Підсумковий тест для фахових молодших бакалаврів
з дисципліни **«ОСНОВИ ГОСТИННОСТІ І СЕРВІСОЛОГІЇ»**

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

Підсумковий тест №1-2

за темою: «Основи гостинності та її історичний розвиток»

І. Початковий рівень (1 бал)

1. Гостинність — це:

а) лише процес приготування їжі;

б) мистецтво прийому гостей та створення для них комфортних умов;

в) продаж товарів у магазині;

г) прибирання території.

2. Яка країна історично вважається батьківщиною класичних стандартів сервісу та високої кухні?

а) США; б) Франція; в) Китай; г) Єгипет.

3. Перші заклади для розміщення подорожніх в Античності називалися:

а) готелі;

б) хостели;

в) заїжджі двори (пандокеї);

г) мотелі.

4. Символом гостинності в багатьох культурах світу є:

а) ключ;

б) хліб-сіль;

в) валіза;

г) книга.

5. У який період гостинність стала масовою індустрією та професійною діяльністю?

а) у Середньовіччі;

б) у період промислової революції (XIX-XX ст.);

в) у Давньому Римі.

6. Головна мета сервісної діяльності — це:

а) отримання прибутку будь-якою ціною;

б) задоволення потреб споживача;

в) економія ресурсів.

ІІ. Середній рівень (1 бал)

7. Укажіть правильне визначення поняття «індустрія гостинності»:

а) сукупність готелів та ресторанів;

б) сектор економіки, що включає послуги проживання, харчування та дозвілля;

в) лише транспортні перевезення.

8. Як змінився підхід до гостинності в епоху Відродження?

а) послуги стали безкоштовними;

б) з’явилися розкішні палаци-готелі та акцент на етикеті;

в) заклади гостинності були заборонені.

9. Визначте роль «традиційної гостинності» в українській культурі:

а) відособленість від гостей;

б) відкритість, частування, повага до подорожнього;

в) платний вхід у кожну оселю.

10. До матеріальних чинників гостинності належать:

а) посмішка офіціанта;

б) зручність ліжка, якість страв, інтер'єр;

в) ввічливість адміністратора.

11. Що таке «сервісний цикл»?

а) робочий день працівника;

б) послідовність етапів обслуговування від першого контакту до від’їзду гостя;

в) час приготування страви.

12. Оберіть коректну формулу привітання гостя в сучасному готелі:

а) «Чого бажаєте?»;

б) «Вітаємо у нашому закладі! Чим я можу Вам допомогти?»;

в) «Чекайте, я зайнятий».

ІІІ. Достатній рівень (3 бали)

13. Порівняйте поняття «послуга» та «обслуговування». У чому полягає ключова різниця? (2–3 речення).

14. Поясніть, як географічне положення країни впливає на розвиток її системи гостинності.

15. Визначте помилку в судженні: «Історія гостинності почалася лише з появою перших п'ятизіркових готелів у США». (Обґрунтуйте відповідь).

16. Установіть відповідність між епохою та особливістю гостинності:

1) Давній світ;

2) Середньовіччя;

3) Сучасність.

а) релігійний характер (монастирські притулки);

б) сакральне право гостя на захист;

в) висока технологічність та персоналізація.

17. Наведіть приклад «нематеріальної складової» гостинності.

IV. Високий рівень (4 бали)

18. Відредагуйте текст для рекламного буклету готелю: «У нас старий готель, але ми стараємося, щоб вам було нормально спати і їсти». (Подати варіант, що підкреслює атмосферу гостинності та історичну цінність).

19. Складіть фрагмент есе (5–6 речень) на тему: «Чому гостинність є основою конкурентоспроможності сучасного закладу?»

20. Ситуаційне завдання: Гість незадоволений тривалим очікуванням при заселенні. Опишіть алгоритм дій персоналу, що базується на принципах гостинності, щоб нівелювати конфлікт (6–8 речень).

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

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

Підсумковий тест №4

за темою: «Формування атмосфери гостинності у ЗРГ»

І. Початковий рівень (1 бал)

1. Атмосфера гостинності — це:

а) лише температура повітря;

б) сукупність відчуттів гостя (зорових, звукових, емоційних);

в) наявність Wi-Fi.

2. Корпоративна культура — це:

а) форма одягу;

б) система цінностей, норм та правил поведінки працівників закладу;

в) список штрафів.

3. Хто відіграє головну роль у створенні першого враження про заклад?

а) бухгалтер;

б) контактний персонал (фронт-офіс, офіціанти);

в) постачальник.

4.До вербальних засобів створення атмосфери належить:

а) колір стін;

б) музика;

в) грамотне та привітне мовлення персоналу;

г) аромат кави.

5. Дрес-код персоналу — це елемент:

а) особистого життя;

б) корпоративної культури та іміджу закладу;

в) техніки безпеки.

6. Яка ознака сервісу є найважливішою для гостя?

а) складність обладнання;

б) доброзичливість та увага до деталей;

в) висока ціна.

II. Середній рівень (1 бал)

7. Укажіть елементи «фізичного середовища», що впливають на атмосферу гостинності:

а) настрій директора;

б) освітлення, меблі, чистота, аромат;

в) посадова інструкція.

8. Що передбачає «професійна придатність» персоналу в сервісі?

а) лише наявність диплома;

б) поєднання знань, навичок та психологічних якостей (емпатія, терпіння);

в) фізичну силу.

9. Для чого заклади розробляють «Стандарти обслуговування»?

а) щоб карати працівників;

б) для забезпечення стабільно високої якості сервісу;

в) щоб меню було довгим.

10. Визначте роль «внутрішньої гостинності» (відносини між колегами):

а) не впливає на гостей;

б) є базою для якісного зовнішнього сервісу;

в) потрібна лише для вечірок.

11. Оберіть коректну реакцію працівника на прохання гостя, яке не входить до його обов'язків:

а) «Це не до мене»;

б) «Я обов'язково допоможу Вам знайти фахівця, який вирішить це питання»;

в) «Читайте правила».

12. Який звук є найбільш доречним для фонової музики у фоє готелю?

а) гучний рок;

б) легка інструментальна музика (ambient);

в) тиша.

III. Достатній рівень (3 бали)

13. Поясніть поняття «емпатія» в роботі персоналу сервісу. Чому вона важлива? (2–3 речення).

14. Назвіть 3 складові корпоративного іміджу сучасного ресторану.

15. Визначте помилку в поведінці працівника: «Адміністратор обговорює особисті проблеми з колегою в присутності гостя, який очікує на відповідь». (Як це впливає на атмосферу?).

16. Установіть відповідність між типом культури та її проявом:

1) Рольова культура;

2) Культура задачі;

3) Культура особистості.

а) акцент на творчості та індивідуальності;

б) суворе дотримання інструкцій та ієрархії;

в) орієнтація на командне вирішення конкретних проблем гостя.

17. Наведіть приклад «ритуалу» в корпоративній культурі готелю.

IV. Високий рівень (4 бали)

18. Відредагуйте «Кодекс честі працівника»: «Ти маєш бути добрим до клієнтів, не грубіянити і завжди носити чисту сорочку». (Використати терміни: лояльність, етика спілкування, професійний імідж).

19. Сформулюйте 5 правил «ідеального сервісу» для персоналу вашого майбутнього закладу.

20. Ситуаційне завдання: Ви — менеджер готелю. Опишіть, як ви будете формувати атмосферу гостинності в новому колективі, де працівники ще не знайомі між собою (6–8 речень).

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

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

Підсумковий тест №3

за темою: «Сучасні тенденції розвитку системи гостинності»

І. Початковий рівень (1 бал за питання)

1.Що таке «діджиталізація» в сучасному готелі?

а) збільшення штату охоронців;

б) впровадження цифрових технологій в усі процеси обслуговування;

в) заміна паперових звітів на усні.

2. Тренд «Eco-friendly» (екологічність) передбачає:

а) відмову від прибирання;

б) використання енергоощадних ламп та відмову від одноразового пластику;

в) висадку дерев тільки в лобі.

3. Поняття «Bleisure» (business + leisure) означає поєднання:

а) роботи та навчання;

б) ділової поїздки та відпочинку;

в) спорту та харчування.

4. Яка технологія дозволяє гостю відкрити двері номера без ключа?

а) Wi-Fi;

б) NFC або мобільний додаток;

в) сканер відбитків пальців на кожному столі.

5. Глемпінг (Glamping) — це:

а) бюджетний хостел;

б) комфортабельний відпочинок на природі з сервісом готелю;

в) подорож автостопом.

6. Використання QR-кодів для замовлення їжі в номер — це:

а) метод економії паперу;

б) застаріла технологія;

в) інструмент безконтактного сервісу.

ІІ. Середній рівень (1 бал)

7. Укажіть перевагу впровадження Чат-ботів у роботу готелю:

а) вони повністю замінюють директора;

б) миттєва відповідь на типові запитання гостей 24/7;

в) збільшення часу очікування.

8. Що таке «персоналізація сервісу» в сучасних умовах?

а) звертання до всіх гостей однаково;

б) адаптація послуг під індивідуальні вподобання конкретного гостя;

в) видача кожному гостю персонального комп'ютера.

9. Визначте роль «Sharing Economy» (економіка спільного споживання) в індустрії:

а) розвиток сервісів типу Airbnb;

б) заборона приватного житла;

в) обов'язкове спільне проживання в номерах.

10. Для чого готелі впроваджують систему «Smart Room» (Розумний номер)?

а) щоб гості менше користувалися світлом;

б) для дистанційного керування кліматом, світлом та ТВ через смартфон гостя;

в) щоб номер сам замовляв продукти.

11. Що передбачає концепція «Lifestyle-готелю»?

а) суворі правила поведінки;

б) орієнтація на конкретний спосіб життя та інтереси цільової аудиторії (дизайн, музика, ком'юніті);

в) відсутність персоналу.

12. Оберіть коректну відповідь щодо тренду «Local Experience»:

а) готель пропонує тільки імпортні продукти;

б) залучення гостей до автентичної місцевої культури, кухні та традицій;

в) готель працює тільки для місцевих жителів.

III. Достатній рівень (3 бали за питання)

13. Поясніть, як використання Big Data (великих даних) допомагає готелю утримати постійних клієнтів. (2–3 речення).

14. Опишіть сутність тренду «Wellness-гостинність». Які послуги вона включає крім SPA?

15. Визначте помилку в стратегії сучасного закладу:

«Наш готель повністю відмовився від персоналу на користь роботів, щоб гість взагалі не бачив людей». (Поясніть, чому це може бути ризикованим).

16. Установіть відповідність між інновацією та її метою:

1) Розумні дзеркала в номерах;

2) Онлайн-чек-ін;

3) Мобільний консьєрж.

а) економія часу гостя при заселенні;

б) інтерактивний доступ до інформації та погоди;

в) цілодобовий зв'язок з усіма службами готелю.

17. Поясніть поняття «безшовний сервіс» (Seamless Service) в контексті цифрових технологій.

IV. Високий рівень (4 бали за питання)

18. Відредагуйте текст для сайту готелю, щоб він виглядав сучасно:

«Ми стараємося бути модними, тому в нас є вайфай і можна платити карткою, а ще ми не викидаємо сміття просто так».

(Використайте терміни: діджиталізація, безконтактні платежі, стратегія сталого розвитку).

19. Складіть фрагмент тексту (5–6 речень) про впровадження Штучного інтелекту у вашому готелі, використовуючи логічні переходи (зокрема, завдяки цьому, окрім того, як результат).

20.Ситуаційне завдання: Ви менеджер готелю. Гість покоління Z (молодь, що цінує технології та еко-свідомість) скаржиться, що в номері забагато пластикових пляшок і паперових буклетів. Опишіть вашу відповідь та кроки щодо впровадження сучасних тенденцій у цей номер (6–8 речень).

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

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

Підсумковий тест №5

за темою: «Роль обслуговуючого персоналу у створенні атмосфери гостинності»

І. Початковий рівень (1 бал за питання)

1. Персонал «контактної зони» (front-line) — це:

а) працівники бухгалтерії та складу;

б) працівники, які безпосередньо взаємодіють із гостем (рецепція, офіціанти);

в) лише технічний персонал.

2. Яка складова невербального спілкування є ключовою для створення першого позитивного враження?

а) знання іноземної мови;

б) щира посмішка та візуальний контакт;

в) швидкість письма.

3. Емпатія в сервісній діяльності — це:

а) вміння швидко рахувати гроші;

б) здатність розуміти емоційний стан гостя та співпереживати йому;

в) суворе дотримання інструкцій.

4. Що таке «момент істини» (Moment of Truth) у гостинності?

а) перевірка касової дисципліни;

б) будь-яка ситуація контакту гостя з персоналом, під час якої формується думка про заклад;

в) збори колективу.

5. Зовнішній вигляд персоналу (грумінг) включає:

а) лише наявність бейджа;

б) охайність, чисту уніформу, відповідну зачіску та особисту гігієну;

в) використання яскравих прикрас.

6. Головна мета обслуговуючого персоналу — це:

а) якнайшвидше закінчити зміну;

б) задоволення потреб гостя та створення позитивних емоцій;

в) заповнення звітної документації.

ІІ. Середній рівень (1 бал за питання)

7. Поясніть роль «активного слухання» у роботі адміністратора:

а) слухати гостя, не перебиваючи, і показувати зацікавленість (кивання, уточнення);

б) просто мовчки стояти поруч;

в) записувати кожне слово гостя в блокнот.

8. Як «емоційна праця» впливає на якість сервісу?

а) персонал має приховувати роздратування і транслювати доброзичливість навіть у складних ситуаціях;

б) персонал може показувати свій настрій гостю;

в) це не впливає на сервіс.

9. Що означає «адвокація гостя» з боку персоналу?

а) захист гостя в суді;

б) представлення інтересів гостя перед керівництвом готелю для найкращого розв'язання його проблем;

в) безоплатне надання всіх послуг.

10. Укажіть значення командної роботи для створення атмосфери гостинності:

а) кожен працює сам за себе;

б) злагоджена взаємодія всіх служб забезпечує безперервний та якісний сервіс для гостя;
в) спільне обідання персоналу.

11. Визначте роль «позитивного налаштування» працівника перед початком зміни:

а) це особиста справа працівника;

б) внутрішній стан персоналу безпосередньо передається гостю через міміку та жести;

в) це потрібно лише для фотозвіту.

12. Яка реакція персоналу на помилку є професійною?

а) пошук винного серед колег;

б) визнання помилки, вибачення та негайне її виправлення (сервісне відновлення);

в) ігнорування ситуації, якщо гість мовчить.

ІІІ. Достатній рівень (3 бали за питання)

13. Опишіть алгоритм «привітання гостя» за стандартами високого сервісу (дистанція, слова, жести).

14. Поясніть термін «психологічний комфорт гостя». Як персонал може на нього вплинути?

15. Визначте помилку в поведінці офіціанта:

«Офіціант під час прийому замовлення дивиться в телефон і перепитує гостя тричі, бо не почув назву страви». (Які принципи гостинності порушено?).

16. Установіть відповідність між якістю працівника та її проявом у сервісі:

1) Стресостійкість;

2) Комунікабельність;

3) Тактовність.

а) вміння легко знаходити спільну мову;

б) здатність зберігати спокій у конфлікті;

в) відчуття міри у спілкуванні, повага до особистого простору гостя.

17. Назвіть 3 способи, якими персонал може «перевищити очікування» гостя (Wow-effect).

IV. Високий рівень (4 бали за питання)

18. Відредагуйте текст посадової інструкції, щоб вона стимулювала до гостинності:

«Працівник зобов'язаний видавати ключі, відповідати на питання і не хамити людям, щоб не було скарг».

(Використайте терміни: амбасадор бренду, проактивність, передбачення потреб, корпоративні стандарти).

19.Складіть модель взаємодії «Персонал — Гість — Атмосфера», пояснивши, як настрій одного працівника може змінити сприйняття всього закладу (5–6 речень).

20. Ситуаційне завдання: Гість дуже роздратований через довге очікування на рецепції. Опишіть вашу стратегію поведінки (6–8 речень), використовуючи техніку «L.A.S.T.» (Listen — Listen, Apologize, Solve, Thank). Поясніть, як ви повернете атмосферу довіри.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

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

Підсумковий тест №6

за темою: «Основи корпоративної культури»

І. Початковий рівень (1 бал за питання)

1. Корпоративна культура — це:

а) правила паркування авто біля готелю;

б) система спільних цінностей, переконань, символів та норм поведінки, що об’єднує персонал;

в) колір стін у кабінеті директора.

2. Головна мета корпоративної культури в індустрії гостинності:

а) залякування персоналу штрафами;

б) створення єдиного стандарту обслуговування та згуртованість команди;

в) економія на канцтоварах.

3. Місія закладу — це:

а) фінансовий план на рік;

б) коротке твердження, що пояснює сенс існування закладу та його користь для суспільства й гостей;

в) графік роботи.

4. До зовнішніх символів корпоративної культури належить:

а) настрій працівника;

б) логотип, фірмова уніформа, слоган;

в) особисті вподобання шеф-кухаря.

5.Корпоративний кодекс — це документ, який містить:

а) рецепти страв;

б) етичні норми та правила поведінки працівників у закладі;

в) номери телефонів усіх постачальників.

6. Яка функція культури допомагає новому працівнику швидше стати частиною команди?

а) контролююча;

б) адаптаційна;

в) маркетингова.

ІІ. Середній рівень (1 бал)

7. Поясніть роль «корпоративних легенд» у готелі:

а) вони потрібні для розваги гостей;

б) це історії про успіх або виняткові випадки сервісу, що передають цінності закладу новим поколінням працівників;

в) це вигадані казки про привидів.

8. Що таке «внутрішній клієнт» у сервісології?

а) постійний гість готелю;

б) колега, працівник іншого відділу, якому ви допомагаєте або надаєте інформацію для виконання його роботи;

в) таємний покупець.

9. Як авторитарний стиль управління впливає на корпоративну культуру сервісу?

а) він стимулює творчий підхід персоналу;

б) він створює атмосферу страху та формального виконання обов’язків («сервіс без душі»);

в) він не має впливу.

10. Укажіть значення «спільних ритуалів» (наприклад, ранкові п'ятихвилинки):

а) це марна трата робочого часу;

б) вони налаштовують команду на спільну мету та забезпечують швидкий обмін інформацією;

в) вони потрібні для перевірки наявності всіх працівників.

11. Визначте сутність «демократичної» корпоративної культури:

а) відсутність будь-яких правил;

б) залучення працівників до прийняття рішень та заохочення ініціативи у покращенні сервісу;

в) управління готелем через голосування гостей.

12. Який зв'язок між задоволеністю персоналу та задоволеністю гостей?

а) зв'язку немає;

б) щасливий персонал з високою внутрішньою культурою створює щиру атмосферу для гостя (ланцюжок сервіс-прибуток);

в) гість задоволений тільки тоді, коли персонал працює понаднормово.

III. Достатній рівень (3 бали за питання)

13. Охарактеризуйте структуру корпоративної культури за Е. Шейном (рівень артефактів, цінностей та базових припущень).

14. Поясніть, чому «міцну» корпоративну культуру важко скопіювати конкурентам.

15. Визначте помилку в управлінні культурою:

«Директор ресторану повісив на стіні гасло «Гість понад усе», але водночас вираховує з офіціантів гроші за розбитий посуд без розбору обставин». (Який конфлікт цінностей тут виникає?).

16. Установіть відповідність між типом корпоративної культури та її описом:

1)Культура влади;

2) Культура ролі;

3) Культура завдання.

а) жорстке дотримання інструкцій та процедур;

б) орієнтація на конкретний проект та командне вирішення проблем;

в) все залежить від рішення однієї особи.

17. Назвіть 3 способи, як керівництво може підтримати культуру гостинності (наприклад, визнання кращого працівника).

IV. Високий рівень (4 бали за питання)

18. Аналітичне завдання: Проаналізуйте вислів «Культура їсть стратегію на сніданок». Як це правило діє в індустрії гостинності, коли запроваджуються нові стандарти сервісу?

19. Творче завдання: Сформулюйте 3 ключові цінності для корпоративного кодексу «Еко-готелю майбутнього» та коротко обґрунтуйте кожну з них (5–6 речень).

20. Ситуаційне завдання: У готелі з високою культурою з'явився працівник-професіонал, який добре знає справу, але ігнорує традиції команди та не поважає колег. Опишіть дії менеджера з точки зору збереження корпоративної культури (6–8 речень).

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

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

Підсумковий тест №7

за темою: «Гостинність як основа конкурентоспроможності»

І. Початковий рівень (1 бал за питання)

1. Конкурентоспроможність закладу гостинності — це:

а) здатність закладу пропонувати послуги, які за ціною та якістю привабливіші для гостей, ніж у конкурентів;

б) наявність найбільшої кількості персоналу;

в) відсутність конкурентів у радіусі 10 км.

2. Що є головною нецінновою конкурентною перевагою в сервісі?

а) найнижча ціна;

б) високий рівень персоналізованої гостинності;

в) великий розмір будівлі.

3. Лояльний гість — це споживач, який:

а) відвідав заклад один раз через рекламу;

б) має позитивний досвід, повертається повторно та рекомендує заклад іншим;

в) завжди вимагає знижку.

4. Унікальна торгова пропозиція (УТП) через сервіс може проявлятися як:

а) звичайне прибирання номера;

б) особливий ритуал зустрічі гостя, якого немає в інших готелях;

в) стандартне меню.

5. Який чинник конкуренції найважче скопіювати конкурентам?

а) дизайн інтер’єру;

б) щиру культуру обслуговування та професіоналізм команди;

в) обладнання кухні.

6. Бренд у гостинності — це:

а) тільки назва готелю;

б) обіцянка певного рівня якості та емоцій, які отримає гість;

в) колір уніформи.

II. Середній рівень (1 бал)

7. Поясніть сутність стратегії «перевищення очікувань гостя»:

а) надання послуги рівно так, як написано в буклеті;

б) створення позитивного «сюрпризу» (Wow-ефекту), про який гість не здогадувався;

в) підвищення ціни під час заїзду.

8. Як онлайн-репутація (Booking, TripAdvisor, Google) впливає на конкурентоспроможність?

а) вона не має значення для великих готелів;

б) позитивні відгуки працюють як безкоштовна реклама та підвищують довіру нових клієнтів;

в) це лише спосіб зв'язку з дирекцією.

9. Що таке «сервісний гачок» (Service Hook)?

а) спеціальна пропозиція або деталь сервісу, що змушує гостя запам'ятати заклад і повернутися;

б) помилка в обслуговуванні;

в) прихована плата в рахунку.

10. Чому втримати старого клієнта дешевше, ніж залучити нового?

а) старим клієнтам можна не надавати якісний сервіс;

б) витрати на маркетинг та рекламу для залучення нового гостя в рази вищі, ніж на підтримку лояльності наявного;

в) старі клієнти менше їдять.

11. Визначте роль «локальної ідентичності» у конкуренції:

а) використання тільки глобальних стандартів;

б) використання місцевих продуктів, легенд та культури для створення унікального образу закладу;

в) відмова від іноземних мов.

12. Як рівень стресостійкості персоналу впливає на конкурентну позицію готелю?

а) ніяк;

б) здатність персоналу зберігати гостинність у критичних ситуаціях рятує репутацію та утримує гостя;

в) стрес допомагає працювати швидше.

III. Достатній рівень (3 бали за питання)

13. Опишіть зв’язок між поняттями «якість сервісу» та «ринкова частка готелю».

14. Поясніть, як концепція «гостинності без кордонів» допомагає закладу виділитися серед мережевих гігантів.

15. Визначте помилку в стратегії конкуренції:

«Готель вирішив залучити клієнтів лише зниженням ціни на 50%, при цьому скоротивши половину персоналу». (До яких наслідків це призведе в довгостроковій перспективі?).

16. Установіть відповідність між методом конкуренції та його прикладом:

1) Диференціація;

2) Фокусування;

3) Лідерство за витратами.

а) орієнтація тільки на сімейний відпочинок з дітьми;

б) впровадження автоматизації для зниження собівартості;

в) створення унікального SPA-комплексу з авторськими методиками.

17. Назвіть 3 інструменти підвищення лояльності (програми лояльності, CRM-системи тощо).

IV. Високий рівень (4 бали за питання)

18. Аналітичне завдання: Проаналізуйте піраміду сервісу (від базового рівня до рівня «бажаного» та «неочікуваного»). На якому рівні починається справжня конкурентна боротьба?

19. Проєктне завдання: Запропонуйте 3 «сервісні фішки» для міського готелю, які б зробили його конкурентоспроможним серед десятка подібних закладів у центрі міста (5–6 речень).

20. Ситуаційне завдання: Поруч із вашим рестораном відкрився конкурент із ідентичним меню, але нижчими цінами. Опишіть вашу стратегію захисту ринкової позиції через інструменти сервісології та гостинності (6–8 речень).

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

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

Підсумковий тест №8

за темою: «Формування професійної придатності персоналу»

І. Початковий рівень (1 бал за питання)

1. Професійна придатність у сервісі — це:

а) лише наявність диплома про освіту;

б) сукупність психофізіологічних та ділових якостей людини, необхідних для ефективного виконання службових обов'язків;

в) бажання працювати велику кількість годин.

2. Яка психологічна якість є критично важливою для працівника контактної зони?

а) схильність до самотності;

б) високий рівень емпатії та комунікабельність;

в) байдужість до проблем інших.

3. Професіограма посади — це:

а) список усіх працівників готелю;

б) опис вимог до особистості та професійних навичок працівника на конкретній посаді;

в) графік відпусток.

4. Метод «пробного робочого дня» дозволяє:

а) зекономити на зарплаті;

б) перевірити практичні навички та вміння кандидата взаємодіяти з колективом і гостями в реальних умовах;

в) навчити людину всім стандартам за один день.

5. Що таке «стресостійкість» у роботі офіціанта чи адміністратора?

а) вміння швидко бігати;

б) здатність зберігати спокій та професіоналізм у конфліктних або напружених ситуаціях;
в) вміння не звертати увагу на гостя.

6. Адаптація персоналу — це процес:

а) звільнення неефективних працівників;

б) пристосування нового співробітника до умов роботи, колективу та корпоративних стандартів;

в) вивчення іноземної мови.

II. Середній рівень (1 бал)

7. Поясніть різницю між «Hard Skills» та «Soft Skills» для адміністратора готелю:

а) Hard Skills — це знання систем бронювання, Soft Skills — це вміння щиро спілкуватися;
б) це одне й те саме;

в) Hard Skills — це фізична сила, Soft Skills — це знання комп’ютера.

8. Для чого проводиться тестування психологічного типу кандидата?

а) щоб визначити, чи не буде він просити високу зарплату;

б) щоб зрозуміти, чи відповідає його темперамент та характер роботі з людьми;

в) для заповнення архіву.

9. Що таке «професійна деформація» в індустрії гостинності?

а) отримання травми на виробництві;

б) поява негативних рис (цинізм, байдужість, роздратування), викликаних тривалою роботою з людьми;

в) зміна спеціалізації.

10. У чому полягає роль медичного огляду для персоналу ЗРГ?

а) це формальність для звіту;

б) гарантування безпеки гостей та підтвердження фізичної здатності працівника витримувати навантаження;

в) перевірка зору працівника.

11. Визначте значення «наставництва» (менторства) у формуванні профпридатності:

а) це спосіб перекласти роботу на новачка;

б) передача досвіду та стандартів від досвідченого майстра до початківця для швидкого засвоєння професії;

в) нагляд за працівником для штрафування.

12. Як рівень інтелекту (IQ) та емоційного інтелекту (EQ) співвідносяться в професії портьє?

а) IQ важливіший за EQ;

б) для сервісу EQ (вміння керувати емоціями) часто є важливішим за технічні знання;

в) EQ не потрібен у готелі.

III. Достатній рівень (3 бали за питання)

13. Опишіть основні етапи професійного відбору кандидатів у п’ятизірковий готель.

14. Поясніть, чому «комунікативна компетентність» вважається основою профпридатності в сервісології.

15. Визначте помилку при прийомі на роботу:

«Менеджер обрав на посаду хостес кандидата з ідеальним знанням мов, але з явною схильністю до агресії та нехтуванням правилами етикету». (Як це вплине на репутацію закладу?).

16. Установіть відповідність між методом оцінки та його метою:

1) Анкетування;

2) Рольова гра;

3) Ассесмент-центр.

а) перевірка реакції в конфліктній ситуації;

б) збір загальних біографічних даних;

в) комплексне оцінювання лідерських та ділових якостей.

17. Назвіть 3 чинники, які сприяють професійному вигоранню персоналу (overwork, конфлікти тощо).

IV. Високий рівень (4 бали за питання)

18. Аналітичне завдання: Обґрунтуйте вислів: «Ми наймаємо за характер, а навчаємо навичкам». Чому цей підхід став домінуючим у світових готельних мережах (наприклад, Ritz-Carlton)?

19. Творче завдання: Розробіть «Карту компетенцій» для ідеального офіціанта ресторану високої кухні, розділивши їх на особистісні, професійні та соціальні (5–6 речень).

20. Ситуаційне завдання: Досвідчений працівник почав часто конфліктувати з гостями та колегами через втому. Опишіть заходи, які має вжити менеджер для відновлення його профпридатності та попередження «вигорання» (6–8 речень).

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

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

Підсумковий тест №9

за темою: «Теоретичні основи сервісології»

І. Початковий рівень (1 бал за питання)

1. Сервісологія — це наука, яка вивчає:

а) технологію виробництва промислових товарів;

б) закономірності надання послуг та особливості сервісної діяльності;

в) методи вирощування сільськогосподарських культур.

2. Об’єктом вивчення сервісології є:

а) комп’ютерні мережі;

б) людина з її індивідуальними потребами та процеси їх задоволення;

в) лише фінансові звіти готелів.

3. Предметом сервісології виступає:

а) будівля готелю;

б) сукупність відносин, що виникають у процесі надання та споживання послуг;

в) асортимент продуктів на складі.

4. Яка наука є фундаментом для психологічного аспекту сервісології?

а) фізика;

б) психологія особистості та соціальна психологія;

в) географія.

5. Основним поняттям сервісології, що визначає стан дефіциту чогось у людини, є:

а) вигода;

б) потреба;

в) пропозиція.

6. Гуманістична функція сервісології полягає у:

а) підвищенні податків;

б) покращенні якості життя та задоволенні духовних і матеріальних потреб людини;

в) автоматизації всіх процесів.

ІІ. Середній рівень (1 бал)

7. Поясніть міждисциплінарний характер сервісології:

а) вона базується лише на математиці;

б) вона поєднує знання з економіки, психології, соціології, маркетингу та культурології;

в) це самостійна наука, що не пов’язана з іншими.

8. Що таке «індивідуалізація потреб» у сучасній сервісології?

а) надання однакових послуг усім;

б) орієнтація на унікальні запити конкретного споживача;

в) вивчення потреб лише великих груп людей.

9. Визначте роль соціології у сервісній діяльності:

а) вона допомагає вивчати суспільні групи та їхні очікування від сфери послуг;

б) вона розраховує прибуток;

в) вона відповідає за дизайн.

10. У чому полягає відмінність сервісології від маркетингу послуг?

а) маркетингу не існує;

б) сервісологія глибше вивчає природу послуги та психологію взаємодії, тоді як маркетинг — методи продажу та просування;

в) це синоніми.

11. Визначте значення терміну «сервісне суспільство»:

а) суспільство, де всі люди працюють офіціантами;

б) етап розвитку, на якому сфера послуг стає домінуючою в економіці та визначає якість життя;

в) закрите співтовариство менеджерів.

12. Як етичні норми впливають на теоретичну базу сервісології?

а) ніяк, головне — закон;

б) вони формують стандарти професійної поведінки та взаємної поваги між виробником і споживачем послуг;

в) етика заважає бізнесу.

III. Достатній рівень (3 бали за питання)

13. Охарактеризуйте структуру сервісології (теоретична частина, прикладна частина, етика сервісу).

14. Поясніть, чому сервісологію вважають «гуманітарною технологією» XXI століття.

15. Визначте помилку в науковому трактуванні:

«Сервісологія вивчає лише технічні аспекти ремонту обладнання, оскільки послуга — це завжди ремонт». (Обґрунтуйте широту поняття «послуга»).

16. Установіть відповідність між науковою дисципліною та її внеском у сервісологію:

1)Культурологія;

2) Економіка;

3) Ергономіка.

а) вивчення ефективності використання ресурсів;

б) дослідження національних традицій гостинності;

в) оптимізація робочого простору та комфорту.

17. Назвіть 3 рівні задоволення потреб клієнта за теорією К. Альдерфера (існування, зв’язки, ріст).

IV. Високий рівень (4 бали за питання)

18. Аналітичне завдання: Проаналізуйте піраміду потреб А. Маслоу крізь призму готельного сервісу. Які послуги готелю відповідають кожному рівню піраміди?

19. Творче завдання: Обґрунтуйте концепцію «Сервіс як мистецтво розуміння людини». Як теоретичні знання допомагають уникати конфліктів у сервісній діяльності? (5–6 речень).

20. Ситуаційне завдання: Гість висуває претензію, яка не має під собою технічних підстав (послуга надана якісно), але він відчуває психологічний дискомфорт. Опишіть дії менеджера, спираючись на теоретичні основи сервісології та психологію споживача (6–8 речень).

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

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

Підсумковий тест №10

за темою: «Загальна сутність сервісної діяльності»

І. Початковий рівень (1 бал за питання)

1. Сервісна діяльність — це:

а) процес виготовлення промислових товарів на конвеєрі;

б) вид людської діяльності, спрямований на задоволення потреб споживача шляхом надання послуг;

в) лише продаж готової продукції в магазині.

2. Хто є головним суб'єктом сервісної діяльності?

а) верстат;

б) виконавець (персонал) та споживач (гість);

в) податкова інспекція.

3. Основним результатом сервісної діяльності є:

а) матеріальний виріб;

б) корисний ефект, що задовольняє певну потребу;

в) тільки чек про оплату.

4. Фронт-офіс у сервісній діяльності — це:

а) складські приміщення;

б) зона безпосереднього контакту з клієнтом;

в) кабінет директора.

5. Який ресурс є найважливішим у сервісній діяльності?

а) земельна ділянка;

б) людський капітал (кваліфікований персонал);

в) сировина.

6. Стандартизація в сервісній діяльності потрібна для:

а) обмеження свободи персоналу;

б) забезпечення стабільної якості надання послуг;

в) підвищення цін.

ІІ. Середній рівень (1 бал)

7. Поясніть поняття «сервісна технологія»:

а) це тільки використання комп'ютерів;

б) сукупність методів та прийомів, що забезпечують перетворення ресурсів у готову послугу;

в) швидкість прибирання номера.

8. Що таке «цикл сервісного обслуговування»?

а) робочий день готелю;

б) послідовність етапів, які проходить гість від першого звернення до завершення споживання послуги;

в) термін придатності продуктів.

9. Визначте роль «бек-офісу» (back-office) у забезпеченні сервісу:

а) він не впливає на сервіс;

б) підтримує роботу фронт-офісу (прибирання, приготування страв, технічне забезпечення);

в) призначений для прийому гостей.

10. У чому полягає системність сервісної діяльності?

а) у великій кількості персоналу;

б) у взаємозв’язку всіх підрозділів закладу для досягнення єдиної мети — задоволення гостя;

в) у наявності системи відеоспостереження.

11. Що таке «матеріальна база» сервісної діяльності?

а) гроші на рахунку;

б) будівлі, приміщення, обладнання та інвентар, необхідні для надання послуг;

в) кваліфікація кухаря.

12. Як інформація впливає на ефективність сервісного процесу?

а) ніяк;

б) дозволяє оперативно реагувати на запити гостей та керувати якістю;

в) інформація потрібна лише для реклами.

ІІІ. Достатній рівень (3 бали за питання)

13. Опишіть структуру сервісного процесу: підготовчий етап, етап надання послуги та завершальний етап.

14.Поясніть різницю між виробничим та сервісним процесами.

15.Визначте помилку в організації діяльності:

«Готель зосередив усі сили на навчанні персоналу рецепції, але повністю проігнорував технічний стан номерного фонду». (Як це порушує сутність сервісної діяльності?).

16. Установіть відповідність між видом сервісної діяльності та прикладом:

1) Соціально-культурний сервіс;

2) Виробничий сервіс;

3) Інформаційний сервіс.

а) ремонт побутової техніки;

б) послуги екскурсовода;

в) надання юридичних консультацій онлайн.

17. Назвіть 3 чинники, що забезпечують надійність сервісного процесу.

IV. Високий рівень (4 бали за питання)

18. Аналітичне завдання: Обґрунтуйте роль «Сервісного трикутника» (Компанія — Персонал — Клієнт) у забезпеченні цілісності сервісної діяльності.

19. Творче завдання: Розробіть схему «Шляху гостя» (Customer Journey Map) для послуги «Проведення банкету», виділивши всі точки контакту, де створюється сутність сервісу (5–6 пунктів).

20. Ситуаційне завдання: Через технічну поломку (відсутність води) сервісна діяльність готелю зупинилася. Опишіть алгоритм управління цією кризовою ситуацією з позиції збереження сутності гостинності (6–8 речень).

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

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

Підсумковий тест №11

за темою: «Сервіс як діяльність з надання послуг»

І. Початковий рівень (1 бал за питання)

1. Головна відмінність послуги від товару полягає в її:

а) високій вартості;

б) невідчутності (нематеріальному характері);

в) великих габаритах.

2. Властивість «нерозривності виробництва та споживання» означає, що:

а) послугу роблять на заводі, а потім везуть у готель;

б) послуга надається і споживається одночасно в присутності клієнта;

в) послугу можна зберігати на складі.

3. Мінливість якості послуги залежить від:

а) кольору стін;

б) людського фактора (кваліфікації, настрою працівника та клієнта);

в) пори року.

4. Яка властивість послуги створює проблему «порожніх номерів» у готелі?

а) невідчутність;

б) неможливість зберігання (perishability);

в) складність вимірювання.

5. Супутні послуги — це:

а) послуги, що полегшують використання основної послуги (наприклад, телефон у номері);

б) найдорожчі послуги;

в) послуги, які надають інші готелі.

6. Додаткові послуги в готелі потрібні для:

а) підвищення складності роботи;

б) підвищення привабливості закладу та отримання додаткового прибутку;

в) заміни основних послуг.

II. Середній рівень (1 бал)

7. Поясніть, як «матеріалізувати» невідчутну послугу для гостя:

а) ніяк, це неможливо;

б) через використання сертифікатів, фотографій, брендованої продукції та чистоти інтер’єру;

в) за допомогою підвищення ціни.

8. Що таке «сервісний продукт» у широкому розумінні?

а) тільки їжа;

б) комплекс матеріальних товарів та нематеріальних послуг, які задовольняють потреби гостя;

в) лише робота офіціанта.

9. Як неможливість зберігання послуг впливає на цінову політику готелю?

а) ціни завжди однакові;

б) готелі використовують знижки в «низький сезон», щоб стимулювати попит;

в) готелі піднімають ціни, коли немає клієнтів.

10. У чому полягає складність стандартизації послуг?

а) у відсутності обладнання;

б) у тому, що кожен контакт з клієнтом унікальний через людські емоції;

в) у високих податках.

11. Визначте роль клієнта як «співпродюсера» послуги:

а) клієнт сам прибирає номер;

б) від чіткості замовлення та поведінки клієнта залежить кінцевий результат надання послуги;

в) клієнт платить гроші.

12. Що таке «очікувана послуга»?

а) послуга, яку готель дарує;

б) мінімальний набір вимог, які гість розраховує отримати (наприклад, чиста білизна);

в) послуга, яка надається за додаткову плату.

III. Достатній рівень (3 бали за питання)

13. Охарактеризуйте модель 4-х властивостей послуги (IHIP): Intangibility, Heterogeneity, Inseparability, Perishability.

14. Поясніть різницю між «послугою-процесом» та «послугою-результатом».

15. Визначте помилку в маркетингу послуг:

«Рекламний буклет готелю обіцяє розкішний відпочинок, але на фото зображені лише стіни будівлі без опису емоцій та сервісу». (Чому така реклама малоефективна?).

16. Установіть відповідність між характеристикою послуги та способом її подолання:

1) Неможливість зберігання;

2) Нерозривність;

3) Невідчутність.

а) навчання персоналу навичкам спілкування;

б) використання системи знижок у вихідні;

в) надання гостю брендованих подарунків.

17. Назвіть 3 рівні послуги за Ф. Котлером (послуга за задумом, послуга в реальному виконанні, послуга з підкріпленням).

IV. Високий рівень (4 бали за питання)

18. Аналітичне завдання: Обґрунтуйте, чому управління якістю в сфері послуг складніше, ніж у промисловому виробництві товарів.

19. Творче завдання: Розробіть концепцію «Послуги з підкріпленням» для сімейного готелю, яка б змусила гостя відчути турботу поза межами звичайного проживання (5–6 речень).

20. Ситуаційне завдання: Гість незадоволений послугою, бо його суб'єктивне сприйняття не збіглося з реальністю. Опишіть дії менеджера, спираючись на знання про «мінливість якості» та «нематеріальність» послуги (6–8 речень).

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

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

Підсумковий тест №12

за темою: «Сучасні аспекти сервісної діяльності»

І. Початковий рівень (1 бал за питання)

1. Що таке «кастомізація» в сучасному сервісі?

а) підвищення цін для всіх;

б) адаптація послуги під індивідуальні вимоги конкретного клієнта;

в) використання касових апаратів.

2. Дистанційне обслуговування — це надання послуг:

а) лише в присутності клієнта;

б) за допомогою засобів зв'язку без фізичного контакту;

в) у сільській місцевості.

3. Який термін описує використання мобільних додатків для керування готельним номером?

а) High-tech сервіс;

б) застарілий сервіс;

в) аналоговий сервіс.

4. Що таке «Self-service» (самообслуговування)?

а) коли персонал відпочиває;

б) надання клієнту можливості самостійно отримати послугу (кіоски реєстрації, термінали);

в) відмова від послуг.

5. Омніканальність у сервісі — це:

а) перегляд багатьох каналів ТБ;

б) інтеграція всіх каналів комунікації (сайт, соцмережі, телефон) у єдину систему;

в) робота тільки через пошту.

6. Поняття «безконтактний сервіс» стало особливо актуальним після:

а) промислової революції;

б) пандемії COVID-19;

в) винаходу телевізора.

II. Середній рівень (1 бал)

7. Поясніть сутність «економіки вражень» (Experience Economy):

а) продаж товарів за низькою ціною;

б) перехід від продажу просто послуг до продажу незабутніх емоцій та вражень;

в) економія на враженнях персоналу.

8. Що таке «Internet of Things» (IoT) в контексті готелю?

а) мережа комп'ютерів у бухгалтерії;

б) об'єднання пристроїв (світло, кондиціонер, замок) у єдину мережу для автоматичного керування;

в) продаж речей через інтернет.

9. Яку роль відіграє Штучний Інтелект (AI) у сучасній сервісології?

а) замінює всіх кухарів;

б) допомагає в персоналізації пропозицій, роботі чат-ботів та аналізі даних;

в) AI не використовується в сервісі.

10. Визначте переваги використання CRM-систем:

а) вони дозволяють зберігати історію вподобань кожного гостя для покращення сервісу;

б) вони замінюють касовий апарат;

в) вони потрібні лише для податкової.

11. Що таке «Shared Service» (спільний сервіс)?

а) використання одного рушника двома гостями;

б) створення єдиних центрів обслуговування для декількох підрозділів або готелів мережі;
в) безкоштовні послуги.

12.Як сучасні екологічні стандарти (Sustainablity) впливають на сервісну діяльність?

а) ніяк;

б) стають обов'язковою частиною іміджу та вимогою свідомих споживачів;

в) забороняють користуватися водою.

III. Достатній рівень (3 бали за питання)

13. Опишіть концепцію «High-Tech — High-Touch» (високі технології за умови збереження людського тепла).

14. Поясніть, як великі дані (Big Data) допомагають у прогнозуванні потреб клієнтів.

15. Визначте помилку у впровадженні інновацій:

«Готель замінив усіх адміністраторів на роботів, але не навчив гостей ними користуватися і не залишив альтернативи». (До яких конфліктів це призведе?).

16.становіть відповідність між сучасною технологією та її функцією:

1) VR (віртуальна реальність);

2) Чат-бот;

3) QR-код.

а) миттєва консультація на сайті;

б) віртуальний тур готелем перед бронюванням;

в) безконтактний перегляд меню.

17. Назвіть 3 чинники, що впливають на цифрову трансформацію сучасного сервісу.

IV. Високий рівень (4 бали за питання)

18. Аналітичне завдання: Обґрунтуйте, чому в сучасних умовах «швидкість надання послуги» стає важливішою за її «матеріальну розкіш».

19. Творче завдання: Розробіть концепцію «Цифрового консьєржа» для сучасного готелю: які функції він має виконувати, щоб підвищити лояльність гостя (5–6 пунктів).

20. Ситуаційне завдання: Гість скаржиться, що автоматизована система заїзду не розпізнає його документи. Опишіть алгоритм дій персоналу, щоб поєднати сучасні технології з традиційною гостинністю (6–8 речень).

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

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

Підсумковий тест №13

за темою: «Культура сервісної діяльності»

І. Початковий рівень (1 бал за питання)

1. Культура сервісу — це:

а) знання історії мистецтва;

б) система цінностей та норм, що визначають якість взаємодії між персоналом та гостем;
в) лише вміння красиво сервірувати стіл.

2. Що є основою професійного етикету в гостинності?

а) суворість;

б) доброзичливість, ввічливість та повага до гостя;

в) мовчання.

3. Мовний етикет персоналу передбачає:

а) використання сленгу;

б) грамотне мовлення, використання ввічливих форм звертання та відсутність слів-паразитів;

в) крик у разі нерозуміння.

4. Яка дистанція спілкування вважається оптимальною в офіційному сервісі (соціальна зона)?

а) 0,5 метра;

б) від 1,2 до 3,5 метрів;

в) більше 10 метрів.

5. Невербальна культура включає в себе:

а) лише слова;

б) міміку, жести, поставу, візуальний контакт;

в) телефонні дзвінки.

6. Візуальна культура працівника сервісу — це передусім:

а) дорогий годинник;

б) дотримання стандартів грумінгу (охайність, уніформа, бейдж);

в) яскравий макіяж.

ІІ. Середній рівень (1 бал)

7. Поясніть «Золоте правило» сервісної етики:

а) гість завжди правий, навіть якщо він порушує закон;

б) ставтеся до гостя так, як ви хотіли б, щоб ставилися до вас;

в) клієнт має платити більше.

8. Що таке «психологічна дистанція» у спілкуванні з гостем?

а) фізична відстань;

б) вміння бути привітним, але не нав'язливим, зберігаючи професійні межі;

в) ігнорування запитань гостя.

9. Яку роль відіграє «посмішка» в культурі обслуговування?

а) це просто частина форми;

б) це універсальний сигнал доброзичливості, що знімає психологічну напругу гостя;

в) вона не обов'язкова.

10. Визначте сутність «телефонного етикету» в готелі:

а) вміння швидко завершити розмову;

б) стандарти вітання, швидкість відповіді (до 3-го гудка) та чіткість інформації;

в) перемикання гостя на інші відділи без пояснень.

11. Що таке «культура скарги» з боку персоналу?

а) вміння вислухати претензію без виправдань та агресії, сприймаючи її як шанс покращити сервіс;

б) вміння довести гостю його неправоту;

в) ігнорування незадоволеного клієнта.

12. Яке значення має «мовчазна згода» або «кивання» під час розмови з гостем?

а) це ознака того, що персонал не знає відповіді;

б) це сигнал активного слухання, що підтверджує увагу до слів гостя;

в) це заборонено стандартами.

III. Достатній рівень (3 бали за питання)

13. Опишіть компоненти культури сервісу: професійні знання, психологічна культура, етична культура.

14. Поясніть, чому «емоційна стриманість» є важливою складовою професійної культури.

15. Визначте помилку в етикеті спілкування:

«Адміністратор звернувся до гостя на "ти" та почав розпитувати про його особисте життя, вважаючи, що це створює дружню атмосферу». (Які норми порушено?).

16. Установіть відповідність між жестом та його інтерпретацією в сервісі:

1) Відкриті долоні;

2) Схрещені на грудях руки;

3) Візуальний контакт.

а) закритість, небажання допомагати;

б) щирість, готовність до сервісу;

в) уважність, зацікавленість гостем.

17. Назвіть 3 «фрази-табу» (наприклад, «Я не знаю», «Це не мої обов’язки») та запропонуйте ввічливі альтернативи.

IV. Високий рівень (4 бали за питання)

18. Аналітичне завдання: Обґрунтуйте взаємозв'язок між національною культурою гостинності та міжнародними стандартами сервісу в сучасному готелі.

19. Творче завдання: Сформулюйте «Кодекс честі працівника сервісу» з 5 пунктів, які відображають найвищий рівень культури обслуговування (5–6 речень).

20. Ситуаційне завдання: Гість поводиться вкрай нетактовно та провокує персонал на конфлікт. Опишіть алгоритм поведінки культурного працівника, який дозволить зберегти гідність закладу та не порушити етичні норми (6–8 речень).

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

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

Підсумковий тест №14

за темою: «Якість обслуговування туристів у готелях»

І. Початковий рівень (1 бал за питання)

1. Якість готельного обслуговування — це:

а) лише наявність басейну в готелі;

б) сукупність характеристик послуги, які задовольняють встановлені або очікувані потреби гостя;

в) висока ціна за проживання.

2. Що є головним критерієм якості в системі «SERVQUAL»?

а) кількість персоналу;

б) розрив між очікуваннями гостя та фактично отриманою послугою;

в) площа готельного номера.

3. Стандарт обслуговування — це:

а) особисте бачення кожного працівника;

б) обов'язкові для виконання правила та процедури надання послуг, встановлені в готелі;
в) юридичний кодекс країни.

4. Хто здійснює зовнішній контроль якості готельних послуг?

а) самі працівники;

б) органи сертифікації, державні служби та безпосередньо споживачі (гості);

в) родичі власника.

5. Метод «Таємний гість» (Mystery Guest) використовується для:

а) безкоштовного проживання друзів директора;

б) незалежної та прихованої перевірки дотримання персоналом стандартів сервісу;

в) охорони готелю.

6. Система «Зірковості» (категоризація) готелів — це:

а) прикраса фасаду;

б) офіційне підтвердження відповідності готелю певним стандартам якості та обсягу послуг;

в) рейтинг у соціальних мережах.

ІІ. Середній рівень (1 бал)

7. Поясніть різницю між технічною та функціональною якістю:

а) технічна — це те, що гість отримав (номер, їжа), функціональна — як він це отримав (ввічливість, швидкість);

б) це одне й те саме;

в) технічна якість важливіша за функціональну.

8. Що таке «сервісне відновлення» (Service Recovery)?

а) ремонт обладнання;

б) дії персоналу, спрямовані на виправлення помилки та повернення довіри гостя після збою в сервісі;

в) прибирання номера після виїзду.

9. Для чого в готелях використовують «Анкети зворотного зв'язку»?

а) для збору паперу;

б) для виявлення слабких місць у сервісі та оперативного реагування на незадоволення гостей;

в) для реклами.

10. Визначте роль стандартів ISO 9001 у готельній справі:

а) вони забороняють працювати без комп'ютера; б) вони встановлюють міжнародні вимоги до систем управління якістю; в) вони визначають меню ресторану.

11. Як кваліфікація персоналу впливає на стабільність якості послуг?

а) ніяк; б) навчений персонал зменшує мінливість послуги та забезпечує стабільний рівень сервісу незалежно від зміни; в) досвідчений персонал працює довше.

12. Що таке «гарантія якості» в готелі?

а) обіцянка повернути гроші;

б) система заходів, яка запевняє гостя, що послуга буде надана вчасно та згідно зі стандартами;

в) сертифікат на стіні.

III. Достатній рівень (3 бали за питання)

13. Опишіть модель «5 розривів» (Gap Model) якості сервісу А. Парасурамана.

14. Поясніть сутність концепції TQM (Total Quality Management) у готельному бізнесі.

15. Визначте помилку в управлінні якістю:

«Менеджер вважає, що для високої якості достатньо лише один раз прописати стандарти і більше ніколи не перевіряти роботу персоналу». (Чому якість — це безперервний процес?).

16. Установіть відповідність між показником якості та його проявом:

1) Надійність;

2) Чуйність;

3) Переконливість.

а) готовність персоналу негайно допомогти гостю;

б) здатність персоналу вселяти впевненість та довіру;

а) готовність персоналу негайно допомогти гостю;

б) здатність персоналу вселяти впевненість та довіру;

в) виконання обіцяної послуги точно та вчасно.

17. Назвіть 3 інструменти оперативного контролю якості (чек-листи, планерки, відеоспостереження).

IV. Високий рівень (4 бали за питання)

18. Аналітичне завдання: Обґрунтуйте економічну доцільність інвестицій у якість: чому «якість — це дешевше, ніж її відсутність»?

19. Творче завдання: Розробіть алгоритм дій (SOP — Standard Operating Procedure) для адміністратора у ситуації «Гість незадоволений чистотою номера під час заїзду» (5–6 кроків).

20. Ситуаційне завдання: Готель отримав 3 зірки, але гості скаржаться, що сервіс не відповідає навіть 2-м. Опишіть комплекс заходів (аудит, навчання, технічне оновлення), які має вжити керівництво для відновлення якості (6–8 речень).

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

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

Різнорівневі тестові завдання з дисципліни «ОСНОВИ ГОСТИННОСТІ І СЕРВІСОЛОГІЇ» підготувала викладач Голяк О.Р.

Обговорено і схвалено на засіданні циклової комісії викладачів та майстрів виробничого навчання ресторанного сервісу
Протокол № 01 від 27.08.2024

Голова циклової комісії Марта ПОЛІЩАК