Підсумковий тест для фахових молодших бакалаврів
з дисципліни **«ОСОБЛИВОСТІ ЗАРУБІЖНОГО СЕРВІСУ»**

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

Тема 1: Теоретичні аспекти сервісної діяльності в сфері гостинності

І. Початковий рівень (1 бал х 6 питань)

1. **Яке співвідношення сервісу та гостинності є вірним для міжнародної практики?** а) сервіс — це емоції, гостинність — це техніка; б) сервіс — це технічна якість (що зроблено), гостинність — це емоційний зв'язок (як зроблено); в) це тотожні поняття, що не мають відмінностей; г) гостинність потрібна лише в готелях, а сервіс — у барах.
2. **Характеристика послуги «невідчутність» означає, що:** а) послугу можна помацати до моменту купівлі; б) клієнт не бачить результату роботи бармена; в) послугу неможливо оцінити за допомогою органів чуття до моменту її надання; г) бармен працює в темному приміщенні.
3. **Яка модель сервісу базується на принципі «Smile and Serve» (Посміхайся та обслуговуй)?** а) азійська; б) французька; в) американська; г) скандинавська.
4. **Що є «невидимою» частиною сервісу в барі?** а) спілкування бармена з гостем; б) підготовка інвентарю та закупівля інгредієнтів; в) процес змішування коктейлю; г) видача чека.
5. **Особливістю сервісу в Україні на сучасному етапі є:** а) повна відмова від міжнародних стандартів; б) інтеграція світових стандартів (SOP) у поєднанні з національною емоційністю; в) використання лише пластикового посуду; г) відсутність професійного навчання персонал.
6. **Поняття «лояльність гостя» — це:** а) одноразове відвідування закладу; б) психологічна прихильність клієнта, що спонукає його повертатися знову; в) написання скарги в книгу відгуків; г) відмова від оплати рахунку.

ІІ. Середній рівень (2 бали х 6 питань)

1. **Поясніть характеристику послуги «неможливість зберігання» на прикладі бару:** а) алкоголь у пляшках швидко псується; б) нереалізоване за вечір місце за барною стійкою — це назавжди втрачений дохід; в) лід у льодогенераторі тане за 5 хвилин; г) бармен не може запам'ятати замовлення.
2. **Яка роль стандартів (SOP) у міжнародній сервісній діяльності?** а) обмеження творчості бармена; б) забезпечення стабільної якості обслуговування незалежно від людського фактора; в) збільшення часу приготування напоїв; г) заплутування клієнтів складними правилами.
3. **Виберіть ознаку, що характеризує азійську модель гостинності:** а) фамільярне ставлення до гостя; б) підкреслена дистанція, глибока повага та передбачення потреб без зайвих слів; в) самообслуговування; г) акцент на швидкій їжі в паперовій тарі.
4. **Чому послуга гостинності вважається «непостійною за якістю»?** а) через зміну погоди; б) через залежність від настрою та кваліфікації конкретного працівника (людський фактор); в) через використання різних рецептур коктейлів; г) через зміну дизайну меню.
5. **В чому полягає сутність «економіки вражень» у барній справі?** а) гість платить лише за хімічний склад напою; б) головним товаром стає незабутня емоція та

досвід, отриманий гостем; в) економія на освітленні закладу; г) продаж лише найдешевших інгредієнтів.

6. **Яка основна відмінність міжнародного сервісу в барах високого класу?** а) відсутність меню; б) суворе дотримання протоколу обслуговування та професійна експертність персоналу; в) голосна музика, що заважає спілкуванню; г) обов'язкова передоплата за замовлення.

III. Достатній рівень (3 бали х 5 завдань)

1. **Встановіть відповідність між моделлю сервісу та її ключовою рисою:**
    1. Східна (азійська) — а) Традиції, класика, стриманий етикет;
    2. Західна (американська) — б) Емпатія, повага, передбачення бажань;
    3. Європейська — в) Швидкість, стандартизація, дружність.
2. **Назвіть три фактори, які впливають на сприйняття якості сервісу гостем ще до моменту замовлення напою.**
3. **Опишіть, як «золото сервісу» (ввічливість, увага, експертність) впливає на середній чек закладу.**
4. **Поясніть різницю між технічною якістю сервісу (що подано) та функціональною якістю (як подано).**
5. **Обґрунтуйте, чому для бару важливо створювати «WOW-ефект» у сервісній діяльності.**

IV. Високий рівень (4 бали х 3 завдання)

1. **Проаналізуйте вплив діджиталізації на міжнародні стандарти гостинності.** Як використання QR-меню та електронних систем лояльності змінює «живе» спілкування бармена з гостем? Обсяг відповіді: 8–10 речень.
2. **Складіть модель «ідеального сервісного циклу» для гостя у винному барі.** Які етапи взаємодії сомельє з клієнтом є критичними для формування позитивного враження? Обсяг відповіді: 6–8 речень.
3. **Розробіть стратегію перетворення конфліктної ситуації на лояльність (Service Recovery).** Як знання теоретичних аспектів сервісу допомагає бармену нівелювати помилку в обслуговуванні? Обсяг відповіді: 6–8 речень.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

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

Тема 2: Послуги як складова сервісу в сфері вітчизняного і зарубіжного ресторанного бізнесу

I. Початковий рівень (1 бал х 6 питань)

1. **Що є основним продуктом ресторанного бізнесу з точки зору сервісу?** а) лише кулінарна страва; б) комплексна послуга, що поєднує матеріальний продукт та рівень обслуговування; в) інтер'єр приміщення; г) юридична документація закладу.
2. **Яка послуга в ресторані вважається «основною» (core service)?** а) наявність Wi-Fi; б) надання їжі та напоїв; в) можливість паркування; г) виклик таксі для гостя.
3. **Додаткові послуги в ресторанному бізнесі — це:** а) послуги, що не входять до основного замовлення, але підвищують комфорт гостя; б) виключно миття посуду; в) закупівля продуктів у постачальників; г) прибирання території навколо закладу.
4. **Формат обслуговування «A la carte» передбачає:** а) самообслуговування на лінії роздачі; б) вибір страв гостем із запропонованого картою меню; в) фіксований набір страв за єдиною ціною; г) доставку їжі кур'єром додому.
5. **Яка ознака характеризує зарубіжну систему «Fine Dining»?** а) низькі ціни та паперовий посуд; б) високі стандарти сервісу, вишукане сервірування та наявність професійного сомельє; в) відсутність офіціантів; г) орієнтація лише на дитячу аудиторію.
6. **Поняття «кейтеринг» у ресторанному сервісі — це:** а) продаж заморожених напівфабрикатів; б) послуги з виїзного обслуговування на локації замовника; в) внутрішній облік алкогольних напоїв; г) ремонт кухонного обладнання.

II. Середній рівень (2 бали х 6 питань)

1. **У чому полягає відмінність між «супровідними» та «підтримуючими» послугами?** а) супровідні — необхідні для отримання основної послуги, підтримуючі — надають закладу конкурентну перевагу; б) підтримуючі — це лише прибирання, супровідні — це їжа; в) між ними немає жодної різниці; г) супровідні послуги завжди безкоштовні, а підтримуючі — платні.
2. **Яка функція меню як сервісного інструменту в зарубіжній практиці?** а) лише перелік цін; б) засіб комунікації, маркетингу та візитна картка концепції закладу; в) перелік інгредієнтів для кухарів; г) звітна документація для податкової служби.
3. **Оберіть ознаку, що відрізняє вітчизняну модель надання додаткових послуг:** а) повна відсутність розважальних програм; б) акцент на поєднанні гастрономії з активним дозвіллям (караоке, жива музика, майстер-класи); в) орієнтація лише на іноземних туристів; г) відсутність послуг бронювання столів.
4. **Яку роль відіграє «атмосфера» (Servicescape) у наданні ресторанної послуги?** а) не має жодного значення для гостя; б) формує підсвідоме сприйняття якості та впливає на тривалість перебування гостя в закладі; в) потрібна лише для перевірки санстанції; г) допомагає офіціантам швидше ходити.
5. **Система «Table d'hôte» характеризується як:** а) обслуговування «в обнос»; б) меню з обмеженою кількістю страв за фіксованою ціною (комплексний підхід); в) послуга «їжа з собою»; г) приготування страви безпосередньо біля столу гостя.
6. **Чому інформаційна послуга (консультація офіціанта/сомельє) є критичною для зарубіжного сервісу?** а) бо гості не вміють читати меню; б) це створює додану вартість та допомагає гостю зорієнтуватися в пропозиції закладу; в) щоб затримати гостя в закладі якомога довше; г) це вимога трудового кодексу.

III. Достатній рівень (3 бали х 5 завдань)

1. **Встановіть відповідність між моделлю послуги за К. Лавлоком та прикладом у ресторані:**
    1. Основна послуга — а) Консультація сомельє щодо вибору вина;
    2. Сприяюча послуга — б) Втамування голоду (приготування страви);
    3. Покращуюча послуга — в) Процес прийняття замовлення та оплати.
2. **Назвіть три ключові тренди в наданні ресторанних послуг, що прийшли з зарубіжного ринку (наприклад, Dog-friendly, Zero Waste тощо).**
3. **Опишіть, як технологія «Open Kitchen» (відкрита кухня) трансформує процес надання послуги з точки зору сервісу.**
4. **Поясніть значення «післясмаку сервісу» (Follow-up) та які послуги можуть бути надані гостю після завершення трапези.**
5. **Обґрунтуйте необхідність диференціації (поділу) послуг для різних сегментів споживачів (бізнес-ланч vs романтична вечеря).**

IV. Високий рівень (4 бали х 3 завдання)

1. **Проаналізуйте структуру «Сервісної квітки» для сучасного винного бару.** Які саме пелюстки (додаткові послуги) мають бути розвинені найкраще для залучення постійних гостей? Обсяг відповіді: 8–10 речень.
2. **Порівняйте рівень цифровізації послуг у вітчизняному та зарубіжному ресторанному бізнесі.** Як електронні сомельє та роботи-офіціанти змінюють класичне уявлення про сервіс? Обсяг відповіді: 6–8 речень.
3. **Розробіть концепцію «ідеальної додаткової послуги» для тематичного бару**, яка б не потребувала великих фінансових витрат, але суттєво підвищувала лояльність гостя. Обсяг відповіді: 6–8 речень.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

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

Тема 3: Аспекти сервісу в ресторанному господарстві в Україні і світі

I. Початковий рівень (1 бал х 6 питань)

1. **Який міжнародний гід вважається найбільш впливовим у оцінці якості ресторанного сервісу та кухні у світі?** а) TripAdvisor; б) Гід Michelin (Мішлен); в) Booking.com; г) Google Maps.
2. **Культурний аспект сервісу, що передбачає «чайові» як обов'язкову частину доходу офіціанта, найбільш притаманний:** а) Японії; б) США; в) Китаю; г) Ісландії.
3. **Що означає термін «Complimentary» (Комплімент від закладу) у світовій практиці?** а) платна додаткова страва; б) безкоштовна послуга або продукт як знак уваги до гостя; в) вимога залишити відгук; г) зауваження персоналу щодо поведінки гостя.

4. **В якій країні світу сервіс характеризується принципом «Омотенаші» (передбачення потреб без очікування подяки)?** а) Німеччина; б) Японія; в) Бразилія; г) Італія.
5. **Яка особливість вітчизняного сервісу є найбільш помітною для іноземних гостей в Україні?** а) повна відсутність стандартів; б) щира гостинність та високий рівень діджиталізації (QR-меню, швидка оплата); в) повільне обслуговування; г) використання лише англійської мови.
6. **Поняття «Service Charge» (збір за обслуговування), яке часто включають у рахунок у Європі, — це:** а) податок на додану вартість; б) фіксований відсоток за роботу персоналу, що додається до суми замовлення; в) штраф за розбитий посуд; г) вартість оренди столика.

II. Середній рівень (2 бали х 6 питань)

1. **Порівняйте ставлення до клієнта в «американській» та «французькій» моделях сервісу:** а) в США акцент на швидкості та дружності, у Франції — на професіоналізмі, етикеті та дистанції; б) в США офіціанти не розмовляють з гостями, у Франції — навпаки; в) різниці між ними не існує; г) американська модель орієнтована лише на вино, французька — на фаст-фуд.
2. **Яку роль відіграє «національний колорит» у сервісі українських ресторанів?** а) він заважає впровадженню стандартів; б) є унікальною перевагою, що створює автентичну атмосферу для туристів та місцевих мешканців; в) використовується лише в селах; г) обмежує асортимент напоїв лише горілкою.
3. **Чому в Японії та деяких країнах Скандинавії чайові можуть бути сприйняті як образа?** а) через низьку якість сервісу; б) якісний сервіс вважається обов'язком і вже включений у вартість, а додаткові гроші порушують етику; в) там заборонено користуватися готівкою; г) через релігійні обмеження.
4. **Яка тенденція «світового сервісу» зараз активно впроваджується в Україні?** а) відмова від офіціантів; б) екологічність (Sustainability) та мінімізація відходів при обслуговуванні; в) перехід на обслуговування лише в одноразових рукавичках; г) заборона на розмови бармена з гостями.
5. **Поясніть термін «Service Recovery Paradox» (Парадокс відновлення сервісу):** а) коли гість стає більш лояльним після того, як проблему вирішили якісно, ніж якби проблеми не було взагалі; б) коли після скарги гостя звільняють весь персонал; в) коли ресторан закривається після однієї помилки; г) коли гість вимагає безкоштовну вечерю без причини.
6. **Який вплив мають соціальні мережі (Instagram, TikTok) на аспекти сервісу в Україні та світі?** а) ніяк не впливають; б) змушують заклади створювати «фотогенічну» подачу страв та візуально привабливі сервісні ритуали; в) зменшують кількість відвідувачів; г) використовуються лише для внутрішнього обліку.

III. Достатній рівень (3 бали х 5 завдань)

1. **Встановіть відповідність між країною та специфічним аспектом сервісу:**
    1. Великобританія — а) Темпераментне обслуговування, акцент на спілкуванні та родині;
    2. Італія — б) Стримана ввічливість, суворий дотримання черговості подачі;
    3. Україна — в) Висока адаптивність, швидке впровадження мобільних сервісів.
2. **Назвіть три ключові критерії, за якими інспектори Michelin оцінюють сервіс (не кухню!) у ресторанах.**

3. **Опишіть, як культурні відмінності у сприйнятті «особистого простору» впливають на роботу бармена у різних країнах.**
4. **Поясніть, чому міжнародні готельні мережі (наприклад, Hilton або Hyatt) мають однакові стандарти сервісу в усіх країнах світу.**
5. **Обґрунтуйте значення «мовного бар'єру» як аспекту сервісу та методи його подолання у сучасному українському барі.**

IV. Високий рівень (4 бали х 3 завдання)

1. **Проаналізуйте феномен «Global Service Standards vs Local Hospitality».** Чи можливо зберегти національну ідентичність сервісу в Україні, працюючи за жорсткими міжнародними франшизами? Обсяг відповіді: 8–10 речень.
2. **Опишіть стратегію впровадження «інклюзивного сервісу» (обслуговування людей з інвалідністю, різними мовними чи культурними групами)** як обов'язкового аспекту сучасного світового ресторану. Обсяг відповіді: 6–8 речень.
3. **Порівняйте етичні аспекти сервісу: використання персональних даних гостя (CRM-системи) для покращення обслуговування.** Де проходить межа між «турботою» та «втручанням у приватність» у світовій практиці? Обсяг відповіді: 6–8 речень.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

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

Тема 4: Класифікація, характеристика закладів ресторанного господарства у вітчизняній і зарубіжній практиці

І. Початковий рівень (1 бал х 6 питань)

1. **Який нормативний документ визначає класифікацію закладів ресторанного господарства в Україні?** а) Закон про туризм; б) ДСТУ 4281:2004; в) Конституція України; г) Трудовий кодекс.
2. **До якого типу закладів належить підприємство з широким асортиментом страв складного приготування, вином та високим рівнем сервісу?** а) їдальня; б) ресторан; в) закусочна; г) буфет.
3. **Який клас закладу за ДСТУ передбачає найвищий рівень комфорту та вишуканість інтер'єру?** а) перший; б) вищий; в) люкс; г) економ.
4. **За зарубіжною класифікацією, заклади формату «Quick Service Restaurant» (QSR) — це:** а) ресторани високої кухні; б) заклади швидкого обслуговування (фаст-фуд); в) нічні клуби; г) винні погреби.
5. **Головна особливість бару як типу закладу:** а) обов'язкова наявність барної стійки та реалізація змішаних напоїв; б) відсутність меблів для сидіння; в) продаж лише кондитерських виробів; г) надання послуг з проживання.
6. **Який заклад спеціалізується на приготуванні та продажу кави та десертів?** а) пивний бар; б) кав'ярня; в) гриль-бар; г) пельменна.

II. Середній рівень (2 бали х 6 питань)

1. **У чому різниця між рестораном та кафе згідно з вітчизняними стандартами?** а) кафе не має права продавати алкоголь; б) ресторан пропонує ширший асортимент страв складного приготування та вищий рівень сервісу; в) кафе завжди розташовані лише в торгових центрах; г) у ресторанах немає офіціантів.
2. **Оберіть ознаку, що характеризує зарубіжний формат «Casual Dining»:** а) обов'язковий дрес-код (фрак або смокінг); б) демократична атмосфера, помірні ціни та якісне обслуговування офіціантами; в) відсутність стільців (обслуговування стоячи); г) продаж їжі виключно через віконце на вулицю.
3. **Які вимоги висуваються до персоналу в закладах класу «Люкс»?** а) володіння лише однією мовою; б) знання іноземних мов, висока професійна кваліфікація та знання міжнародного етикету; в) відсутність спеціальної освіти; г) робота лише в повсякденному одязі (джинсах).
4. **До спеціалізованих барів за асортиментом продукції належать:** а) лише ті, що працюють цілодобово; б) винні, пивні, молочні, вітамінні бари; в) заклади, де немає барної стійки; г) бари, розташовані в житлових будинках.
5. **Характеристикою «Gastropub» (гастропаб) у світовій практиці є:** а) акцент на низькоякісному алкоголі; б) поєднання концепції традиційного пабу з високою якістю ресторанної кухні; в) відсутність кухні (продаж лише напоїв); г) обслуговування виключно за талонами.
6. **Чому «Street Food» (вулична їжа) виділяється в окрему категорію?** а) через високу ціну страв; б) через специфіку споживання (на ходу) та мінімальну кількість персоналу; в) тому що там працюють лише іноземці; г) через наявність великої винної карти.

III. Достатній рівень (3 бали х 5 завдань)

1. **Встановіть відповідність між класом закладу та характеристикою:**
    1. Клас «Люкс» — а) Гарнітурні меблі, фірмовий посуд, стандартний набір послуг;
    2. Вищий клас — б) Вишуканий інтер'єр, унікальні фірмові страви, вечірні програми;
    3. Перший клас — в) Унікальна архітектура, найвищий рівень комфорту, складні фірмові послуги.
2. **Назвіть три критерії, за якими здійснюється класифікація барів (за місцем розташування, за асортиментом, за класом).**
3. **Опишіть особливості концепції «Free-flow» (вільний рух), що часто зустрічається в зарубіжних закладах самообслуговування.**
4. **Поясніть, чим відрізняється «Pub» від «Wine Bar» з точки зору сервісу та атмосфери.**
5. **Обґрунтуйте необхідність поділу закладів на класи у вітчизняній практиці.**

IV. Високий рівень (4 бали х 3 завдання)

1. **Проаналізуйте трансформацію традиційних форматів закладів в Україні під впливом війни та економічних змін.** Як поява «темних кухонь» (Dark Kitchen) та «барів-квартирників» змінює класичне уявлення про типи закладів? Обсяг відповіді: 8–10 речень.
2. **Порівняйте вітчизняні вимоги до закладів «вищого класу» з міжнародними стандартами 4-зіркових готельних ресторанів.** Чи є вони тотожними? Обсяг відповіді: 6–8 речень.

3. **Розробіть концепцію нового типу спеціалізованого бару**, який би відповідав сучасним запитам споживачів (наприклад, безалкогольний бар або бар з акцентом на локальні крафтові продукти). Опишіть його характеристики. Обсяг відповіді: 6–8 речень.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

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

Тема 5: Послуги закладів ресторанного господарства, система уніфікації послуг гостинності

I. Початковий рівень (1 бал х 6 питань)

1. **Що таке «уніфікація» послуг у сфері гостинності?** а) повна відмова від будь-яких правил; б) зведення різноманітних видів послуг до єдиних стандартів та зразків; в) розробка індивідуального меню для кожного гостя; г) процес закупівлі продуктів у різних постачальників.
2. **Який документ на підприємстві містить покроковий опис виконання кожної операції (наприклад, як зустріти гостя)?** а) Статут підприємства; б) SOP (стандартна операційна процедура); в) Технологічна карта страви; г) Накладна на товар.
3. **До якої групи послуг ЗРГ належить послуга «бронювання столика»?** а) основна послуга; б) додаткова послуга; в) виробнича послуга; г) юридична послуга.
4. **Система уніфікації найбільш поширена у:** а) авторських ресторанах; б) мережевих закладах та франшизах; в) сільських забігайлівках; г) домашній кухні.
5. **Яка мета впровадження стандартів обслуговування?** а) сповільнити роботу персоналу; б) забезпечити однаково високу якість сервісу незалежно від зміни працівників; в) збільшити кількість скарг; г) зекономити на мийних засобах.
6. **Яка послуга вважається нематеріальною у барі?** а) коктейль у келиху; б) доброзичливе ставлення бармена; в) закуска до вина; г) бутильована вода.

II. Середній рівень (2 бали х 6 питань)

1. **У чому полягає перевага уніфікації для постійного гостя мережевого закладу?** а) гість щоразу отримує новий, непередбачуваний сервіс; б) гість впевнений у отриманні звичного рівня якості та асортименту в будь-якому місті; в) гість сам повинен вивчати правила закладу; г) ціна на послуги постійно змінюється.
2. **Яку роль відіграє «Brand Book» (брендбук) у системі уніфікації?** а) це книга відгуків та пропозицій; б) це збірка стандартів візуального оформлення, форми персоналу та стилю спілкування; в) це посібник з ремонту обладнання; г) це список боргів закладу.
3. **Оберіть вірне твердження щодо інформаційних послуг у барі:** а) вони не мають значення для продажів; б) вони включають консультації щодо складу напоїв, походження вина та методів приготування; в) це лише трансляція новин по телевізору; г) вони надаються лише платним довідковим бюро.

4. **Як уніфікація впливає на професійну адаптацію нового працівника?** а) заважає йому працювати; б) прискорює навчання завдяки чітким алгоритмам та інструкціям; в) змушує його звільнитися в перший же день; г) ніяк не впливає.
5. **Поняття «складна послуга» в РГ означає:** а) послугу, яку важко надати; б) поєднання виробництва продукції, її реалізації та організації споживання; в) замовлення страви з багатьох інгредієнтів; г) обслуговування конфліктного гостя.
6. **Що є об'єктом уніфікації в роботі сомельє?** а) лише його зовнішній вигляд; б) правила дегустації, подачі вина, використання декантера та професійна лексика; в) кількість випитого вина; г) вміння швидко бігати замовленнями.

III. Достатній рівень (3 бали х 5 завдань)

1. **Встановіть відповідність між елементом уніфікації та його проявом:**
    1. Мовний стандарт — а) Єдиний колір та фасон одягу персоналу;
    2. Естетичний стандарт — б) Визначені фрази привітання та прощання;
    3. Технологічний стандарт — в) Послідовність дій при змішуванні коктейлю «Маргарита».
2. **Назвіть три основні сервісні операції, які підлягають суворій уніфікації в барах вищого класу.**
3. **Опишіть, як система «Mystery Shopper» (таємний покупець) допомагає контролювати дотримання уніфікованих стандартів.**
4. **Поясніть, чому «персоналізація» (індивідуальний підхід) не повинна суперечити «уніфікації» (стандартам).**
5. **Обґрунтуйте значення уніфікації посуду та інвентарю для формування іміджу закладу.**

IV. Високий рівень (4 бали х 3 завдання)

1. **Проаналізуйте ризики надмірної уніфікації в ресторанах формату «Fine Dining».** Чи може занадто жорсткий стандарт «вбити» атмосферу гостинності та щирості? Обсяг відповіді: 8–10 речень.
2. **Розробіть фрагмент SOP (стандартної операційної процедури) для бармена на тему «Подача вина гостю за столом».** Вкажіть 5–6 послідовних кроків. Обсяг відповіді: 6–8 речень.
3. **Порівняйте вітчизняний досвід впровадження стандартів гостинності з міжнародним франчайзингом (наприклад, досвід мережі Hilton або KFC).** Що Україна може запозичити, а що є унікальним для нашого ринку? Обсяг відповіді: 6–8 речень.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

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

Тема 6: Технологія і організація підготовки і безпосереднього обслуговування споживачів в закладах РГ

I. Початковий рівень (1 бал х 6 питань)

1. **Як називається процес підготовки робочого місця бармена або офіціанта перед початком зміни?** а) фріланс; б) мізанплас (Mise-en-place); в) дегустація; г) кейтеринг.
2. **Яка операція є першою у циклі безпосереднього обслуговування гостя?** а) подача рахунку; б) зустріч і розміщення гостей; в) прийняття замовлення; г) подача гарячих страв.
3. **На який бік від гостя зазвичай ставлять келихи для напоїв при класичному сервіруванні?** а) ліворуч; б) праворуч; в) по центру за тарілкою; г) за бажанням гостя.
4. **Інструмент, який використовує офіціант для перенесення великої кількості страв одночасно:** а) шейкер; б) піднос; в) нарзанник; г) ручник.
5. **З якого боку від гостя прийнято подавати страви в американському сервісі (ready-to-plate)?** а) з лівого; б) з правого; в) з будь-якого; г) через голову гостя.
6. **Який документ офіціант використовує для фіксації замовлення біля столика (у паперовому або електронному вигляді)?** а) меню; б) сервіс-чек (блокнот); в) касова стрічка; г) ліцензія.

II. Середній рівень (2 бали х 6 питань)

1. **Що входить до поняття «оперативна підготовка залу» перед відкриттям?** а) лише ввімкнення світла; б) розстановка меблів, перевірка чистоти посуду, сервірування столів та підготовка спецій; в) приготування заготовок на кухні; г) ремонт сантехніки.
2. **Поясніть правило «Suggestive Selling» (пропозиційний продаж) під час прийняття замовлення:** а) нав'язування гостю найдорожчої страви; б) професійна рекомендація страв та напоїв, що базується на смаках гостя та знанні меню; в) мовчазне очікування, поки гість сам зробить вибір; г) відмова подавати страву, якої немає в наявності.
3. **Яка функція «ручника» (серветки офіціанта) під час обслуговування?** а) для витирання пилу з меблів; б) для захисту рук від гарячої тарілки та запобігання забрудненню манжетів; в) як елемент декору на столі; г) для прощання з гостями (замість хустинки).
4. **У чому полягає особливість техніки «в обнос» (французький сервіс)?** а) гість сам бере їжу з фуршетного столу; б) офіціант перекладає компоненти страви з великого блюда в тарілку гостя з лівого боку; в) офіціант просто ставить тарілку на стіл; г) страви подаються через вікно видачі.
5. **Яка послідовність подачі напоїв вважається класичною?** а) кава, потім аперитив, потім вино; б) аперитив, напої до основних страв, дижестив (після трапези); в) горілка, потім сік, потім шампанське; г) всі напої приносяться одночасно в кінці вечері.
6. **Правила прибирання використаного посуду передбачають:** а) прибирання лише тоді, коли всі гості пішли; б) отримання дозволу гостя та прибирання з правого боку; в) швидке забирання тарілки, як тільки гість поклав останній шматок у рот; г) прибирання посуду лише за вимогою гостя.

III. Достатній рівень (3 бали х 5 завдань)

1. **Встановіть відповідність між етапом обслуговування та дією офіціанта:**
    1. Аперитив — а) Подача рахунку в папці;
    2. Основний етап — б) Пропозиція напоїв для збудження апетиту перед замовленням страв;
    3. Розрахунок — в) Подача гарячих страв згідно з черговістю.
2. **Назвіть три правила подачі винної карти та презентації пляшки вина гостю.**
3. **Опишіть алгоритм дії офіціанта при виникненні затримки в приготуванні страви («Правило інформування гостя»).**
4. **Поясніть, чому важливо дотримуватися черговості подачі страв «від легких до складних» та «від холодних до гарячих».**
5. **Обґрунтуйте необхідність «повтору замовлення» (check-back) перед тим, як відправити його на кухню.**

IV. Високий рівень (4 бали х 3 завдання)

1. **Проаналізуйте психологічні аспекти «першого контакту» офіціанта з гостем.** Як невербальна комунікація (постава, погляд, усмішка) впливає на подальше формування чека? Обсяг відповіді: 8–10 речень.
2. **Складіть технологічну карту обслуговування для VIP-гостя в умовах бару вищого класу.** Які додаткові сервісні операції підкреслять статус гостя? Обсяг відповіді: 6–8 речень.
3. **Розробіть чек-лист контролю якості обслуговування для адміністратора залу (на етапі від прийняття замовлення до виносу страв).** Обсяг відповіді: 6–8 речень.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

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

Тема 7: Організація бенкетів та прийомів

I. Початковий рівень (1 бал х 6 питань)

1. **Як називається вид бенкету, під час якого гості споживають їжу та напої стоячи, вільно пересуваючись залом?** а) бенкет з повним обслуговуванням; б) бенкет-фуршет; в) бенкет-чай; г) обід-вечеря.
2. **Який вид бенкету вважається найбільш офіційним та проводиться згідно з дипломатичним протоколом?** а) бенкет-коктейль; б) бенкет-фуршет; в) бенкет за столом з повним обслуговуванням; г) сімейне свято.
3. **Спеціальний стіл для бенкету-фуршету зазвичай вищий за стандартний і має висоту:** а) 70–75 см; б) 90–110 см; в) 150 см; г) 50 см.

4. **Хто визначає порядок розсадки гостей на офіційному бенкеті?** а) офіціант; б) замовник (господар прийому) згідно з протоколом; в) гості сідають на будь-які вільні місця; г) шеф-кухар.
5. **Бенкет-коктейль зазвичай проводиться без:** а) напоїв; б) бармена; в) виделок, ножів та розсадки за столи; г) музичного супроводу.
6. **Який посуд використовують для подачі напоїв на бенкеті-фуршеті?** а) лише пластикові стакани; б) велику кількість келихів різних типів, виставлених групами («ялинкою», «змійкою» тощо); в) напої подають лише в пляшках; г) чашки для чаю.

II. Середній рівень (2 бали х 6 питань)

1. **У чому головна відмінність бенкету з частковим обслуговуванням від бенкету з повним обслуговуванням?** а) на бенкеті з частковим обслуговуванням холодні страви та напої заздалегідь розставлені на столах; б) на бенкеті з повним обслуговуванням гості самі ходять на кухню; в) кількість офіціантів на бенкеті з частковим обслуговуванням значно більша; г) немає жодної відмінності.
2. **Яка норма площі стола передбачена на одного гостя при проведенні офіційного бенкету за столом?** а) 20–30 см; б) 60–80 см; в) 150 см; г) 10 см.
3. **Оберіть вірну характеристику бенкету-коктейлю:** а) офіціанти розносять напої та дрібні закуски на підносах серед гостей; б) гості сидять за великим круглим столом 3 години; в) обов'язкова подача перших страв (супів); г) триває не менше 5 годин.
4. **Для чого використовуються «кувертні картки» на бенкетному столі?** а) для розрахунку вартості замовлення; б) для зазначення імені гостя та вказання його місця за столом; в) для запису побажань офіціанту; г) як рекламні листівки.
5. **Яка роль бармена в організації бенкету-фуршету?** а) бармен на фуршеті не потрібен; б) організація барної станції для приготування змішаних напоїв або розливу вина; в) бармен лише розносить страви; г) бармен зустрічає гостей на вулиці.
6. **Техніка «синхронної подачі» (одночасний винос страв усіма офіціантами) притаманна:** а) домашній вечері; б) бенкету з повним обслуговуванням; в) кафе швидкого харчування; г) закусочній.

III. Достатній рівень (3 бали х 5 завдань)

1. **Встановіть відповідність між формою розсадки та її назвою:**
    1. П-подібна — а) Столи стоять довгим рядами паралельно;
    2. Т-подібна — б) Один довгий стіл з перпендикулярною головною частиною;
    3. «Кабаре» — в) Розсадка за окремими круглими столами.
2. **Назвіть три правила розрахунку кількості офіціантів для бенкету з повним обслуговуванням (на скільки гостей один офіціант).**
3. **Опишіть порядок подачі тостів та промов на офіційних прийомах згідно з етикетом.**
4. **Поясніть, як здійснюється підготовка залу до бенкету-фуршету (вимоги до скатертій-«мальтонів» та «спідниць» для столів).**
5. **Обґрунтуйте послідовність зміни страв на бенкеті (від холодних рибних до гарячих м'ясних і десерту).**

IV. Високий рівень (4 бали х 3 завдання)

1. **Проаналізуйте особливості складання бенкетного меню для міжнародної делегації.** Яких релігійних, національних та дієтологічних обмежень повинен дотримуватися менеджер при плануванні? Обсяг відповіді: 8–10 речень.
2. **Складіть схему організації «Welcome-zone» (зони привітання) для великого бенкету.** Які напої та послуги мають бути запропоновані гостям до початку основної події? Обсяг відповіді: 6–8 речень.
3. **Розробіть план логістики для виїзного бенкету (кейтерингу) на 100 осіб.** Вкажіть критичні точки контролю якості (температурний режим, транспортування скла, координація персоналу). Обсяг відповіді: 6–8 речень.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

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

Тема 8: Спеціальні форми обслуговування проживаючих в номерах готелів

I. Початковий рівень (1 бал х 6 питань)

1. **Як називається служба готелю, що відповідає за замовлення та доставку їжі та напоїв безпосередньо в номери?** а) Housekeeping; б) Room Service; в) Reception; г) Concierge.
2. **Який вид сніданку передбачає доставку в номер за заздалегідь заповненою карткою-замовленням?** а) шведський стіл; б) сніданок за «дверною картою»; в) бізнес-ланч; г) пізній бранч.
3. **Хто зазвичай приймає замовлення по телефону від гостя для служби Room Service?** а) шеф-кухар; б) диспетчер (order taker); в) охоронець; г) покоївка.
4. **Основний інструмент для транспортування великої кількості страв або гарячих сніданків по поверхах готелю:** а) таця (піднос); б) спеціальний сервісний візок з підігрівом; в) кошик для пікніка; г) пластиковий пакет.
5. **Наповнення та контроль міні-барів у номерах готелів є функцією:** а) технічного відділу; б) ресторанної служби (або спеціального підрозділу Room Service); в) самого гостя; г) служби безпеки.
6. **Яка послуга в готелі дозволяє гостю отримати напої в номері в будь-який час доби?** а) відвідування басейну; б) Room Service 24/7 та міні-бар; в) послуги пральні; г) оренда конференц-залу.

II. Середній рівень (2 бали х 6 питань)

1. **Яких правил етикету повинен дотримуватися офіціант при вході в номер гостя?** а) заходити без попередження, якщо двері не замкнені; б) тричі постукати, назвати службу (Room Service) і зайти лише після дозволу гостя; в) постукати один

раз і відразу відчинити двері своїм ключем; г) залишити замовлення під дверима і піти.

2. **Яке обладнання використовується для збереження температури гарячих страв під час доставки в номер?** а) лише паперові серветки; б) клоше (металеві кришки) та термостатичні бокси візка; в) вентилятори; г) звичайні відкриті тарілки.
3. **Поясніть процедуру розрахунку гостя за послуги Room Service:** а) тільки готівкою в руки офіціанту; б) запис суми на рахунок номера (Guest Ledger) після підписання чека гостем; в) безкоштовно (все входить у вартість номера за замовчуванням); г) через поштовий переказ після виїзду.
4. **У чому полягає роль сомельє в контексті обслуговування в номерах категорії VIP?** а) сомельє не заходить у номери; б) проведення презентації та дегустації елітних вин безпосередньо в номері або на терасі гостя; в) лише миття келихів на поверсі; г) складання графіка роботи покоївок.
5. **Що таке «Evening Service» (вечірній сервіс) у контексті Room Service?** а) прибирання сміття; б) доставка вечірніх коктейлів, підготовка льоду або вечірнього компліменту від шефа; в) вимкнення світла в коридорах; г) перевірка телевізора.
6. **Яка інформація обов'язково має бути вказана в меню Room Service у номері?** а) лише назви страв; б) час роботи служби, номери телефонів для замовлення, склад страв та націнка за доставку; в) біографія власника готелю; г) список усіх працівників кухні.

III. Достатній рівень (3 бали х 5 завдань)

1. **Встановіть відповідність між типом послуги в номері та її змістом:**
    1. In-room Dining — а) Контроль наявності та термінів придатності напоїв у холодильнику номера;
    2. Mini-bar service — б) Повноцінна вечеря за столом у номері;
    3. Butler service — в) Персоналізоване обслуговування, що включає розпакування валіз та сервірування страв.
2. **Назвіть три вимоги до техніки безпеки при пересуванні офіціанта з сервісним візком у ліфті та коридорах готелю.**
3. **Опишіть алгоритм дії офіціанта Room Service при виявленні знаку «Do Not Disturb» (Не турбувати) на дверях гостя.**
4. **Поясніть, як здійснюється сервірування столу-візка (trolley) для сніданку на дві особи (розташування приборів, посуду, напоїв).**
5. **Обґрунтуйте необхідність перевірки «Mise-en-place» (підготовки) на кожному поверсі готелю (floor pantry) для швидкого обслуговування.**

IV. Високий рівень (4 бали х 3 завдання)

1. **Проаналізуйте переваги та недоліки впровадження мобільних додатків для замовлення їжі в номер порівняно з традиційним дзвінком диспетчеру.** Як це впливає на персоналізацію сервісу? Обсяг відповіді: 8–10 речень.
2. **Розробіть концепцію «Романтичної вечері в номері» для п'ятизіркового готелю.** Які елементи сервісу, подачі та асортименту напоїв створять унікальну атмосферу для гостей? Обсяг відповіді: 6–8 речень.
3. **Складіть інструкцію для персоналу щодо розв'язання проблеми: гість незадоволений температурою доставленої страви.** Які кроки компенсації (Service Recovery) має застосувати служба Room Service? Обсяг відповіді: 6–8 речень.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

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

Варіанти підсумкового завдання з дисципліни «ОСОБЛИВОСТІ ЗАРУБІЖНОГО СЕРВІСУ» структурованого за рівнями складності, підготувала викладач Голяк О.Р.
Обговорено і схвалено на засіданні циклової комісії викладачів предметів професійно-теоретичної підготовки та майстрів виробничого навчання ресторанного сервісу
Протокол № 01 від 26.08.2025

Голова циклової комісії Марта ПОЛІЩАК