) емоційність та неформальність
б) стриманість, професійність, невтручальність

в) гучні коментарі
г) жестикуляція

5. Посуд і прилади мають бути:
а) будь-якого формату
б) уніфікованими, чистими, відповідати міжнародним стандартам
в) довільно підібраними
г) замінениими на одноразовий пластик

6. Подача напоїв під час дипломатичних заходів здійснюється:
а) без урахування культури гостей
б) з урахуванням протоколу та традицій делегації
в) тільки після десерту
г) випадково

II. Середній рівень (2 бали)

7. До особливостей дипломатичної подачі належить:
а) можливість торкатися гостей під час сервісу
б) синхронність дій офіціантів
в) одночасне використання різних стилів подачі
г) відсутність контролю часу

8. При подачі страв гостей обслуговують:
а) зліва, незалежно від формату
б) їжу подають зліва, напої — справа
в) з будь-якого боку, який зручний офіціанту
г) через стіл

9. У дипломатичному сервісі заборонено:
а) коментувати подачу
б) розповідати про інгредієнти на прохання гостя
в) ввічливо перепитувати щодо алергій
г) уточнювати побажання гостей

10. Темп подачі страв має бути:
а) дуже швидким
б) узгодженим, рівномірним, однаковим для всіх гостей
в) довільним
г) надто повільним

11. Під час подачі страв на офіційному банкеті офіціант повинен:
а) стояти поруч, доки гість не закінчить їсти
б) непомітно та оперативно змінювати прибори й тарілки
в) коментувати політичні питання
г) пропонувати гостю додаткові страви без потреби

12. Для різних делегацій сервіс адаптується з огляду на:
а) їхній бюджет
б) їхні культурні та релігійні особливості
в) вимоги організатора лише
г) національність офіціантів

III. Достатній рівень (3 бали)

13. Визначте, що описано:
«Обслуговування, що передбачає синхронну подачу страв, увагу до деталей, дотримання протоколу та врахування культурних норм гостей.»
а) національний сервіс
б) дипломатичний сервіс

в) кейтеринг швидкого типу
г) повсякденне ресторанне обслуговування

14. Приклад правильної дипломатичної подачі страв:

а) подача гарячої страви раніше за закуску
б) одночасна подача страв усім гостям делегації
в) подача страв випадковим чином
г) подача напоїв у пластикових стаканах

15. Оберіть правильне твердження:

«Сервіс у дипломатичному обслуговуванні…»
а) не має відмінностей від ресторанного
б) повинен бути максимально точним, нейтральним і відповідати міжнародним правилам
в) може порушувати протокол залежно від настрою гостей
г) допускає імпровізацію офіціанта

16. Коротка письмова відповідь (2–3 речення):

«Чому синхронність подачі страв є важливою у дипломатичному сервісі?»

17. Установіть відповідність:

1. Подача страв
2. Подача напоїв
3. Робота персоналу

а) стримана, нейтральна поведінка
б) зліва
в) справа

IV. Високий рівень (4 бали)

18. Ситуативне завдання:

На офіційному дипломатичному прийомі присутні делегації з Китаю, Канади та Єгипту. У процесі обслуговування виникли проблеми: китайські гості поскаржилися на несинхронну подачу страв; канадські – на надто повільний темп; єгипетські – на подачу алкоголю без прохання.

Питання:

– Які помилки сервісу були допущені?
– Як персоналу потрібно виправити ситуацію під час заходу?
– Які стандарти дипломатичної подачі необхідно врахувати в майбутньому?
– Оформіть відповідь у 4–5 реченнях.

19. Аналітичне завдання (4–5 речень):

«Сервіс та подача страв у дипломатичному обслуговуванні як чинник міжнародної репутації закладу»,
використавши:

- один професійний термін (наприклад, *синхронна подача*, *протокольний сервіс*),
- приклад офіційного прийому,
- логічний висновок.

20. Міні-есе (6–8 речень):

«Професійна подача страв як ключовий елемент міжнародного дипломатичного сервісу»

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Рівень	**Бали**
Початковий	0–6
Середній	7–14
Достатній	15–25
Високий	26–40

Підсумковий тест для фахових молодших бакалаврів
за темою 9: **«Організація кава-брейків, фуршетів та банкетів під час міжнародних конференцій»**

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

І. Початковий рівень (1 бал)

1. Кава-брейк у межах конференції — це:

а) довга вечеря з тостами

б) коротка перерва з напоями та легкими закусками між сесіями

в) окремий кейтеринг для VIP

г) неформальна зустріч організаторів

2. Фуршет відрізняється від банкету тим, що:

а) має сувору розсадку

б) передбачає стоячий формат і самообслуговування/обнос

в) триває понад три години

г) не допускає гарячих страв

3. Основна мета кава-брейку:

а) офіційні промови

б) підтримання працездатності учасників і нетривалий нетворкінг

в) святкування ювілею

г) робота з пресою

4. Банкет у рамках міжнародного заходу зазвичай:

а) має протокольну розсадку й кілька подач страв

б) не потребує запрошень

в) проводиться винятково на відкритому повітрі

г) не включає десерт

5. До базового меню кава-брейку належать:

а) важкі гарячі страви

б) кава/чай, вода, соки, випічка, фрукти

в) виключно алкоголь

г) страви з інтенсивним запахом

6. Планування зон під час фуршету передбачає:

а) одну загальну лінію видачі

б) декілька станцій (напої, закуски, дієтичні позиції) та зручну логістику потоків

в) розміщення столів без проходів

г) відсутність місць для сміття

ІІ. Середній рівень (2 бали)

7. Тривалість стандартного кава-брейку під час конференції зазвичай становить:

а) 5–7 хв

б) 15–30 хв

в) 90 хв

г) понад 2 години

8. Під час міжнародних подій обов’язково враховують у меню:

а) лише національну кухню господаря

б) дієтичні, релігійні та культурні обмеження (вегетарі, безглютен, халяль/кошер)

в) найекзотичніші інгредієнти

г) лише сезонність

9. Для фуршету на 200+ гостей доцільно:

а) одна лінія сервування

б) кілька точок подачі й окрема станція напоїв
в) повна розсадка всіх гостей
г) відсутність персоналу

10. Таймінг банкету зазвичай включає:

а) хаотичний порядок подач
б) збір гостей – привітання – подачі страв – тости/спічі – десерт/кава
в) одразу десерт
г) лише тости

11. Для кава-брейку «to-go» важливо забезпечити:

а) порційну подачу, сміттєві станції, еко-посуд
б) складні прибори та кришталеві келихи
в) повне самообслуговування без персоналу
г) лише солодкі позиції

12. У зонуванні простору фуршету слід передбачити:

а) вузькі проходи
б) чіткі входи/виходи, навігацію, доступ для МГН (людей з інвалідністю)
в) одну центральну станцію
г) відсутність вказівників

III. Достатній рівень (3 бали)

13. Визначте, що описано:

«Стоячий формат харчування з акцентом на мобільність і неформальне спілкування; подача обносом або зі станцій, мінімальна кількість приборів».

а) банкет
б) фуршет
в) кава-брейк
г) робочий ланч

14. Приклад коректної адаптації меню:

а) канапки з шинкою для гостей із халяль-запитами
б) окремо марковані безглютенові сендвічі та веганські тарталетки
в) єдина страва для всіх
г) відсутність позначень алергенів

15. Оберіть правильне твердження:

«Ефективна організація кава-брейку/фуршету…»

а) не залежить від логістики залу
б) потребує чіткого таймінгу, зонування й маркування позицій
в) не враховує потоки гостей
г) допускає відсутність питної води

16. Коротка письмова відповідь (2–3 речення):

«Які ключові ризики (харчова безпека, натовп, алергени) слід контролювати під час кава-брейків і фуршетів?»

17. Установіть відповідність:

1. Кава-брейк
2. Фуршет
3. Банкет

а) розсадка за протоколом, декілька курсів, тости
б) стоячий формат, кілька станцій, широкий вибір finger-food
в) 15–30 хв, напої + легкі закуски

IV. Високий рівень (4 бали)
18. Ситуативне завдання:
Міжнародна конференція (250 учасників, 2 паралельні треки, присутні делегації з різними дієтичними вимогами: веган, безглютен, халяль, безлактоза). План дня:
— 10:30 кава-брейк (20 хв),
— 13:00 фуршет-ланч (60 хв, стоячи),
— 19:00 банкет (розсадка, 3 курси).
Завдання:
– Запропонуйте **структуру меню** для кожного формату з 3–5 позицій (коротко).
– Опишіть **зонування залу** та логістику потоків (станції/напрямки руху).
– Вкажіть **маркування дієт/алергенів**, еко-рішення та план утилізації.
– Додайте **ролі персоналу** (метрдотель, капітани станцій, офіціанти, стюарди) і таймінг підготовки.
19. Аналітичне завдання (4–5 речень):
«Поєднання кава-брейків, фуршетів і банкетів як єдиної сервісної системи на міжнародній конференції», використавши:

- один професійний термін (наприклад, *event-flow management*, *guest journey*),
- приклад правильного таймінгу/зонування,
- узагальнюючий висновок про вплив на задоволеність учасників.

20. Міні-есе (6–8 речень):
«Стандарти організації харчування на міжнародних конференціях: комфорт учасників, інклюзія, безпека, сталий підхід»

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Рівень	**Бали**
Початковий	0–6
Середній	7–14
Достатній	15–25
Високий	26–40

Підсумковий тест для фахових молодших бакалаврів за темою 10: **«Роль сомельє та бармена в дипломатичному обслуговуванні»**

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ
І. Початковий рівень (1 бал)
1. Сомельє у дипломатичному сервісі відповідає за:
а) оформлення залу
б) добір, подачу та рекомендації напоїв з урахуванням протоколу
в) складання меню страв
г) розсадження гостей
2. Бармен у дипломатичному обслуговуванні — це фахівець, який:
а) готує тільки каву
б) розробляє карту бару, міксує напої, контролює безалкогольні альтернативи
в) відповідає лише за інвентар
г) працює виключно з алкоголем
3. Винна карта на офіційному прийомі повинна:
а) містити тільки напої країни-господаря
б) враховувати протокол, культуру гостей і поєднання зі стравами

в) бути максимально екзотичною
г) змінюватися під час подачі кожної страви

4. Безалкогольні альтернативи на дипломатичному прийомі:
а) не обов'язкові
б) є обов'язковими (вода, соки, моктейлі, чай/кава)
в) замінюються водою з-під крана
г) надаються тільки за письмовим запитом

5. Температура подачі вина в дипломатичному сервісі:
а) не має значення
б) є частиною професійного етикету сомельє
в) визначається випадково
г) залежить лише від побажань кухаря

6. У мові спілкування з гостями сомельє/бармен дотримуються:
а) жартів на політичні теми
б) нейтральності, коректності, лаконічності
в) фамільярності
г) суперечок про смаки

II. Середній рівень (2 бали)

7. Під час офіційних тостів сомельє повинен забезпечити:
а) будь-які келихи та напої
б) готовність келихів, відповідність напою моменту та синхронність наповнення
в) подачу шампанського тільки по завершенні події
г) відсутність безалкогольних опцій

8. Роль бармена у кризовій ситуації (алергія/відмова від алкоголю):
а) запропонувати «щось подібне» без уточнень
б) оперативно приготувати маркований безалкогольний аналог і повідомити метрдотеля
в) відмовити гостю
г) змінити меню на власний розсуд

9. Фудпейринг (поєднання страв і напоїв) у дипломатичному сервісі:
а) не має значення
б) впливає на загальне враження, комфорт і протокольну доречність
в) стосується лише десертів
г) визначається випадково

10. Що слід врахувати при укладанні карти вин/бару для делегацій з мусульманських країн:
а) акцент на міцних напоях
б) широкий безалкогольний вибір, моктейлі, халяль-інгредієнти
в) тільки воду
г) повна відсутність альтернатив

11. Взаємодія сомельє з кухнею під час офіційного прийому передбачає:
а) незалежний підбір напоїв без консультацій
б) спільне погодження меню, таймінгу та температур подач
в) роботу лише під час десерту
г) зміни в останню хвилину без узгодження

12. До професійних стандартів бармена на дипломатичному заході належать:
а) складні трюки з пляшками перед високими гостями
б) акуратність, тиша, чистота станції, чіткі порції, маркування безалкогольних напоїв
в) імпровізації з інгредієнтами без попередження
г) нав'язування напоїв гостям

III. Достатній рівень (3 бали)

13. Визначте, що описано:

«Фахівець, який відповідає за винний супровід події, контроль сервісної температури, відповідний стек та комунікацію з гостями в межах протоколу.»

а) метрдотель

б) сомельє

в) шеф-кухар

г) бар-бек

14. Приклад коректного рішення бармена під час офіційного прийому:

а) подати міцний алкоголь усім під час аперитиву

б) запропонувати елегантні моктейлі та води під різні дієтичні/релігійні обмеження

в) відмовити в безалкогольних опціях

г) додати лід без згоди гостя

15. Оберіть правильне твердження:

«У дипломатичному сервісі карта напоїв…»

а) може ігнорувати меню страв

б) узгоджується з меню та сценарієм події (тости, промови, паузи)

в) визначається лише ціною напоїв

г) не має значення для іміджу прийому

16. Коротка письмова відповідь (2–3 речення):

«Чому сомельє і бармен — ключові фігури репутації прийому на міжнародному рівні?»

17. Установіть відповідність:

1. Аперитив
2. Вино до основної страви
3. Дайджестив/безалкоголь до десерту

а) ігристі/легкі коктейлі, що відкривають подію

б) напій, узгоджений із соусом/текстурою страви

в) кріплені/десертні вина або чай/кава/моктейль

IV. Високий рівень (4 бали)

18. Ситуативне завдання:

На офіційному банкеті присутні делегації з Франції, Саудівської Аравії та Японії.

Проблеми: частина гостей не вживає алкоголь; подача шампанського для тосту запізнилася; до риби помилково подали надто важке червоне вино.

Завдання:

– Які протокольні й сервісні помилки допустили сомельє/бармен?

– Як виправити ситуацію «тут і зараз» (альтернативи для тосту, корекція фудпейрингу, комунікація з метрдотелем)?

– Які превентивні кроки слід передбачити на етапі планування (таймінг розливу, станції безалкогольних напоїв, дегустація меню з кухнею)?

– Сформулюйте відповідь у 4–5 реченнях.

19. Аналітичне завдання (4–5 речень):

«Напої як елемент дипломатичного протоколу: роль сомельє та бармена в комунікаційній меті прийому», використавши:

- один професійний термін (наприклад, *service timing*, *food & beverage pairing*, *zero-proof mixology*),
- приклад доречного рішенння для мультикультурної аудиторії,
- узагальнюючий висновок.

20. Міні-есе (6–8 речень):
«Синергія сомельє, бармена та кухні: як напої підсилюють імідж дипломатичного заходу»

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Рівень	**Бали**
Початковий	0–6
Середній	7–14
Достатній	15–25
Високий	26–40

Підсумковий тест для фахових молодших бакалаврів за темою 11: **«Протокол готельного обслуговування високопоставлених осіб (VIP-гостей)»**

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

І. Початковий рівень (1 бал)
1. VIP-гості у готелі — це:
а) будь-які іноземні туристи
б) високопоставлені особи, офіційні делегації, лідери бізнесу/культури з підвищеними вимогами до протоколу та безпеки
в) лише учасники конференцій
г) постояльці, що бронюють стандартні номери
2. Ключовий принцип обслуговування VIP-гостей:
а) швидкість за рахунок якості
б) конфіденційність, бездоганний сервіс, персоналізація
в) жорстка економія на послугах
г) відсутність попередньої комунікації
3. Протокол VIP-розміщення передбачає:
а) стандартний check-in на стійці рецепції
б) окремий канал реєстрації/приватний check-in у номері або lounge
в) самостійну реєстрацію через кіоск
г) реєстрацію після заселення
4. «Preference sheet» (картка уподобань) містить:
а) лише паспортні дані
б) індивідуальні вимоги до номеру, харчування, безпеки, комунікацій
в) інформацію про тариф
г) лише дані про переліт
5. Для VIP-прибуття готель готує:
а) пресреліз для ЗМІ за замовчуванням
б) привітальний лист, amenity-набір, попередній огляд номера бригадою контролю якості
в) тільки ключ-картку
г) спеціальний подарунок персоналу без узгодження
6. Фото- та відеозйомка VIP-гостей у готелі:
а) дозволяється будь-коли
б) заборонена без попередньої згоди гостя/офіційного супроводу

в) дозволена, якщо це робить інший гість
г) завжди дозволена в ресторан
II. Середній рівень (2 бали)
7. Безпека VIP-гостей координується:
а) виключно портьє
б) службою безпеки готелю у зв'язці з державними/приватними органами охорони
в) офіціантами
г) консьєрж-службою без залучення інших підрозділів
8. У протоколі конфіденційності готелю заборонено:
а) підтверджувати перебування гостя третім особам без дозволу
б) спілкуватися з офіційним представником
в) вітати гостя персоналізованою листівкою
г) працювати з псевдонімом у бронюванні
9. Для VIP-супроводу на поверх забезпечують:
а) довільний склад персоналу
б) закріпленого floor-батлера/host-а та мінімізовану команду доступу до номера
в) лише покоївку
г) нічого спеціального не роблять
10. Протокол взаємодії з багажем VIP:
а) будь-хто може заносити багаж до кімнати
б) лише уповноважений співробітник у присутності гостя або його протоколу; маркування, контроль ланцюга передачі
в) залишають у коридорі
г) надсилають поштою
11. Для VIP-трансферу готель:
а) замовляє перше-ліпше таксі
б) узгоджує транспортний коридор, тип авто, паркування, окремий вхід/вихід
в) просить гостя самостійно доїхати
г) направляє шатл без графіка
12. Стандарт комунікації з VIP-гостем:
а) фамільярна бесіда
б) лаконічні, шанобливі звертання, підтвердження важливих деталей письмово
в) обговорення приватних тем
г) запити через соцмережі
III. Достатній рівень (3 бали)
13. Визначте, що описано:
«Комплекс дій готелю від етапу попереднього брифу до виїзду, який гарантує безпеку, приватність і персоналізований сервіс для високопоставлених гостей.»
а) стандарт операцій
б) VIP-протокол обслуговування
в) маркетинговий план
г) план евакуації
14. Приклад правильної підготовки номера для VIP:
а) стандартна перевірка після попереднього гостя
б) подвійний QC-огляд, тест обладнання/зв'язку, скан minibar під уподобання, встановлення welcome-набору відповідно до дієти/культури
в) ваза з квітами від випадкового постачальника
г) звичайний набір фруктів без маркування алергенів
15. Оберіть правильне твердження:
«Робота з делегаціями і протоколом…»

а) не потребує координації між підрозділами

б) здійснюється через єдину контактну особу (VIP-координатор) і погоджений маршрут сервісу

в) відбувається лише через рецепцію

г) не стосується служби безпеки

16. Коротка письмова відповідь (2–3 речення):

«Які елементи має містити VIP-brief/операційна картка події для готелю?»

(Згадайте: склад делегації, титули/форми звертання, розклад, маршрути доступу, вимоги безпеки, харчові обмеження, медичні ризики, конфіденційність.)

17. Установіть відповідність:

1. Приватний check-in
2. Preference sheet
3. Security sweep (попередній огляд)

а) персональні уподобання, дієта, техніка, комунікації

б) реєстрація поза загальним холом/у lounge/в номері

в) перевірка номера/маршрутів на предмет безпеки та технічних збоїв

IV. Високий рівень (4 бали)

18. Ситуативне завдання:

У готелі очікують прибуття очільника міжнародної організації з делегацією (12 осіб), паралельно — неанонсований візит відомої публічної особи (VIP-інкогніто). На ресепшені черга, у соцмережах з’явилися чутки про розміщення першого гостя, а служба безпеки міста просить змінити маршрут під’їзду.

Питання:

– Як забезпечити **конфіденційний і розділений** check-in для обох VIP-гостей?

– Які дії координатора та служби безпеки готелю в перші 30 хвилин?

– Як перебудувати **маршрути доступу/ліфти/паркування** і комунікацію з персоналом?

– Які **проактивні кроки з інформаційної гігієни** (NDA, політика фото/відео, контроль даних) впровадити?

– Сформулюйте відповідь у 4–5 реченнях.

19. Аналітичне завдання (4–5 речень):

«VIP-протокол як мультидисциплінарна координація: безпека, сервіс, конфіденційність»,

використавши:

- один професійний термін (наприклад, *close protection SOP*, *sterile route*, *need-to-know*),
- приклад координації підрозділів (front office, security, F&B, housekeeping),
- узагальнюючий висновок щодо впливу на репутацію готелю.

20. Міні-есе (6–8 речень):

«Етика конфіденційності та персоналізація як основа протоколу обслуговування VIP-гостей у готелі»

(Розкрийте баланс між відкритістю сервісу й захистом приватності, роль підготовки персоналу, інклюзивність і міжкультурні аспекти.)

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Рівень	**Бали**
Початковий	0–6
Середній	7–14
Достатній	15–25
Високий	26–40

Підсумковий тест для фахових молодших бакалаврів
за темою 12: **«Організація розміщення та логістики для іноземних делегацій»**

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ
І. Початковий рівень (1 бал)
1. Гостьовий логістичний план для іноземної делегації — це:
а) графік роботи кухні
б) узгоджений документ із маршрутами, трансферами, таймлайном і відповідальними
в) рекламний буклет події
г) карта міста без позначок
2. Стандарт розміщення офіційних делегацій у готелі передбачає:
а) довільний вибір номерів на рецепції
б) попередній блок номерного фонду з урахуванням рангу, безпеки та близькості до ліфтів/виходів
в) розселення на різних кінцях міста
г) лише сніданок «to-go»
3. Meet & Greet у аеропорту — це:
а) обов'язковий паспортний контроль
б) протокольна зустріч із табличкою, супроводом, прискореним маршрутом і координацією багажу
в) вручення сувенірів
г) перевірка віз
4. Для іноземної делегації трансфер зазвичай організовують:
а) випадковим таксі
б) попередньо забронюванним транспортом відповідного класу з резервом авто
в) громадським автобусом
г) каршерингом
5. Rooming-list — це:
а) список контактів медіа
б) погоджений перелік номерів/типів розміщення для всіх учасників із примітками (титули, дієта, доступність)
в) план банкетного залу
г) маршрутний лист водія
6. При роботі з багажем делегації обов'язково:
а) зберігати у холі без нагляду
б) маркувати, робити звірку етикеток і контролювати ланцюг передачі
в) відкривати для перевірки в номері без присутності гостя
г) передавати стороннім

ІІ. Середній рівень (2 бали)
7. Key-контакти у логістиці делегації:
а) будь-який співробітник готелю
б) координатор події, VIP/Protocol-офіцер, черговий диспетчер транспорту
в) лише водій
г) службовець служби прибирання
8. При плануванні розміщення делегації слід врахувати:
а) лише вартість
б) рівень безпеки, конфіденційність, доступність (ADA/МГН), близькість до майданчика події

в) дизайн лобі
г) наявність басейну

9. Тайм-слот «між рейсом і сесією» зазвичай закладають:

а) 0 хвилин
б) буфер 60–90 хв для трансферу/реєстрації/перепочинку
в) понад 4 години
г) лише 10 хвилин

10. Для групи 20–30 осіб оптимальний формат трансферу:

а) 3–4 седани без координації
б) міні-бас + черговий седан для протоколу/VIP
в) метро
г) один кросовер

11. При міжнародних заїздах пізно вночі важливо забезпечити:

а) роботу тільки бару
б) нічний check-in, ланч-бокси/воду, 24/7 контакт координатора
в) ранковий пошук номерів без гарантії
г) перенесення заїзду на ранок

12. Інформаційний пакет для делегації містить:

а) афішу міських подій
б) програму по днях, контактні номери, схеми проїзду, QR-карти локацій, правила безпеки
в) рекламу готелю
г) меню ресторану поруч

III. Достатній рівень (3 бали)

13. Визначте, що описано:

«Скоординований набір дій і ресурсів (транспорт, готель, безпека, таймінг), який забезпечує безперервний рух делегації між точками програми».

а) протокол харчування
б) логістичний ланцюг делегації
в) рекламний план
г) кейтеринг

14. Приклад правильної взаємодії зі службою безпеки готелю:

а) повідомити у соцмережах про час заїзду
б) погодити маршрути доступу/ліфти, провести попередній огляд поверху, встановити контроль доступу
в) попросити консьєржа «приглянути»
г) залишити ключі на стійці

15. Оберіть правильне твердження:

«Ефективна організація розміщення та логістики…»

а) залежить лише від готелю
б) вимагає єдиного центру координації, узгоджених списків і резервних сценаріїв
в) можлива без комунікації зі стороною, що приймає
г) зводиться до бронювання номерів

16. Коротка письмова відповідь (2–3 речення):

«Які ключові елементи має містити rooming-list та як він пов’язаний із протоколом безпеки?»

17. Установіть відповідність:

1. Rooming-list
2. Meet & Greet

3. Dispatcher desk
   а) операційний пункт координації водіїв/транспорту на майданчику
   б) список розміщення делегації з позначками статусів і потреб
   в) організована зустріч у точці прибуття з супроводом і навігацією

   IV. Високий рівень (4 бали)
   18. Ситуативне завдання:
   До міста одночасно прибувають три делегації (міністерська, бізнесова, академічна) трьома різними рейсами з перетином у вікні 45 хв. В одному готелі — обмежений блок номерів; у центрі — перекриття доріг через захід.
   Завдання:
   – Запропонуйте **схему розміщення** (основний готель + оверфлоу-готелі, поверхове зонування, приватний check-in).
   – Опишіть **логістику прибуття** (Meet & Greet, сортування багажу, чергові авто, резервні маршрути з огляду на перекриття).
   – Вкажіть **єдиний центр координації** (ролі: протокол-офіцер, транспортний диспетчер, floor-батлер, security liaison).
   – Додайте **план B/C** на випадок затримок рейсів і зміни часу сесій (оновлення таймлайна, перерозподіл авто, комунікаційні шаблони).
   19. Аналітичне завдання (4–5 речень):
   «Єдина диспетчеризація як основа безпечної та безперервної логістики іноземних делегацій», використавши:

- один професійний термін (*sterile route*, *buffer time*, *load balancing*),
- приклад координації багатьох локацій (аеропорт → готель → майданчик події),
- підсумок щодо впливу на пунктуальність і репутацію приймаючої сторони.

   20. Міні-есе (6–8 речень):
   «Інклюзивність, безпека та пунктуальність як триєдина мета організації розміщення та логістики для іноземних делегацій» (розкрийте баланс між комфортом учасників, вимогами протоколу й обмеженнями міської інфраструктури; роль буферів часу, дублювання ресурсів та інформаційної гігієни).

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Рівень	**Бали**
Початковий	0–6
Середній	7–14
Достатній	15–25
Високий	26–40

Підсумковий тест для фахових молодших бакалаврів за темою 13: **«Служба прийому та розміщення дипломатичних делегацій»**

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

I. Початковий рівень (1 бал)

1. Головне завдання служби прийому диплом. делегацій:

а) реєстрація всіх гостей у загальній черзі
б) забезпечення протокольного рівня прийому, конфіденційності та комфорту
в) виготовлення рекламних матеріалів
г) контроль прибирання поверхів

2. Протокол розміщення дипломатів передбачає:
а) звичайну процедуру check-in
б) окрему зону реєстрації або приватний check-in
в) реєстрацію без документів
г) чек-ін у загальній зоні без попередження
3. Для зустрічі делегацій на рецепції важливо:
а) стандартне привітання
б) знання титулів та форм звертання
в) називати гостей по імені без формальностей
г) переадресовувати всіх до консьєржа
4. Rooming-list використовується для:
а) складання меню
б) розміщення делегації згідно з рангом і протоколом
в) бронювання конференц-залу
г) оформлення скарг
5. Для дипломатів зазвичай резервують:
а) перші-ліпші вільні номери
б) номери підвищеної категорії, поруч один з одним або на окремому поверсі
в) номери біля ліфту для всіх гостей
г) номер у сусідньому хостелі
6. Комунікація з дипломатичними делегаціями здійснюється:
а) в будь-якій неформальній манері
б) офіційно, лаконічно, з дотриманням термінів і протоколу
в) через соцмережі офіціантів
г) лише під час виїзду

II. Середній рівень (2 бали)
7. До особливих вимог дипломатичного розміщення належать:
а) випадковий вибір поверху
б) конфіденційність, безпека, швидкість check-in/out
в) реєстрація після поселення
г) наявність басейну
8. Meet & Greet у готелі означає:
а) прибирання номеру
б) урочисту зустріч делегації уповноваженим персоналом із супроводом до номера
в) завантаження багажу
г) вручення сувеніру
9. У протоколі розміщення важливим є:
а) порядок прибуття гостей
б) дотримання ієрархії та титулів членів делегації
в) особисті вподобання адміністратора
г) оголошення імен гостей у холі
10. Для дипломатів служба прийому готує:
а) лише ключ-карту
б) привітальний лист, інформаційний пакет, список контактних осіб
в) рекламні буклети готелю
г) номери без сервісу
11. Для забезпечення безпеки делегації служба прийому:
а) видає доступ до номерів усім співробітникам
б) координує маршрути з охороною та обмежує доступ до поверху

в) дозволяє відвідувачам без реєстрації
г) розкриває дані про гостя журналістам

12. Затримка делегації при реєстрації неприпустима, тому служба прийому:

а) відкладає роботу
б) проводить прискорений check-in за попередньо підготовленими документами
в) просить делегацію зачекати в черзі
г) реєструє гостей після розміщення

III. Достатній рівень (3 бали)

13. Визначте, що описано:

«Список членів делегації з визначенням категорії номерів, дієтичних, побутових і безпекових вимог, а також контактів керівника делегації.»

а) банкетний лист
б) rooming-list
в) план трансферу
г) меню заходу

14. Приклад коректної дії служби прийому:

а) передати ключі будь-кому, хто назве прізвище гостя
б) уточнити у контактної особи делегації час прибуття та потреби в супроводі
в) розголосити інформацію про VIP-гостей
г) публічно привітати делегацію оголошенням у холі

15. Оберіть правильне твердження:

«Під час розміщення дипломатичних делегацій…»

а) можна змінювати рішення в останній момент без узгодження
б) важлива чітка координація між reception, security, concierge, F&B
в) достатньо інформації з онлайн-бронювання
г) протокол не має значення

16. Коротка письмова відповідь (2–3 речення):

«Яку інформацію повинна отримати служба прийому перед заїздом дипломатичної делегації?»

(Наприклад: склад делегації, титули, час прибуття, маршрути доступу, вимоги безпеки, дієтичні обмеження, особливі побажання.)

17. Установіть відповідність:

1. VIP-check-in
2. Meet & Greet
3. Security coordination

а) зустріч і супровід гостей представником готелю
б) перевірка поверхів і контроль доступу
в) окрема реєстрація делегації з уникненням черг

IV. Високий рівень (4 бали)

18. Ситуативне завдання:

До готелю прибувають одночасно дві дипломатичні делегації:
— європейська (8 осіб, прибуття за офіційною програмою, потреба в окремому поверсі);
— азійська (12 осіб, VIP-гості, прибуття через додатковий вхід, підвищені вимоги до безпеки та конфіденційності).

Завдання:

– Опишіть алгоритм дій служби прийому протягом перших 30 хвилин.
– Як організувати роздільний check-in, маршрути доступу та супровід до номерів?
– Які служби готелю мають бути залучені?

– Як мінімізувати ризики перетину делегацій у публічних зонах?
– Дайте відповідь у 4–5 реченнях.
19. Аналітичне завдання (4–5 речень):
«Координація служби прийому як ключовий чинник успішного обслуговування дипломатичних делегацій»,
використавши:

- один професійний термін (наприклад, *protocol flow*, *sterile route*, *privacy management*),
- приклад взаємодії reception + security + concierge,
- підсумковий висновок.

20. Міні-есе (6–8 речень):
«Служба прийому як перша лінія міжнародного протоколу: значення точності, конфіденційності та міжкультурної компетентності в роботі з дипломатичними делегаціями»

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Рівень	**Бали**
Початковий	0–6
Середній	7–14
Достатній	15–25
Високий	26–40

Підсумковий тест для фахових молодших бакалаврів за темою 14: **«Протокол організації приватних зустрічей та переговорів у готельних люксах та конференц-залах»**

I. Початковий рівень (1 бал)
1. Приватна зустріч у готельному люксі в контексті протоколу — це:
а) неформальне спілкування без правил
б) офіційно запланована подія з підвищеними вимогами до конфіденційності та безпеки
в) звичайний прийом їжі
г) екскурсія номером
2. Базовий принцип організації переговорів у люксі/залі:
а) повна відкритість для гостей готелю
б) **конфіденційність, контроль доступу, чіткий таймінг**
в) максимальна присутність преси
г) відсутність попередніх погоджень
3. «Sterile route» у протоколі означає:
а) шлях прибуття без сторонніх осіб та випадкових контактів
б) маршрут екскурсії
в) дорогу до ресторану
г) шлях до евакуаційного виходу тільки для персоналу
4. Meet & Greet для приватних переговорів включає:
а) вітання в лобі та фото для соцмереж
б) зустріч у визначеній точці, супровід по «стерильному маршруту», перевірку доступів
в) самостійний підйом гостей у номер
г) роздачу рекламних буклетів
5. NDA (угода про нерозголошення) в цьому контексті:
а) зайва формальність
б) інструмент юридичного захисту конфіденційності сторін

в) документ про оплату рахунку
г) внутрішній наказ готелю
6. Seating plan (схема розсадження) для переговорів визначає:
а) лише кількість стільців
б) порядок посадки з урахуванням рангу, ролей і комунікаційної динаміки
в) дизайн меблів
г) колір серветок

II. Середній рівень (2 бали)
7. Для доступу до люкса або переговорної кімнати застосовують:
а) відкриті списки гостей на рецепції
б) **white-list**/іменні бейджі, контрольні пости та журнал відвідувань
в) відсутність контролю
г) фото-ідентифікацію гостей іншими клієнтами
8. Базовий склад «war-room» (операційної кімнати підтримки) під час переговорів:
а) офіціант, аніматор, бармен
б) координатор події, технічний фахівець AV, представник безпеки, відповідальний за фуд-енд-бевередж
в) тільки координатор зала
г) лише охоронець
9. Для переговорів за зачиненими дверима критично важливо забезпечити:
а) еко-декор
б) акустичну та візуальну приватність (sound-proofing, відсутність скляних «коридорів огляду»)
в) відкриті вікна
г) вільний вхід журналістів між сесіями
10. У протоколі таймінг визначає:
а) тільки початок зустрічі
б) **час прибуття/виходу, тривалість блоків, перерви, буфери, «сигнали часу» для модератора**
в) лише обідню перерву
г) виключно час кава-брейку
11. Мінімальний технічний пакет для конференц-залу:
а) музичний центр
б) AV-система (проєктор/екран або LED, мікрофони, запис/стрім — за потреби), дротовий інтернет, розетки/подовжувачі
в) лише Wi-Fi
г) телевізор у коридорі
12. Hospitality-setup (F&B) під приватні переговори повинен:
а) стимулювати гучні тости
б) бути тихим, ненав’язливим, з водою/кавою/чайником, легкими снеками, з урахуванням дієтичних обмежень
в) передбачати шведський стіл у дверях
г) проходити через стіл переговорів

III. Достатній рівень (3 бали)
13. Визначте, що описано:
«Комплекс організаційних та безпекових заходів — від окремого маршруту доступу до контролю документів — який гарантує приватність переговорів у люксі/залі.»
а) кейтеринг-план

б) протокольний режим приватної зустрічі
в) рекламна акція
г) стандарт готельного розміщення

14. Приклад коректної комунікації зі сторонами переговорів:

а) оголошення в лобі з переліком учасників
б) відправка **brief** із схемою доступів, контактами відповідальних, таймлайном і правилами конфіденційності
в) публікація маршруту в соцмережах готелю
г) запит деталей через відкритий чат

15. Оберіть правильне твердження:

«Схема розсадження для переговорів високого рівня…»
а) довільна; хто де сів, там і його місце
б) визначає лідерські позиції, баланс сторін і каналізує комунікацію (host/guest, перекладач, радники)
в) потрібна лише під час банкетів
г) не впливає на результат

16. Коротка письмова відповідь (2–3 речення):

«Що має містити оперативна інструкція для служби безпеки і служби прийому під час приватних переговорів у готелі?»
(Згадайте: white-list, маршрути, контроль фото/відео, план евакуації, план Б/С, обмеження доступу, контакти чергових.)

17. Установіть відповідність (термін → зміст):

1. **NDA**
2. **Seating plan**
3. **Sterile route**

а) маршрут без сторонніх і камер, з контрольними постами
б) юридична угода про нерозголошення інформації
в) схема посадки за столом із позначенням ролей/сторон

IV. Високий рівень (4 бали)

18. Ситуативне завдання (протокол у дії):

У готельному люксі заплановано конфіденційні переговори між двома делегаціями (по 6 осіб). Паралельно в тому ж готелі — публічна прес-подія іншої організації. У день зустрічі:

- у лобі багато журналістів;
- служба безпеки міста просить тимчасово перекрити головний вхід;
- одна зі сторін прибуває раніше на 25 хв, наполягає на «тихому» очікуванні.

Завдання:

– Запропонуйте **покроковий алгоритм** дій координатора події на найближчі 30 хв (розділення потоків, альтернативні входи/ліфти, контроль доступу, NDA-режим).
– Опишіть **організацію кімнати очікування** (розміщення, F&B, охорона, відсутність візуального контакту зі ЗМІ).
– Вкажіть **сигнали часу/процедури** для старту зустрічі та **протокол догляду приміщення** після завершення (sweep, видалення матеріалів, шрединг/повернення документів, wipe на проєкційному обладнанні).

19. Аналітичне завдання (4–5 речень):

«Конфіденційність як ядро протоколу приватних переговорів у готелях: взаємодія reception, security, AV та F&B», використайте:

- один професійний термін (*need-to-know*, *privacy management*, *sound masking*),
- приклад правильно налаштованого «sterile route» та бронювання ліфтів,
- підсумковий висновок про вплив на результативність переговорів і репутацію локації.

20. Міні-есе (6–8 речень):
«Готельний люкс чи конференц-зал для приватних зустрічей: протокольні переваги, ризики та чек-листи організації»
(Порівняйте рівень контролю доступу, технічні можливості, акустичну приватність, зручність F&B, можливості ізоляції від публічних зон, необхідність «sterile route».)

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Рівень	**Бали**
Початковий	0–6
Середній	7–14
Достатній	15–25
Високий	26–40

Підсумковий тест для фахових молодших бакалаврів за темою 15: «**Забезпечення безпеки та протокольні вимоги до персоналу готелю під час візитів глав держав та урядів»**

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ
І. Початковий рівень (1 бал)
1. Візити глав держав та урядів у готель потребують:
а) стандартних процедур як для звичайних гостей
б) підвищених заходів безпеки та дотримання міжнародного протоколу
в) скорочення персоналу
г) скасування сервісу
2. Основний принцип обслуговування таких гостей:
а) відкритий доступ усім відвідувачам
б) конфіденційність, точність і безумовна ввічливість
в) дружня фамільярність
г) робота без попереджень
3. Протокольні вимоги передбачають:
а) оголошення прізвищ VIP у холі
б) чіткі форми звертання, повагу до титулів, координацію з протоколом держави
в) звертання на ім’я
г) фотографування VIP персоналом
4. «Sterile route» означає:
а) маршрут із вільним доступом
б) повністю контрольований шлях без сторонніх осіб
в) шлях для персоналу
г) резервний евакуаційний вихід
5. Під час перебування глави держави доступ до поверху:
а) відкритий для всіх
б) суворо обмежений і контролюється службою безпеки
в) дозволений іншим гостям у будь-який час
г) здійснюється через службовий ліфт
6. Фото- та відеозйомка VIP-гостей персоналом:
а) дозволена без обмежень
б) дозволена з дозволу генерального менеджера
в) заборонена без офіційного погодження
г) рекомендована для соцмереж готелю

II. Середній рівень (2 бали)

7. Основна роль служби безпеки готелю під час візиту:

а) перевірка напоїв

б) координація маршрутів, контроль доступу, взаємодія з державною охороною

в) оформлення рахунків

г) робота лише в нічний час

8. Вимоги до персоналу готелю включають:

а) вільне пересування будь-яких співробітників на поверхах VIP

б) дотримання NDA, дисципліни, стабільності поведінки та охайності

в) жартівливу манеру спілкування

г) зміну розкладу без попередження

9. «Pre-arrival sweep» (попередній огляд) передбачає:

а) перевірку якості прання

б) огляд номерів та маршрутів на предмет безпеки і технічних ризиків

в) оцінку меню

г) контроль роботи ресторану

10. У робочій взаємодії reception і security важливо:

а) передавати інформацію в публічних чатах

б) діяти через єдиний канал комунікації та протокол узгодження

в) працювати без документів

г) повідомляти про VIP іншим гостям

11. Під час бронювання під візит уряду готель:

а) надає випадкові номери

б) блокує поверхи, забезпечує lift control та резервні маршрути

в) залишає все без змін

г) лише готує фрукти

12. До інструктажу персоналу перед візитом входить:

а) ознайомлення з планом конференції

б) правила поведінки з VIP, мовчазність, доступні маршрути, emergency-плани

в) інформація про популярні ресторани

г) правила продажу сувенірів

III. Достатній рівень (3 бали)

13. Визначте, що описано:

«Комплекс протокольних, комунікаційних і безпекових заходів, що забезпечують конфіденційність і комфорт під час перебування глави держави у готелі.»

а) кейтеринг-план

б) протокол високорівневого прийому

в) логістична схема заселення

г) rooming-лист

14. Приклад правильної поведінки персоналу:

а) називати VIP на ім’я

б) привітати за протоколом, уникати зайвих фраз, повідомити про готовність номеру

в) пропонувати селфі

г) розповідати деталі про інших гостей

15. Оберіть правильне твердження:

«Організація безпеки під час візиту глав держав…»

а) не потребує участі готелю

б) проводиться у співпраці між готелем, державною охороною та службами протоколу

в) здійснюється лише державною охороною
г) має формальний характер

16. Коротка письмова відповідь (2–3 речення):
«Яку інформацію повинен мати персонал готелю перед прибуттям глави держави?»
(Наприклад: маршрути доступу, заборонені зони, NDA-умови, титули/форми зверн., emergency-процедури.)

17. Установіть відповідність:

1. Pre-arrival sweep
2. Sterile route
3. NDA

а) юридична заборона на розголошення інформації
б) огляд номерів і технічних зон перед прибуттям
в) маршрут без сторонніх осіб і камер

IV. Високий рівень (4 бали)

18. Ситуативне завдання:
До готелю прибувають президент і прем'єр-міністр двох країн. У той же час у холі зібралися журналісти, а маршрути для VIP перекриті через міські події. На поверхі, забронюваному для делегацій, випадково перебувають звичайні гості, а в соцмережах уже з'явилися чутки про проживання президента.
Завдання:
– Сформулюйте алгоритм дій персоналу та служби безпеки на найближчі 20–30 хвилин.
– Як забезпечити розділення потоків і конфіденційність?
– Як організувати «стерильний маршрут» і евакуаційні резерви?
– Які кроки негайно здійснити для інформаційної безпеки?
– Дайте відповідь у 4–5 реченнях.

19. Аналітичне завдання (4–5 речень):
«Протокольна координація персоналу готелю як основа успішного прийому глав держав»,
використавши:

- один професійний термін (*high-level protocol*, *sterile access*, *crisis flow*),
- приклад координації reception + security + housekeeping,
- логічний висновок щодо важливості підготовки персоналу.

20. Міні-есе (6–8 речень):
«Безпека, протокол і професіоналізм у готелі: ключові стандарти під час візитів глав держав та урядів»
(Порадьтеся про баланс між сервісом, конфіденційністю, міжкультурною компетентністю та швидкістю реагування.)

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Рівень	**Бали**
Початковий	0–6
Середній	7–14
Достатній	15–25
Високий	26–40

Підсумковий тест для фахових молодших бакалаврів
за темою 16: **«Міжкультурна комунікація в готельно-ресторанному бізнесі»**

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

І. Початковий рівень (1 бал)

1. Міжкультурна комунікація — це:

а) спілкування між працівниками одного відділу

б) взаємодія людей із різних культур, національностей і традицій

в) офіційне листування

г) інструкція з техніки безпеки

2. Основним принципом міжкультурної комунікації є:

а) ігнорування культурних відмінностей

б) повага, толерантність, відкритість

в) нав'язування власних норм

г) одноманітність сервісу

3. До культурних особливостей гостей належать:

а) типи номерів

б) традиції харчування, форми звертань, норми поведінки

в) бюджет подорожі

г) стиль одягу персоналу

4. Невербальна комунікація в різних культурах може:

а) не мати впливу

б) мати різні значення жестів і міміки

в) бути однаковою всюди

г) використовуватися лише керівниками

5. Для гостей зі Східної Азії важливо:

а) надмірний тілесний контакт

б) стриманість, повага до дистанції

в) гучні емоції

г) жарти з персоналу

6. В арабських країнах традиційно:

а) вживають алкоголь під час кожної зустрічі

б) проявляють гостинність, теплі взаємини, дотримуються релігійних харчових обмежень

в) уникають розмов

г) уникають жестикуляції

ІІ. Середній рівень (2 бали)

7. Під час обслуговування іноземних гостей важливо:

а) використовувати тільки українські традиції

б) адаптувати комунікацію під культурні очікування гостей

в) уникати спілкування

г) не цікавитися їхніми потребами

8. До бар'єрів міжкультурної комунікації належать:

а) мовні труднощі, стереотипи, помилкові інтерпретації поведінки

б) однакова мова спілкування

в) схожі звички

г) спільні харчові обмеження

9. Для американських гостей важливими є:

а) формальність та дистанція

б) дружелюбність, швидкість сервісу, орієнтація на результат

в) холодність у спілкуванні
г) уникання посмішок

10. Представники європейських культур зазвичай:

а) віддають перевагу надмірній емоційності
б) очікують ввічливості, пунктуальності та коректності
в) не вітають офіційні форми звертання
г) не звертають уваги на персонал

11. Міжкультурний сервіс передбачає:

а) однаковий підхід до всіх
б) гнучкість, міжкультурну компетентність і врахування традицій різних країн
в) уникання індивідуальних побажань
г) ігнорування культурних обмежень

12. Для ефективної міжкультурної комунікації персоналу потрібні:

а) знання лише меню
б) знання культурних норм, базові фрази іноземною мовою, розуміння невербальних сигналів
в) лише вміння працювати зі скаргами
г) тільки вміння носити форму

III. Достатній рівень (3 бали)

13. Визначте, що описано:

«Уміння персоналу адаптувати стиль обслуговування відповідно до цінностей, традицій і очікувань гостей із різних культур.»

а) техніка безпеки
б) міжкультурна компетентність
в) бухгалтерська грамотність
г) логістична координація

14. Приклад правильної міжкультурної поведінки:

а) жарт з релігійної теми
б) пропозиція безалкогольних напоїв гостям із мусульманських країн
в) ігнорування побажань гостя
г) примушення спробувати певну страву

15. Оберіть правильне твердження:

«Міжкультурний сервіс у готельно-ресторанному бізнесі…»

а) ускладнює роботу персоналу, але не впливає на якість
б) підвищує рівень комфорту, задоволеності та лояльності гостей
в) не має значення для міжнародних подій
г) важливий лише у преміальних готелях

16. Коротка письмова відповідь (2–3 речення):

«Як міжкультурні відмінності впливають на стиль комунікації персоналу у сфері HoReCa?»

17. Установіть відповідність:

1. Японія
2. США
3. Арабські країни

а) теплота спілкування, гостинність, ритуали частування
б) стриманість, уникання конфронтації, важлива дистанція
в) швидкість сервісу, відкритість, орієнтація на клієнта

IV. Високий рівень (4 бали)

18. Ситуативне завдання:

У готелі одночасно проживають делегації з Японії, Туреччини, Німеччини та США. Персонал зіткнувся з труднощами:

– японські гості образилися через надто прямі формулювання;

– турецькі гості очікували більше уваги та теплоти;

– німецькі гості незадоволені неточністю та затримками;

– американські гості скаржаться на повільність сервісу.

Завдання:

– Проаналізуйте помилки міжкультурної комунікації персоналу.

– Запропонуйте адаптовані стилі спілкування для кожної делегації.

– Які універсальні правила комунікації допоможуть уникнути конфліктів?

– Дайте відповідь у 4–5 реченнях.

19. Аналітичне завдання (4–5 речень):

«Міжкультурна компетентність персоналу як фактор конкурентоспроможності готельно-ресторанного бізнесу»,

використавши:

- один професійний термін (наприклад, *cultural intelligence*, *крос-культурна адаптація*),
- приклад реальної або моделюваної ситуації,
- логічний висновок.

20. Міні-есе (6–8 речень):

«Роль міжкультурної комунікації у створенні якісного сервісу для гостей з різних країн»

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Рівень	**Бали**
Початковий	0–6
Середній	7–14
Достатній	15–25
Високий	26–40

Підсумковий тест для фахових молодших бакалаврів за темою 17: **«Етика та професійна поведінка персоналу»**

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

І. Початковий рівень (1 бал)

1. Професійна етика персоналу — це:

а) правила дрес-коду

б) система моральних норм і стандартів поведінки працівників

в) технологічні інструкції

г) вимоги до прибирального інвентарю

2. Основний принцип етичної поведінки персоналу:

а) фамільярність

б) ввічливість, стриманість, тактовність

в) уникання комунікацій

г) запізнення

3. Професійна поведінка передбачає:

а) особисті дискусії з гостями

б) пунктуальність, відповідальність, акуратність

в) відмову від командної роботи
г) вільний стиль звертання

4. Конфіденційність означає:

а) розголошення даних про гостей
б) збереження приватності інформації
в) записи в особистих соцмережах
г) передачу даних колегам без дозволу

5. Повага до колег і гостей — це:

а) вимога говорити голосно
б) коректне ставлення, доброзичливість
в) вказування на недоліки
г) висміювання побажань

6. Порушенням етики є:

а) нейтральний стиль комунікації
б) запізнення, конфлікти, неповага
в) виконання службових обов’язків
г) чіткі відповіді на запитання гостей

II. Середній рівень (2 бали)

7. До проявів непрофесійної поведінки належать:

а) вміння слухати
б) перебивання, грубість, обговорення гостей
в) ввічливе звертання
г) чіткий тайм-менеджмент

8. Етична комунікація персоналу передбачає:

а) використання жаргонізмів
б) уникання упереджених висловлювань, толерантність
в) критику гостей
г) висміювання акценту

9. Під час конфліктних ситуацій персонал повинен:

а) реагувати емоційно
б) зберігати самоконтроль і врівноваженість
в) звинувачувати гостя
г) уникати відповідей

10. Професійний вигляд співробітника включає:

а) недбалу форму
б) охайність, відповідний зовнішній вигляд, чисту уніформу
в) яскравий макіяж
г) будь-яку зручну одежу

11. Етична взаємодія всередині колективу базується на:

а) конкуренції без правил
б) підтримці, взаємоповазі, кооперації
в) униканні спільної роботи
г) поширенні чуток

12. Заборонено:

а) ставитися до гостей однаково коректно
б) обговорювати внутрішні теми та приватні дані при гостях
в) пропонувати допомогу
г) дотримуватися службових стандартів

III. Достатній рівень (3 бали)

13. Визначте, що описано:

«Сукупність принципів, що регулюють поведінку персоналу у взаємодії з гостями й колегами, спрямованих на забезпечення якісного сервісу.»

а) конфлікт-менеджмент

б) професійна етика

в) маркетинг

г) технічний регламент

14. Приклад етичної поведінки в обслуговуванні:

а) сперечатися з гостем

б) ввічливо вибачитися за незручність і запропонувати рішення

в) дорікати гостю

г) демонстративно уникати контакту

15. Оберіть правильне твердження:

«Професійна поведінка персоналу…»

а) впливає на імідж закладу та задоволеність гостей

б) не має значення

в) важлива лише для керівників

г) потрібна тільки під час офіційних заходів

16. Коротка письмова відповідь (2–3 речення):

«Чому стандарти етичної поведінки є основою якісного сервісу?»

17. Установіть відповідність:

1. Толерантність
2. Професійність
3. Конфіденційність

а) коректне ставлення до різних культур і індивідуальних особливостей

б) дотримання посадових обов’язків і стандартів

в) збереження приватної інформації про гостей

IV. Високий рівень (4 бали)

18. Ситуативне завдання:

У готельному ресторані гість із іншої країни висловив незадоволення тоном персоналу, інший гість почув приватну розмову співробітників, а на рецепції працівник некоректно звернувся до відвідувача на «ти».

Завдання:

– Які помилки етичної та професійної поведінки допустили співробітники?

– Як виправити ситуацію негайно?

– Які правила етичної комунікації потрібно нагадати персоналу?

– Напишіть відповідь у 4–5 реченнях.

19. Аналітичне завдання (4–5 речень):

«Етичні стандарти як інструмент підвищення якості сервісу в готельно-ресторанному бізнесі», використавши:

- один професійний термін (*service culture, professional conduct*),
- приклад правильної або неправильної поведінки,
- підсумковий висновок.

20. Міні-есе (6–8 речень):

«Етика персоналу як основа довіри, професіоналізму та позитивного іміджу закладу»

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Рівень	**Бали**
Початковий	0–6
Середній	7–14

Рівень	Бали
Достатній	15–25
Високий	26–40

Підсумковий тест для фахових молодших бакалаврів за темою 18: **«Управління командою в умовах міжнародних заходів»**

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

І. Початковий рівень (1 бал)

1. Управління командою під час міжнародних заходів — це:
а) спонтанна координація персоналу
б) організація, розподіл ролей, контроль дій та комунікація між усіма учасниками команди
в) лише робота менеджера з гостями
г) технічне обслуговування

2. Основний принцип роботи команди на міжнародному заході:
а) хаотичність
б) чітка структура, дисципліна та взаємодія
в) робота без інструкцій
г) спілкування тільки у соцмережах

3. Cross-functional team (міжфункціональна команда) — це:
а) група співробітників одного відділу
б) команда, яка об’єднує представників різних служб для спільної мети
в) тимчасові волонтери
г) група іноземних гостей

4. Під час міжнародних подій важливо мати:
а) багато керівників без єдиної системи
б) єдиний центр координації та чіткі канали комунікації
в) необмежені повноваження персоналу
г) довільний розподіл відповідальності

5. Брифінг перед подією проводиться для:
а) розваги команди
б) узгодження завдань, маршрутів, таймінгу та ролей
в) перевірки форми
г) контролю якості страв

6. Стресостійкість у міжнародній команді означає:
а) уникання складних ситуацій
б) здатність працювати під тиском без втрати ефективності
в) відсутність реакції на проблеми
г) переадресування всіх завдань керівнику

ІІ. Середній рівень (2 бали)

7. До рис ефективного керівника на міжнародному заході належать:
а) жорсткість, відсутність зворотного зв’язку
б) лідерство, вміння мотивувати, швидко приймати рішення
в) уникання відповідальності
г) небажання делегувати

8. Канали внутрішньої комунікації під час заходу повинні бути:
а) неструктурованими

б) зрозумілими, швидкими та єдиними для всіх
в) основаними тільки на усних домовленостях
г) випадковими

9. Делегування завдань означає:

а) переклад відповідальності на гостей
б) розподіл завдань між членами команди за їх компетенціями
в) уникання складної роботи
г) об’єднання всіх завдань в одному відділі

10. Конфлікти в команді під час міжнародної події потрібно:

а) ігнорувати
б) вирішувати конструктивно, нейтрально та своєчасно
в) розглядати як норму й не заважати їм
г) відкладати до завершення заходу

11. Multilingual team (багатомовна команда) потребує:

а) текстових інструкцій різними мовами та уніфікованих жестових сигналів
б) перекладу всіх документів вручну
в) роботи лише англійською
г) ігнорування мовних відмінностей

12. У пік навантаження менеджеру важливо:

а) діяти спонтанно
б) контролювати таймінг, пріоритезувати завдання та координувати персонал
в) робити все самостійно
г) змінювати розклад без попередження

III. Достатній рівень (3 бали)

13. Визначте, що описано:

«Система управління командою, що включає координацію, комунікацію, мотивацію та контроль дій персоналу в умовах міжнародного заходу.»

а) логістика
б) командний менеджмент
в) протокол розсадження
г) технічний сервіс

14. Приклад правильної дії менеджера під час події:

а) підвищити голос на персонал
б) чітко розподілити ролі, нагадати про інструкції та підтримати команду
в) залишити команду без вказівок
г) заборонити використовувати внутрішній чат

15. Оберіть правильне твердження:

«Ефективна командна робота на міжнародному заході…»

а) ґрунтується на хаосі
б) залежить від чітких інструкцій, довіри та єдиної мети
в) не впливає на результат
г) є неважливою для великих подій

16. Коротка письмова відповідь (2–3 речення):

«Чому важливим є попередній брифінг для команди перед міжнародною подією?»

17. Установіть відповідність:

1. Делегування
2. Тайм-менеджмент
3. Командна комунікація

а) визначення пріоритетів і контроль часу

б) розподіл завдань між учасниками
в) використання чітких каналів і правил взаємодії

IV. Високий рівень (4 бали)
18. Ситуативне завдання:
На міжнародний форум прибувають делегації з 30 країн.
У команді 45 людей: front office, F&B, безпека, логістика, технічний відділ.
За годину до відкриття:
— зламується обладнання в одному з залів,
— одна делегація прибула на 40 хв раніше,
— у внутрішньому чаті плутанина з маршрутами.
Завдання:
– Які кроки має здійснити керівник команди протягом перших 10–15 хв?
– Як швидко перерозподілити ресурси?
– Які інструменти комунікації застосувати для відновлення порядку?
– Які рішення допоможуть уникнути ескалації конфліктів?
– Дайте відповідь у 4–5 реченнях.
19. Аналітичне завдання (4–5 речень):
«Командний менеджмент як ключовий фактор успішної організації міжнародних заходів»,
використавши:

- один професійний термін (*cross-functional coordination, leadership, crisis management*),
- приклад ситуації з практики,
- логічний висновок.

20. Міні-есе (6–8 речень):
«Роль ефективного управління командою у формуванні сервісної якості під час міжнародних заходів»

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Рівень	**Бали**
Початковий	0–6
Середній	7–14
Достатній	15–25
Високий	26–40

Підсумковий тест для фахових молодших бакалаврів за темою 19: **«Застосування сучасних технологій у дипломатичному обслуговуванні»**

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

I. Початковий рівень (1 бал)
1. Сучасні технології у дипломатичному обслуговуванні — це:
а) лише електронні листи
б) цифрові інструменти, які підвищують ефективність, безпеку та координацію дипломатичних подій
в) випадкові програми для розваг
г) будь-які мобільні додатки

2. До базових технологій дипломатичного сервісу належать:
а) паперові журнали
б) CRM-системи, електронні реєстри, система контролю доступу
в) телевізійні розважальні канали
г) побутова техніка
3. Система «sterile route monitoring» використовується для:
а) оформлення харчування
б) контролю безпечних маршрутів пересування делегацій
в) ведення бухгалтерії
г) замовлення сувенірів
4. Відеоконференції у дипломатичному сервісі дозволяють:
а) уникати офіційних переговорів
б) проводити зустрічі на відстані з дотриманням протоколів безпеки
в) замінити всі зустрічі офлайн
г) спростити процедуру акредитації
5. Електронні ключі та доступ у готелі забезпечують:
а) розвагу гостей
б) контроль доступу, безпеку та відстеження переміщень у протоколі
в) можливість стороннім відвідувати поверхи
г) заміну персоналу
6. AI-технології (штучний інтелект) у протокольному сервісі використовують для:
а) прогнозування загроз, оптимізації графіків, персоналізації сервісу
б) створення фото гостей
в) роботи тільки з меню
г) відправки рекламних листів

II. Середній рівень (2 бали)
7. До систем координації міжнародних подій належать:
а) only-offline-списки
б) інтерактивні таймлайни, Event-management платформи, мобільні додатки для делегацій
в) усні інструкції
г) дошки оголошень
8. QR-системи застосовуються для:
а) прикрашання залу
б) швидкої реєстрації, перевірки доступу, поширення матеріалів
в) заміни меню
г) прямих продажів персоналу
9. Біометричний доступ у дипломатичному обслуговуванні:
а) не використовується
б) підвищує рівень безпеки та мінімізує несанкціонований доступ
в) замінює роботу охорони
г) лише для підтримки естетики
10. До технологій цифрової безпеки належать:
а) паперові паролі
б) шифрування, VPN, багатофакторна автентифікація
в) SMS без авторизації
г) відкрита Wi-Fi мережа
11. Система «real-time guest-flow» потрібна для:
а) вимірювання температури у залі
б) відстеження потоків делегацій і оптимізації їх пересування

в) організації розваг
г) моніторингу кухні

12. Технологія «digital twin» використовується для:
а) створення копій документів
б) моделювання сценаріїв події та передбачення ризиків
в) зміни дизайну інтер'єру
г) підготовки меню

III. Достатній рівень (3 бали)

13. Визначте, що описано:
«Інтегрована цифрова система, яка дозволяє координувати логістику, розміщення, безпеку та комунікації між усіма службами під час дипломатичних заходів».
а) CMS-панель
б) Event-management платформа
в) бухгалтерське ПЗ
г) соцмережі

14. Приклад правильного використання технологій:
а) обговорення графіків у приватних месенджерах
б) застосування захищеного протокол-чату для координації прибуття делегацій
в) публікація списків гостей у Telegram
г) надсилання доступів у загальний чат персоналу

15. Оберіть правильне твердження:
«Сучасні технології у дипломатичному сервісі…»
а) замінюють увесь персонал
б) підвищують ефективність, знижують ризики та покращують комунікацію
в) перешкоджають контролю безпеки
г) використовуються тільки у преміальних готелях

16. Коротка письмова відповідь (2–3 речення):
«Навіщо у дипломатичному обслуговуванні застосовують захищені цифрові канали комунікації?»

17. Установіть відповідність:
1. CRM-система
2. Біометричний доступ
3. VPN

а) захист з'єднання та конфіденційності
б) контроль входу/виходу за відбитками/скануванням
в) база даних гостей, історії візитів, налаштувань

IV. Високий рівень (4 бали)

18. Ситуативне завдання:
Під час міжнародної конференції в готелі використовуються: цифровий таймлайн, QR-реєстрація делегацій, система контролю доступу, зашифрований чат для персоналу та система моніторингу «guest-flow».
У день заходу виникли труднощі:
– QR-реєстрація працює повільно;
– у чаті з'явився підозрілий невідомий користувач;
– «guest-flow» показує накладення маршрутів двох делегацій.
Завдання:
– Проаналізуйте технічні та протокольні помилки.
– Запропонуйте кроки для негайного виправлення ситуації.

– Опишіть, які технологічні рішення слід удосконалити для подальших подій.
– Сформулюйте відповідь у 4–5 реченнях.
19. Аналітичне завдання (4–5 речень):
«Роль сучасних технологій у забезпеченні безпеки та точності дипломатичного обслуговування»,
використавши:

- один професійний термін (*cyber-security*, *sterile route monitoring*, *digital protocol*),
- приклад успішного застосування технологій,
- узагальнюючий висновок.

20. Міні-есе (6–8 речень):
«Технологічна еволюція дипломатичного сервісу: як цифрові рішення формують нові стандарти безпеки та комунікації»

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Рівень	**Бали**
Початковий	0–6
Середній	7–14
Достатній	15–25
Високий	26–40

Підсумковий тест для фахових молодших бакалаврів за темою 20: **«Кейс-стаді: Аналіз успішних та провальних прикладів міжнародного обслуговування»**

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ
І. Початковий рівень (1 бал)
1. Кейс-стаді в міжнародному обслуговуванні — це:
а) художній опис роботи персоналу
б) аналіз реальних ситуацій успіху або провалу сервісу
в) статистичний звіт
г) список інструкцій
2. Успішний кейс міжнародного обслуговування зазвичай характеризується:
а) випадковим управлінням командою
б) швидким реагуванням, культурною компетентністю, командною узгодженістю
в) відсутністю комунікації
г) ігноруванням потреб гостей
3. Провальні кейси міжнародного сервісу найчастіше пов’язані з:
а) чіткими інструкціями
б) помилками комунікації, відсутністю координації, нехтуванням культурними нормами
в) хорошим тайм-менеджментом
г) ефективним розподілом ролей
4. Аналіз кейсів допомагає:
а) уникати навчання
б) виявляти слабкі місця сервісу та покращувати протокольні процеси
в) створювати рекламу
г) зменшувати персонал
5. Успіх міжнародного обслуговування залежить від:
а) збігу обставин
б) професійної підготовки персоналу, командної взаємодії та культурної чутливості

в) відсутності протоколу
г) випадкових змін у програмі
6. Кейс-аналіз використовується для:
а) звільнення персоналу
б) навчання та розробки стандартів сервісу
в) продажу обладнання
г) реклами готелю

II. Середній рівень (2 бали)
7. Ознакою успішного кейсу є:
а) скарги делегацій та затримки
б) швидка адаптація до форс-мажорів та ефективне вирішення конфліктів
в) ігнорування гостей
г) порушення термінів
8. Під час провального міжнародного кейсу найчастіше страждає:
а) репутація персоналу, імідж закладу
б) тільки кухня
в) лише технічна команда
г) лише менеджер події
9. До типових причин провалів належать:
а) завчасне планування
б) відсутність комунікації між службами та поганий таймінг
в) професійна поведінка
г) правильний розподіл ресурсів
10. Успішні кейси відрізняє:
а) хаотична робота команд
б) злагоджена взаємодія та сильна лідерська координація
в) нехтування протоколом
г) відсутність гнучкості
11. Під час аналізу кейсів важливо:
а) шукати «винних»
б) аналізувати дії та процеси, щоб уникнути майбутніх помилок
в) ігнорувати контекст
г) розглядати тільки позитивні приклади
12. Вдалий кейс у міжнародному обслуговуванні зазвичай включає:
а) недотримання культурних норм
б) передбачення потреб гостей, коректне реагування, професійність
в) випадкове вирішення проблем
г) відсутність інструкцій

III. Достатній рівень (3 бали)
13. Визначте, що описано:
«Реальна ситуація, у якій персонал успішно подолав мовні, культурні та логістичні бар’єри, створивши позитивний імідж закладу.»
а) провальний кейс
б) успішний кейс
в) технічний дефект
г) інструктивна карта
14. Приклад провального кейсу:
а) персонал адаптував меню до культурних вимог делегації

б) у готелі переплутали номери, не врахували релігійних обмежень і зірвали таймінг трансферу
в) гармонійна взаємодія служб без запізнень
г) ефективне реагування на скарги гостей

15. Оберіть правильне твердження:
«Аналіз успішних кейсів допомагає…»
а) уникати протокольних правил
б) удосконалювати стандарти сервісу через приклади найкращих практик
в) підвищувати хаотичність процесів
г) замінювати командну взаємодію

16. Коротка письмова відповідь (2–3 речення):
«Навіщо персоналу вивчати як успішні, так і провальні кейси міжнародного обслуговування?»

17. Установіть відповідність:

1. Успішний кейс
2. Провальний кейс
3. Навчальний висновок

а) неправильні дії, що призвели до скарг і порушення протоколу
б) рекомендація, що покращує роботу персоналу
в) приклад професійності та ефективної комунікації

IV. Високий рівень (4 бали)
18. Ситуативне завдання:
Під час міжнародного форуму:
— делегація A високо оцінила швидку реакцію та культурну адаптацію меню;
— делегація B отримала неправильний трансфер і чекала 40 хв;
— делегація C відзначила професійність служби прийому;
— делегація D поскаржилася на плутанину із залами та затримку технічної команди.
Завдання:
– Виділіть успішні та провальні кейси.
– Проаналізуйте, які причини стояли за провалами.
– Запропонуйте покращення, які слід застосувати для майбутніх подій.
– Сформулюйте відповідь у 4–5 реченнях.
19. Аналітичне завдання (4–5 речень):
«Кейс-метод як інструмент розвитку персоналу в міжнародному сервісі», використавши:

- один професійний термін (*best practices, fail-analysis, continuous improvement*),
- приклад розбору конкретного кейсу,
- узагальнений висновок.

20. Міні-есе (6–8 речень):
«Успіх і провал у міжнародному сервісі: чому аналіз кейсів формує професійність персоналу»

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Рівень	**Бали**
Початковий	0–6
Середній	7–14
Достатній	15–25
Високий	26–40

Різнорівневі тестові завдання з дисципліни «ОРГАНІЗАЦІЯ МІЖНАРОДНОГО ТА ДИПЛОМАТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ» підготував викладач Безручко Л.С.
Обговорено і схвалено на засіданні циклової комісії викладачів предметів професійно-теоретичної підготовки та майстрів виробничого навчання готельно-туристичного напряму
Протокол № 01 від 26.08.2025

Голова циклової комісії Максим ПРИПУТЕНЬ