Варіанти завдання з дисципліни «ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА СЕРВІС В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА», структурованого за рівнями складності

1) Контрольна робота (ПОЧАТКОВИЙ рівень) — ВАРІАНТ 1

Тест (1 правильна відповідь).

1. Заклад ресторанного господарства — це:
   А) магазин продуктів; Б) заклад, що готує/реалізує страви та організовує їх споживання; В) склад; Г) фабрика.
2. **Тест.** Який тип закладу найчастіше пов'язаний із масовим харчуванням і самообслуговуванням?
   А) ресторан; Б) їдальня; В) бар; Г) кондитерська.
3. **Продовжити речення.** Сервірування столу — це _____.
4. **Встанови відповідність (1–4 / А–Г).**
   1. Супова тарілка; 2) Закусочна тарілка; 3) Десертна тарілка; 4) Келих для води.
   А) десерт; Б) вода; В) перша страва; Г) холодна закуска.
5. **Коротка відповідь (2–3 речення).** Назви 3 показники якості сервісу в закладі.
6. **Заповни пропуски.** Перед подачею скляний посуд має бути: без _____, без _____, без _____.
7. **Тест.** Яка дія офіціанта є правильною при подачі гарячої страви?
   А) мовчки поставити; Б) попередити, що гаряче; В) поставити на край столу; Г) поставити на серветку гостя.
8. **Ситуаційне завдання (коротко).** Гість каже: "Страва холодна". Напиши 3 кроки дій офіціанта.
9. **Міні-практика (список).** Склади мінімальний набір предметів для сервірування на 1 персону для обіду (закуска + перша + друга).
10. **Розгорнута відповідь (6–8 речень).** Поясни різницю між рестораном і кафе (за 2–3 ознаками).

2) Контрольна робота (ПОЧАТКОВИЙ рівень) — ВАРІАНТ 2

1. **Тест.** Комплекс послуг ЗРГ включає:
   А) лише приготування; Б) приготування + обслуговування + умови споживання; В) лише доставку; Г) лише продаж напоїв.
2. **Тест.** Який предмет належить до столової білизни?
   А) виделка; Б) скатертина; В) келих; Г) соусник.
3. **Продовжи речення.** Кейтеринг — це _____.
4. **Встанови відповідність (1–4 / А–Г).**
   1. Ніж; 2) Виделка; 3) Ложка; 4) Серветка.
   А) гігієна/етикет; Б) перша страва; В) друга страва; Г) допомагає утримувати/розрізати.

5. **Коротка відповідь.** Назви 3 типи закладів ресторанного господарства.
6. **Заповни пропуски.** Попереднє сервірування роблять _____ приходу гостей, щоб _____ час обслуговування.
7. **Тест.** Що НЕ допускається на посуді?
   А) чистота; Б) сколи; В) блиск; Г) відповідність страві.
8. **Ситуація.** Позиції з меню немає. Напиши, що має сказати офіціант (2–3 речення).
9. **Міні-практика.** Запропонуй 2 правила безпеки при перенесенні підносу.
10. **Розгорнута відповідь (6–8 речень).** Опиши, як підготовка залу впливає на сервіс.

3) Контрольна робота (СЕРЕДНІЙ рівень) — ВАРІАНТ 1

1. **Тест.** Яка ознака класифікації пов'язана з "контингентом споживачів"?
   А) місце розташування; Б) хто відвідує заклад; В) форма тарілок; Г) колір скатертини.
2. **Тест.** Вкажи правильну послідовність подачі (типово):
   А) друга–перша–закуска; Б) закуска–перша–друга; В) десерт–перша–закуска; Г) напої–десерт–перша.
3. **Продовжи речення.** Сервісна станція офіціанта потрібна для _____.
4. **Встанови відповідність "напій—скло" (1–4 / А–Г).**
   1. вода; 2) чай; 3) вино; 4) міцний напій.
   А) чашка; Б) келих; В) чарка/стопка; Г) склянка.
5. **Коротка відповідь.** Переліч 5 елементів підготовки залу до відкриття.
6. **Завдання "виправ помилки".** У реченні помилка: "Скло полірують мокрою ганчіркою, щоб блищало". Напиши правильний варіант (1–2 речення).
7. **Кейс.** Гість повідомляє про алергію вже під час замовлення. Які 3 уточнення та 3 дії має зробити офіціант?
8. **Міні-розрахунок.** Бенкет на 20 гостей. Серветки тканинні: 1 шт/гість + 10% резерву. Скільки серветок потрібно?
9. **Практичне завдання.** Склади міні-меню для кафе (10 позицій) із розподілом на розділи.
10. **Розгорнута відповідь (10–12 речень).** Опиши методи обслуговування (офіціантами, самообслуговування, комбінований) і де вони доцільні.

4) Контрольна робота (СЕРЕДНІЙ рівень) — ВАРІАНТ 2

1. **Тест.** Додаткова послуга закладу — це:
   А) подача страв; Б) бронювання столів/доставка/банкет; В) миття посуду; Г) варіння супу.

2. **Тест.** Який предмет належить до допоміжного інвентарю на фуршеті?
   А) щипці для викладки; Б) підручник; В) ключ; Г) блокнот гостя.
3. **Продовжи речення.** Попереднє сервірування на бенкеті залежить від _____.
4. **Встанови відповідність (1–4 / А–Г): “страва - посуд”.**
   1. суп; 2) десерт; 3) салат порційний; 4) гаряча друга страва.
      А) десертна тарілка; Б) глибока тарілка; В) мілка тарілка; Г) салатник/тарілка для салату.
5. **Коротка відповідь.** Назви 5 типових помилок у роботі офіціанта при прийомі замовлення.
6. **Завдання на логіку.** Чому на “шведському столі” бажано дублювати зону тарілок і серветок? (3 причини)
7. **Кейс.** У залі черга біля гарячого. Запропонуй 3 рішення щодо організації потоку.
8. **Міні-розрахунок.** 25 гостей, тарілки закусочні: 2 шт/гість + 5% резерву. Скільки тарілок потрібно?
9. **Практика.** Склади чек-лист контролю чистоти лінії “шведського столу” (10 пунктів).
10. **Розгорнута відповідь (10–12 речень).** Поясни, як кейтеринг відрізняється від стаціонарного обслуговування (логістика, інвентар, персонал, ризики).

5) Контрольна робота (ДОСТАТНІЙ рівень) — ВАРІАНТ 1

1. **Тест.** Який документ/інструмент найкраще описує стандарт послідовності дій персоналу?
   А) SOP/стандарт обслуговування; Б) реклама; В) плейлист; Г) чек.
2. **Тест.** Що обов’язково робить офіціант після прийому замовлення?
   А) йде додому; Б) підтверджує замовлення гостю і передає на кухню/бар; В) прибирає зал; Г) змінює меню.
3. **Заповни пропуски.** При підборі скляного посуду враховують: _____ напою, _____ подачі, _____ закладу.
4. **Встанови відповідність “формат—особливість” (1–4 / А–Г).**
   - банкет з повним обслуговуванням; 2) банкет з частковим; 3) фуршет; 4) шведський стіл.
     А) самообслуговування по лінії; Б) акцент на викладці й стоячому форматі; В) офіціанти подають основні страви, частина на столі; Г) максимум подач офіціантами, чіткий таймінг.
5. **Коротка відповідь.** Опиши структуру меню (розділи) для ресторану (мінімум 6 розділів).
6. **Завдання “проаналізуй”.** У меню надто багато складних назв без описів. Які 3 ризики для сервісу та продажів?
7. **Ситуаційна задача.** Гість незадоволений часом очікування. Запропонуй алгоритм дій (5–7 кроків).
8. **Розрахунок.** Бенкет з розсадкою на 30 гостей:
   - тканинні серветки 1 шт/гість + 10% резерву;

- келихи для води 1 шт/гість + 5% резерву.
  Порахуй кількість серветок і келихів.

9. **Практичне завдання.** Склади схему розміщення фуршетної лінії для 40 гостей (словесно: зони, порядок, окремі точки).
10. **Розгорнута відповідь (12–15 речень).** Поясни, як організувати матеріально-технічне забезпечення виїзного кейтерингу: групи інвентарю, резерв, логістика.

6) Контрольна робота (ДОСТАТНІЙ рівень) — ВАРІАНТ 2

1. **Тест.** Що з наведеного найсильніше впливає на швидкість обслуговування в залі?
   А) колір стін; Б) організація проходів і сервісних станцій; В) назва закладу; Г) форма меню.
2. **Тест.** Правильна дія при подачі гарячого напою:
   А) подати без блюдця; Б) подати з блюдцем/ложкою, перевірити чистоту чашки; В) подати в склянці для води; Г) подати без серветки.
3. **Продовжи речення.** Резерв інвентарю на банкет потрібен тому, що _____ (2–3 причини).
4. **Встанови відповідність “сервісна дія—мета” (1–4 / А–Г).**
   1. повторення замовлення; 2) заміна приборів; 3) контроль чистоти столу; 4) рекомендація страв.
   А) зниження помилок; Б) підвищення гігієни; В) комфорт гостя; Г) збільшення продажів.
5. **Коротка відповідь.** Назви 6 пунктів підготовки посуду/скла/білизни до сервісу.
6. **Аналіз.** Які 4 “вузькі місця” найчастіше створюють черги на шведському столі?
7. **Ситуаційна задача.** На кейтерингу немає доступу до електрики. Запропонуй 4 організаційні рішення, щоб сервіс відбувся.
8. **Розрахунок.** Фуршет на 50 гостей: тарілки закусочні 2 шт/гість + 10% резерву. Порахуй кількість.
9. **Практичне завдання.** Склади чек-лист персоналу на фуршеті (до початку/під час/після) — мінімум 12 пунктів.
10. **Розгорнута відповідь (12–15 речень).** Опиши технологію роботи офіціанта від зустрічі гостя до розрахунку, з акцентом на комунікацію та контроль якості.

7) Контрольна робота (ВИСОКИЙ рівень) — ВАРІАНТ 1

1. **Тест.** Який підхід найкращий для зменшення помилок у замовленнях?
   А) не уточнювати; Б) повторення + фіксація модифікацій + підтвердження; В) говорити швидко; Г) не записувати.

2. **Тест.** Найкращий спосіб зменшити черги на buffet:
   А) зробити одну точку; Б) дублювати ключові точки та розвести потоки; В) прибрати персонал; Г) закрити напої.
3. **Завдання "структуруй документ".** Склади перелік розділів "Замовлення на кейтеринг/банкет" (мінімум 12 пунктів: дані, меню, таймінг, інвентар, персонал, оплата, особливі вимоги тощо).
4. **Кейс (управління конфліктом).** Скарга: "Мені принесли не те, і я вже чекаю 20 хвилин". Напиши сценарій відповіді офіціанта (приблизно 6–8 реплік) + 4 управлінські дії (що робить адміністратор/кухня).
5. **Проєктування простору.** Опиши схему залу для "шведського столу" на 60 гостей з мінімізацією черг: розміщення зон і дублювання точок (словесно або списком).
6. **Розрахунок (комплексний).** Фуршет на 40 гостей:
   - тарілки закусочні: 2/гість + 10%;
   - виделки: 2/гість + 10%;
   - серветки паперові: 4/гість + 10%.

   Порахуй кількість кожної позиції.
7. **Завдання на МТЗ кейтерингу.** Склади перелік інвентарю/обладнання (мінімум 30 позицій) для виїзного фуршету з напоями. Згрупуй по категоріях (меблі/білизна/посуд/температура/санітарія/декор).
8. **Технологічна логіка сервісу.** Склади таймінг кейтерингу (підготовка → завантаження → виїзд → монтаж → сервіс → демонтаж → повернення) з орієнтовними часами для події 3 години.
9. **Аналітика меню.** Запропонуй 8 правил формування меню для кейтерингу (з урахуванням транспортування, зручності споживання, безпеки, сезонності).
10. **Розгорнута відповідь (15–18 речень).** Поясни, як організувати бенкет з повним обслуговуванням офіціантами: підготовка, персонал, таймінг подач, контроль якості, резерви.

8) Контрольна робота (ВИСОКИЙ рівень) — ВАРІАНТ 2

1. **Тест.** Найточніша характеристика "повного обслуговування" на банкеті:
   А) гість сам бере; Б) персонал забезпечує подачу/зміну/контроль; В) тільки напої; Г) без сервірування.
2. **Тест.** Найкраще управлінське рішення при нестачі посуду на фуршеті:
   А) нічого не робити; Б) ввести резерв, організувати швидку заміну/мийку, дублювати точки; В) прибрати страви; Г) зменшити гостей.

3. **Завдання “побудуй чек-лист”.** Склади чек-лист контролю якості сервісу в залі (мінімум 15 пунктів: вигляд персоналу, чистота, таймінг, комунікація, робота зі скаргами).
4. **Кейс (алергени).** На заході гість повідомив про алергію після того, як частково скуштував страву. Опиши алгоритм дій персоналу (7–9 кроків) і профілактику на майбутнє (5 пунктів).
5. **Проєкт “банкет-фуршет”.** Запропонуй схему фуршетної лінії на 80 гостей: кількість точок тарілок/приборів/напоїв, зона брудного посуду, сервісна станція (описом).
6. **Розрахунок (посуд + скло).** 50 гостей, напої: вода + вино.
   - склянка для води: 1/гість + 10%;
   - келих для вина: 1/гість + 10%;
   - серветки тканинні: 1/гість + 10%.

   Порахуй кількість.
7. **Завдання “організація персоналу”.** Розподіли обов’язки команди на виїзному кейтерингу (мінімум 5 ролей) і опиши відповідальність кожної ролі (1–2 речення).
8. **Техніка роботи офіціанта.** Опиши стандартизований цикл: зустріч → посадка → замовлення → подача → контроль задоволеності → розрахунок → прощання. Додай 2 приклади фраз на кожному етапі (можна коротко).
9. **Ризики і управління.** Склади таблицю з 8 ризиків кейтерингу (логістика, погода, температура, персонал, електрика, інвентар, черги, скарги) і 1–2 способи попередження для кожного.
10. **Розгорнута відповідь (15–18 речень).** Поясни організацію бенкету з частковим обслуговуванням: що виставляють наперед, що подають офіціанти, як контролюють чистоту і темп, типові помилки.

Варіанти підсумкового завдання з дисципліни «ЕКОЛОГІЯ, БЖД ТА ОХОРОНА ПРАЦІ», структурованого за рівнями складності, підготувала викладач Слаба Г.М.

Обговорено і схвалено на засіданні циклової комісії викладачів предметів професійно-теоретичної підготовки та майстрів виробничого навчання технологічного профілю
Протокол № 01 від 26.08.2025

Голова циклової комісії Ольга СУХАРИНА