

**Міністерство освіти і науки України
Херсонський державний університет
Факультет технологій та сфери обслуговування**

МАТЕРІАЛИ ДО АТЕСТАЦІЇ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНИЙ ПОСІБНИК

**для студентів РВО «бакалавр»
спеціальності 241. Готельно-ресторанна справа
закладів вищої освіти**

Херсон, 2018

УДК 640.41:64.069.4:378

ББК 65.431

Ч - 44

Матеріали до атестації здобувачів вищої освіти. Навчально-методичний посібник для студентів РВО «бакалавр» спеціальності 241. Готельно-ресторанна справа закладів вищої освіти

Укладачі: Орленко О.В. – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри готельно-ресторанної справи.
Носова І.О. – кандидат педагогічних наук, доцент кафедри готельно-ресторанної справи.
Дзюндзя О.В. – кандидат технічних наук, доцент кафедри готельно-ресторанної справи.
Якимчук Д.М. – кандидат технічних наук, доцент кафедри готельно-ресторанної справи.
Старостенко О.В. – кандидат педагогічних наук, доцент кафедри англійської мови та методики її викладання.

Рецензенти: Жуйков Г.Є. – доктор економічних наук, професор, перший проректор ПВНЗ «Міжнародний університет бізнесу і права», м. Херсон.
Бурак В.Г. – кандидат технічних наук, доцент, завідувач кафедри інженерії харчового виробництва ДВНЗ «Херсонський державний аграрний університет».

Рекомендовано до друку Вченою радою ХДУ в якості навчально-методичного посібника для студентів 4 курсу спеціальності 241. Готельно-ресторанна справа, факультету технологій та сфери обслуговування денної (заочної) форми навчання

Протокол № 9 від 26 лютого 2018 р.

Схвалено науково-методичною радою ХДУ
Протокол № 3 від 21 лютого 2018 р.

Розглянуто на позачерговому засіданні НМР факультету технологій та сфери обслуговування

Протокол № 4 від 20 грудня 2017 р.

Обговорено на засіданні кафедри готельно-ресторанної справи
Протокол № 7 від 04 грудня 2017 р.

ВСТУП

Програма комплексного атестаційного екзамену підготовлена відповідно до Галузевих стандартів вищої освіти та освітньо-професійної програми підготовки бакалавра зі спеціальності 241. Готельно-ресторанна справа галузі знань 24. Сфера обслуговування.

Атестаційний екзамен з базової освіти – це комплекс кваліфікаційних завдань, які дозволяють виявити рівень підготовки студентів, ступінь володіння професійними знаннями та уміннями виконання виробничих функцій, зазначених в освітньо-професійній програмі.

Мета атестаційного екзамену – виявлення рівня засвоєння теоретичних знань та практичних навичок студентів, їх відповідності вимогам освітньо-кваліфікаційної характеристики.

Комплексний атестаційний екзамен складається з етапів:

- тестова перевірка знань, що формують основні компетенції бакалавра спеціальності 241. Готельно-ресторанна справа галузі знань 24. Сфера обслуговування.
- письмове розв'язання теоретичних питань, розрахунково-аналітичних та ситуативних задач, що дозволяють перевірити сформованість відповідних умінь та навичок.

На комплексний атестаційний екзамен виносяться наступні дисципліни:

1. Технологія продукції ресторанного господарства;
2. Організація готельного господарства;
3. Організація ресторанного господарства;
4. Проектування об'єктів готельно-ресторанного господарства;
5. Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства;
6. Менеджмент готельно-ресторанного господарства;
7. Маркетинг готельного і ресторанного господарства;
8. Управління якістю готельних та ресторанних послуг;
9. Іноземна мова (за професійним спрямуванням).

Розділи навчального посібника підготовлені на основі програм дисциплін, що увійшли до складу комплексного атестаційного екзамену, а саме:

1. Модуль «Технологія та організація готельного і ресторанного господарства» включає завдання з таких навчальних дисциплін: «Технологія продукції ресторанного господарства», «Організація ресторанного господарства» та «Організація готельного господарства».
2. Модуль «Інженерно-технічне забезпечення діяльності підприємств готельного і ресторанного господарства, санаторно-курортних закладів» включає завдання з таких навчальних дисциплін «Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства», «Проектування об'єктів готельно-ресторанного господарства».
3. Модуль «Управління підприємствами готельного і ресторанного господарства, санаторно-курортними закладами» включає завдання з таких навчальних дисциплін: «Менеджмент готельно-ресторанного господарства», «Маркетинг готельного і ресторанного господарства».

(варіативна частина) і «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві».

4. Модуль «Іноземна мова (за професійним спрямуванням)».

До змісту посібника включено такі складові:

1. Програма дисципліни.
2. Тестові завдання.
3. Практичні завдання.
4. Теоретичні питання.
5. Список рекомендованих джерел.
6. Зразки екзаменаційних білетів.
7. Зразки виконання екзаменаційних завдань.
8. Критерії оцінювання.

МАТЕРІАЛИ ДО МОДУЛЮ «ТЕХНОЛОГІЯ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО І РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»

1. ТЕХНОЛОГІЯ ПРОДУКЦІЇ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ

1.1. Харчування людини як медико-біологічна та соціально-економічна проблема. Соціально-економічне значення функціонування закладів ресторанного господарства (ЗРГ). Науково-практична політика у сфері здорового харчування. Роль ЗРГ в комплексі готелів. Мотивація та цілеспрямованість у вивченні дисципліни «Технологія продукції ресторанного господарства». Взаємозв'язок дисциплін та інтеграція знань. Харчування та життєдіяльність людини. Основні харчові речовини, їх класифікація, характеристика та значення для життєдіяльності людини. Концепція раціонального харчування.

1.2. Загальна характеристика основних поживних речовин харчових продуктів та їх роль у технологічному процесі виробництва продукції ЗРГ. Характеристика білків як компонентів сировини для виробництва продукції власного виробництва ЗРГ. Значення у технологічному процесі, їх зміни під дією технологічних чинників. Характеристика ліпідів як компонентів сировини для виробництва продукції власного виробництва ЗРГ. Значення у технологічному процесі, їх зміни під дією технологічних чинників. Характеристика вуглеводів як компонентів сировини для виробництва продукції власного виробництва ЗРГ. Значення у технологічному процесі, їх зміни під дією технологічних чинників. Характеристика вітамінів як компонентів сировини для виробництва продукції власного виробництва ЗРГ. Значення у технологічному процесі, їх зміни під дією технологічних чинників. Характеристика мінеральних речовин як компонентів сировини для виробництва продукції власного виробництва ЗРГ. Значення у технологічному процесі, їх зміни під дією технологічних чинників.

1.3. Технологічні принципи виробництва і забезпечення якості кулінарної продукції. Характеристика виробничо-технологічної діяльності ЗРГ, її мета та завдання. Класифікація кулінарної продукції за сукупними ознаками. Класифікація технологічних процесів за сукупними ознаками, основні етапи, операції, їх мета. Характеристика способів технологічного впливу на сировину і напівфабрикати на етапі механічної і теплової обробки. Основні поняття про якість кулінарної продукції. Чинники, які впливають на формування якості продукції харчування. Законодавча база регулювання якості кулінарної продукції. Характеристика технологічної документації.

1.4. Технологія напівфабрикатів, страв і кулінарних виробів з овочів, плодів, грибів (далі по тексті – овочів). Значення продуктів рослинного походження (ПРП) у харчуванні. Характеристика властивостей вихідної сировини як об'єкта переробки в ЗРГ. Класифікація напівфабрикатів із овочів за сукупними ознаками. Принципова схема технологічного процесу виробництва

напівфабрикатів із овочів. Характеристика механічної кулінарної обробки овочів. Умови й терміни зберігання та реалізації напівфабрикатів; вимоги до якості напівфабрикатів. Рекомендації щодо використання напівфабрикатів для приготування страв і кулінарних виробів.

1.5. Технологія страв та кулінарних виробів з овочів, плодів, грибів (далі по тексту – овочів). Класифікація страв та кулінарних виробів з овочів, плодів, грибів за сукупними ознаками. Характеристика способів теплової обробки напівфабрикатів з овочів (визначення режимів, параметрів процесу). Принципова схема технологічного процесу виробництва страв та кулінарних виробів із овочів. Характеристика харчової, біологічної, енергетичної цінності кулінарної продукції з овочів за групами. Умови й терміни зберігання та реалізації готової продукції; вимоги до якості. Перспективи розвитку асортименту та технологій кулінарної продукції з овочів для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.

1.6. Технологія напівфабрикатів, страв і кулінарних виробів з борошна. Характеристика властивостей вихідної сировини як об'єкта переробки в ЗРГ. Характеристика механічної кулінарної обробки борошна та продуктів його переробки. Класифікація напівфабрикатів з борошна та продуктів його переробки за сукупними ознаками. Принципова схема технологічного процесу виробництва напівфабрикатів з борошна та продуктів його переробки. Умови й терміни зберігання та реалізації напівфабрикатів; вимоги до якості напівфабрикатів. Рекомендації щодо використання напівфабрикатів для приготування страв і кулінарних виробів.

1.7. Технологія страв та кулінарних виробів з борошна. Класифікація страв та кулінарних виробів з борошна за сукупними ознаками. Характеристика способів теплової обробки напівфабрикатів з борошна (визначення режимів, параметрів процесу). Принципова схема технологічного процесу виробництва страв та кулінарних виробів з борошна. Характеристика харчової, біологічної, енергетичної цінності кулінарної продукції з борошна. Умови й терміни зберігання та реалізації готової продукції, вимоги до якості. Перспективи розвитку асортименту та технологій кулінарної продукції з борошна для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.

1.8. Технологія напівфабрикатів та кулінарних виробів з м'яса, м'ясопродуктів та м'яса диких тварин (далі за текстом – м'яса). Характеристика властивостей вихідної сировини як об'єкта переробки в ЗРГ. Класифікація напівфабрикатів з м'яса за сукупними ознаками. Принципова схема технологічного процесу виробництва напівфабрикатів з м'яса. Характеристика механічної кулінарної обробки з м'яса. Умови й терміни зберігання та реалізації напівфабрикатів, вимоги до якості напівфабрикатів. Рекомендації щодо використання напівфабрикатів для приготування страв і кулінарних виробів.

1.9. Технологія страв з м'яса, м'ясопродуктів та м'яса диких тварин (далі за текстом – м'яса). Класифікація страв та кулінарних виробів з м'яса за сукупними ознаками. Характеристика способів теплової обробки напівфабрикатів з м'яса (визначення режимів, параметрів процесу).

Принципова схема технологічного процесу виробництва страв та кулінарних виробів з м'яса. Характеристика харчової, біологічної, енергетичної цінності кулінарної продукції з м'яса. Умови й терміни зберігання та реалізації готової продукції, вимоги до якості. Перспективи розвитку асортименту та технологій кулінарної продукції з м'яса для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.

1.10. Технологія напівфабрикатів з птиці, кролика, пернатої дичини (далі за текстом – з птиці). Характеристика властивостей вихідної сировини як об'єкта переробки в ЗРГ. Класифікація напівфабрикатів з птиці за сукупними ознаками. Принципова схема технологічного процесу виробництва напівфабрикатів з птиці. Характеристика механічної кулінарної обробки з птиці. Умови та терміни зберігання та реалізації напівфабрикатів; вимоги до якості напівфабрикатів. Рекомендації щодо використання напівфабрикатів для приготування страв і кулінарних виробів.

1.11. Технологія страв та кулінарних виробів з птиці, кролика, пернатої дичини (далі за текстом – з птиці). Класифікація страв та кулінарних виробів з птиці за сукупними ознаками. Характеристика способів теплової обробки напівфабрикатів з птиці (визначення режимів, параметрів процесу). Принципова схема технологічного процесу виробництва страв та кулінарних виробів з птиці. Характеристика харчової, біологічної, енергетичної цінності кулінарної продукції з птиці. Умови й терміни зберігання та реалізації готової продукції; вимоги до якості. Перспективи розвитку асортименту та технологій кулінарної продукції з птиці для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.

1.12. Технологія напівфабрикатів з риби, рибопродуктів та нерибної водної сировини (гідробіонтів) (далі за текстом – з риби). Характеристика властивостей вихідної сировини як об'єкта переробки в ЗРГ. Класифікація напівфабрикатів з риби за сукупними ознаками. Принципова схема технологічного процесу виробництва напівфабрикатів з риби. Характеристика механічної кулінарної обробки з риби. Умови та терміни зберігання та реалізації напівфабрикатів; вимоги до якості напівфабрикатів. Рекомендації щодо використання напівфабрикатів для приготування страв і кулінарних виробів.

1.13. Технологія страв та кулінарних виробів з риби, рибопродуктів та нерибної водної сировини (гідробіонтів) (далі за текстом – з риби). Класифікація страв та кулінарних виробів з риби за сукупними ознаками. Характеристика способів теплової обробки напівфабрикатів з риби (визначення режимів, параметрів процесу). Принципова схема технологічного процесу виробництва страв та кулінарних виробів з риби. Характеристика харчової, біологічної, енергетичної цінності кулінарної продукції з риби. Умови й терміни зберігання та реалізації готової продукції; вимоги до якості. Перспективи розвитку асортименту і технологій кулінарної продукції з риби для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.

1.14. Технологія універсальних напівфабрикатів різного ступеня готовності, що виготовляються в ЗРГ. Визначення терміна «універсальні напівфабрикати», класифікація за сукупними ознаками (бульйони, відвари,

пасеровки - овочева, борошняна тощо, паніровки та ін.), шляхи формування асортименту. Принципові технологічні схеми виробництва «універсальних напівфабрикатів». Умови й терміни зберігання та реалізації напівфабрикатів; вимоги до якості напівфабрикатів. Рекомендації щодо використання напівфабрикатів для приготування страв і кулінарних виробів.

1.15. Технологія соусів. Роль соусів у харчуванні, характеристика харчової та біологічної цінності, класифікація за сукупними ознаками, закономірності формування асортименту, призначення. Основи технології виробництва соусів за групами. Загальні правила приготування та реалізації соусів. Умови й терміни зберігання та реалізації соусів; вимоги до якості напівфабрикатів. Перспективи розвитку асортименту й технологій продукції для різних типів ЗРГ і різних контингентів споживачів.

1.16. Технологія страв та кулінарних виробів з круп, бобових та продуктів їх переробки. Класифікація страв та кулінарних виробів з круп, бобових та продуктів їх переробки за сукупними ознаками. Характеристика способів теплової обробки напівфабрикатів з круп, бобових та продуктів їх переробки (визначення режимів, параметрів процесу). Принципова схема технологічного процесу виробництва страв та кулінарних виробів з круп, бобових та продуктів їх переробки. Характеристика харчової, біологічної, енергетичної цінності кулінарної продукції з круп, бобових та продуктів їх переробки за групами. Умови й терміни зберігання та реалізації готової продукції; вимоги до якості. Перспективи розвитку асортименту та технологій кулінарної продукції з круп, бобових та продуктів їх переробки для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.

1.17. Технологія страв та кулінарних виробів з молока, яєць та продуктів їх переробки. Класифікація страв та кулінарних виробів з молока, яєць та продуктів їх переробки за сукупними ознаками. Характеристика способів теплової обробки напівфабрикатів з молока, яєць та продуктів їх переробки (визначення режимів, параметрів процесу). Принципова схема технологічного процесу виробництва страв та кулінарних виробів з молока, яєць та продуктів їх переробки. Характеристика харчової, біологічної, енергетичної цінності кулінарної продукції з молока, яєць та продуктів їх переробки. Умови й терміни зберігання та реалізації готової продукції; вимоги до якості. Перспективи розвитку асортименту та технологій кулінарної продукції з молока, яєць та продуктів їх переробки для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.

1.18. Технологія супів. Роль супів у харчуванні, характеристика харчової та біологічної цінності, класифікація за сукупними ознаками, закономірності формування асортименту, призначення. Основи технології виробництва супів за групами. Загальні правила приготування та реалізації супів за групами. Умови й терміни зберігання та реалізації готової продукції; вимоги до якості. Перспективи розвитку асортименту та технологій супів для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.

1.19. Технологія холодних страв та закусок (далі – холодних страв). Роль холодних страв та закусок у харчуванні, характеристика харчової та біологічної цінності, класифікація за сукупними ознаками, закономірності формування

асортименту, призначення. Основи технології виробництва холодних страв та закусок за групами. Рецептурний склад, загальні правила приготування та реалізації холодних страв та закусок за групами. Умови й терміни зберігання та реалізації готової продукції; вимоги до якості. Перспективи розвитку асортименту й технологій холодних страв та закусок для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.

1.20. Технологія десертів (солодких страв). Роль десертних страв у харчуванні, характеристика харчової та біологічної цінності, класифікація за сукупними ознаками, закономірності формування асортименту, призначення. Основи технології виробництва десертних страв за групами. Загальні правила приготування та реалізації десертних страв за групами. Умови й терміни зберігання та реалізації готової продукції; вимоги до якості. Перспективи розвитку асортименту й технологій десертних страв для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.

1.21. Фізіологічні основи раціонального та адекватного харчування, диференційоване харчування різних груп населення. Сучасні тенденції розвитку індустрії ЗРГ в Україні та за кордоном. Загальна характеристика видів харчування (раціональне, дієтичне, лікувально-профілактичне, дитяче, альтернативні види харчування тощо) як передумова для формування меню ЗРГ.

1.22. Технологія приготування холодних та гарячих напоїв. Роль напоїв у харчуванні, характеристика харчової та біологічної цінності. Класифікація напоїв за сукупними ознаками, призначення, закономірності формування асортименту. Характеристика основних вихідних компонентів і добавок, що застосовуються у приготуванні змішаних напоїв. Загальна принципова схема технологічного процесу виробництва напоїв, мета та завдання етапів технологічного процесу. Класифікація гарячих напоїв за сукупними ознаками, закономірності формування асортименту. Основи технології виробництва гарячих напоїв. Принципова технологічна схема виробництва гарячих напоїв. Умови й терміни зберігання та реалізації гарячих напоїв, вимоги до якості. Перспективи розвитку асортименту й технологій гарячих напоїв для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів. Класифікація холодних напоїв за сукупними ознаками, закономірності формування асортименту. Основи технології виробництва холодних напоїв. Принципова технологічна схема виробництва холодних напоїв. Умови й терміни зберігання та реалізації холодних напоїв, вимоги до якості. Перспективи розвитку асортименту й технологій холодних напоїв для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.

1.23. Загальні відомості про види тіста, випечені, оздоблювальні напівфабрикати, готову продукцію. Класифікація тіста, напівфабрикатів та готових виробів за сукупними ознаками, призначення, шляхи формування асортименту. Загальна принципова схема технологічного процесу виробництва борошняних кондитерських виробів, мета та завдання етапів технологічного процесу.

1.24. Технологія оздоблювальних напівфабрикатів. Класифікація оздоблювальних напівфабрикатів за сукупними ознаками, призначення, шляхи

формування асортименту. Загальна принципова схема технологічного процесу виробництва оздоблювальних напівфабрикатів, мета та завдання етапів технологічного процесу. Роль компонентів у формуванні якості оздоблювальних напівфабрикатів та готових борошняних кондитерських виробів.

1.25. Технологія дріжджового тіста та виробів з нього. Класифікація дріжджового тіста та виробів з нього за сукупними ознаками. Принципова схема технологічного процесу виробництва дріжджового тіста та виробів з нього. Основи технології виробництва виробів з дріжджового тіста. Загальні правила приготування та реалізації за групами. Умови й терміни зберігання та реалізації виробів з дріжджового тіста; вимоги до якості. Перспективи розвитку асортименту та технологій виробів з дріжджового тіста для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.

1.26. Технологія бісквітного тіста та виробів із нього. Класифікація бісквітного тіста та виробів з нього за сукупними ознаками. Принципова схема технологічного процесу виробництва бісквітного тіста та виробів з нього. Основи технології виробництва виробів з бісквітного тіста. Загальні правила приготування та реалізації за групами. Умови й терміни зберігання та реалізації виробів з бісквітного тіста; вимоги до якості. Перспективи розвитку асортименту і технологій виробів з бісквітного тіста для різних типів ЗРГ та різних категорій споживачів

1.27. Технологія пісочного та листкового тіста й виробів з нього. Класифікація пісочного та листкового тіста й виробів з нього за сукупними ознаками. Принципова схема технологічного процесу виробництва пісочного та листкового тіста й виробів з нього. Основи технології виробництва виробів з пісочного та листкового тіста. Загальні правила приготування та реалізації за групами. Умови й терміни зберігання та реалізації виробів з пісочного та листкового тіста; вимоги до якості. Перспективи розвитку асортименту та технологій виробів з пісочного й листкового тіста для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.

1.28. Технологія інших (пряничного, заварного, білково-збивного, вафельного, мигдального та ін.) видів тіста та виробів із них. Принципові схеми технологічного процесу виробництва інших (пряничного, заварного, білково-збивного, вафельного, мигдального та ін.) видів тіста й виробів із них, механізм утворення тіста, роль компонентів у формуванні якості готових виробів. Основи технології виробів з інших видів тіста. Загальні правила приготування та реалізації за групами. Умови, терміни зберігання та реалізації виробів з інших видів тіста; вимоги до якості. Перспективи розвитку асортименту та технологій виробів з інших видів тіста для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

1. Ресторанне господарство –

- А) вид економічної діяльності щодо задоволення потреб споживачів у харчуванні з організацією дозвілля або без нього, яку здійснюють суб'єкти господарської діяльності незалежно від організаційно-правових форм;
- Б) заклад для задоволення потреб споживачів;
- В) заклад для задоволення потреб споживачів у харчуванні з організацією дозвілля або без нього.

2. Заклад ресторанного господарства –

- А) організаційно-структурна статистична одиниця у сфері ресторанного господарства, яка виробляє або доготовляє, продає і організовує споживання кулінарної продукції, булочних, борошняних кондитерських виробів і закупних товарів;
- Б) вид економічної діяльності щодо задоволення потреб споживачів у харчуванні з організацією дозвілля або без нього, яку здійснюють суб'єкти господарської діяльності незалежно від організаційно-правових форм;
- В) заклад для задоволення потреб споживачів у харчуванні з організацією дозвілля або без нього.

3. Виробничий процес –

- А) сукупність операцій, які забезпечують виробництво кулінарної продукції та борошняних кондитерських виробів;
- Б) процес перетворення сировини на готову продукцію;
- В) сукупність операцій, що забезпечують виробництво кулінарної продукції, борошняних кондитерських виробів та їх продаж.

4. Технологічний процес виробництва кулінарної продукції складається з окремих технологічних стадій –

- А) підготовчий, основний, завершальний;
- Б) підготовчий, основний;
- В) основний, завершальний.

5. Виготовлення напівфабрикатів здійснюється в –

- А) заготівельних цехах (м'ясному, рибному, овочевому) із застосуванням різних технологічних прийомів (сортування, промивання, очистка, формування тощо);
- Б) м'ясному, рибному цехах із застосуванням різних технологічних прийомів (сортування, промивання, очистка, формування тощо);
- В) доготівельних цехах (гарячому, кулінарному) із застосуванням термічних прийомів оброблення (нагрівання, охолодження, конденсація, випаровування).

6. Сировина -

- А) харчові продукти (овочі, риба, м'ясо та ін.), які надходять у підприємство і призначені для обробки, виробництва напівфабрикатів і приготування кулінарної продукції;
- Б) харчовий продукт (сукупність харчових продуктів), кулінарно оброблений, але не доведений до кулінарної готовності, який використовується для подальшого виготовлення кулінарних виробів;
- В) товар, що його купує суб'єкт господарювання сфери ресторанного господарства, для подальшого перепродажу споживачам без видозмінення (порціонування, нарізання, додаткового оформлення).

7. Кулінарний напівфабрикат –

- А) харчовий продукт (сукупність харчових продуктів), кулінарно оброблений, але не доведений до кулінарної готовності, який використовується для подальшого виготовлення кулінарних виробів;
- Б) сукупність страв, кулінарних виробів та кулінарних напівфабрикатів;
- В) харчовий продукт (сукупність харчових продуктів), доведений до кулінарної готовності, але може потребувати незначного додаткового обробляння (охолодження, розігрівання, порціонування та оформлення).

8. Продукція власного виробництва –

- А) продукція, яку виробляють заклади ресторанного господарства і продають як кулінарну продукцію, булочні та борошняні кондитерські вироби;
- Б) сукупність страв, кулінарних виробів та кулінарних напівфабрикатів;
- В) харчовий продукт (сукупність харчових продуктів), доведений до кулінарної готовності, але може потребувати незначного додаткового обробляння (охолодження, розігрівання, порціонування та оформлення).

9. Кулінарія –

- А) сукупність різноманітних способів впливу на харчові продукти та сировину з метою приготування кулінарної продукції;
- Б) сукупність операцій, які забезпечують виробництво кулінарної продукції та борошняних кондитерських виробів;
- В) сукупність операцій, які забезпечують виробництво кулінарної продукції, борошняних кондитерських виробів та їх продаж.

10. Кулінарний виріб –

- А) харчовий продукт (сукупність харчових продуктів), доведений до кулінарної готовності, але може потребувати незначного додаткового обробляння (охолодження, розігрівання, порціонування та оформлення);
- Б) сукупність страв, кулінарних виробів та кулінарних напівфабрикатів;
- В) продукція, яку виробляють заклади ресторанного господарства і продають як кулінарну продукцію, булочні та борошняні кондитерські вироби.

11. Страви, кулінарні вироби і напівфабрикати розрізняють за такими основними ознаками, а саме за видом використаної сировини –

- А) рідкі, напіврідкі, густі, пюреподібні, в'язкі, розсипчасті;
- Б) із картоплі, овочів і грибів, фруктів і ягід, із крупів, бобових і макаронних виробів, із яєць і сиру, із риби, морепродуктів і раків, із м'яса і м'ясних продуктів, із птиці, дичини і кролика та ін.;
- В) відварні, припущені, тушковані, смажені, запечені, випечені.

12. Страви, кулінарні вироби і напівфабрикати розрізняють за такими основними ознаками, а саме за призначенням –

- А) рідкі, напіврідкі, густі, пюреподібні, в'язкі, розсипчасті;
- Б) для дієтичного, шкільного, лікувально-профілактичного та ін.;
- В) відварні, припущені, тушковані, смажені, запечені, випечені.

13. До заготівельних цехів відносяться –

- А) холодний, рибний, м'ясний, овочевий;
- Б) рибний, м'ясний, овочевий;
- В) холодний, гарячий.

14. Якість продукції ресторанного господарства –

- А) сукупність споживчих властивостей, які обумовлюють її придатність задовольняти потреби людей в раціональному харчуванні;
- Б) комплексна властивість, що об'єднує енергетичну, біологічну, фізіологічну цінність, засвоюваність, нешкідливість і обумовлює її відповідність за складом формулі збалансованого харчування;
- В) показники, які сприймаються органолептично (зовнішній вигляд, колір, консистенція, запах, смак).

15. Контроль якості –

- А) перевірка відповідності показників якості кулінарної продукції встановленим вимогам;
- Б) контроль сировини і напівфабрикатів, що надходять;
- В) контроль під час технологічного процесу: від прийнятих за якістю сировини і (або) напівфабрикатів до випуску готової продукції.

16. Якість кулінарної продукції, її нешкідливість контролюють за такими показниками –

- А) органолептичними, фізико-хімічними;
- Б) органолептичними, біологічними, мікробіологічними;
- В) органолептичними, фізико-хімічними, мікробіологічними.

17. Форма нарізування: довжина – 3,0 – 4,0; поперечний переріз – 0,2 x 0,2

- А) пай;
- Б) прентаньєр;
- В) бренуаз.

18. Овочі, окрім буряка, моркви, зеленого горошку, кладуть у киплячу підсолену воду –

- А) 10 г солі на 1 л води;
- Б) 20 г солі на 1 л води;
- В) 10 г солі на 0,5 л води.

19. Які овочі пасерують для заправних супів –

- А) перець;
- Б) ріпа;
- В) цибуля.

20. Для яких заправних супів використовується борошняне пасерування –

- А) картопляних;
- Б) борщів;
- В) супів з макаронними виробами.

21. Які зміни відбуваються з борошном при пасеруванні –

- А) гідратація білків.
- Б) клейстеризація крохмалю.
- В) денатурація білків.

22. Які компоненти сприяють збереженню фарбування буряка при тушкуванні –

- А) бульйон;
- Б) жир;
- В) оцтова кислота.

23. Які продукти для супів рекомендується відварювати окремо –

- А) квасоля біла;
- Б) гречана крупа;
- В) перлова крупа.

24. Який продукт є необхідним компонентом борщів –

- А) картопля;
- Б) буряк;
- В) капуста.

25. Який гарнір подають до супу-пюре –

- А) пиріжки;
- Б) омлет;
- В) грінки.

26. Яке відтягнення рекомендується для посвітління бульйону із птаха –

- А) м'ясне;
- Б) збиті білки з морквою;
- В) дрібно нарубаної кістки з яєчним білком.

27. Як підготувати рис для супу молочного –

- А) обшпарити;
- Б) зварити окремо у воді;
- В) зварити в молоці.

28. Якій тепловій обробці піддають овочі для соусів –

- А) припусканню;
- Б) пасеруванню;
- В) тушкуванню.

29. Який соус готується й на м'ясному і на рибному бульйонах –

- А) кисло-солодкий;
- Б) томатний;
- В) цибульний.

30. При яких умовах варять зелені овочі –

- А) у великій кількості води;
- Б) у воді по нормі;
- В) при сильному кипінні.

31. Найбільший зміст води в –

- А) кабачках;
- Б) цибулі зеленій;
- В) салаті.

32. Витримування набряклої крупи в гарячому стані називають –

- А) розстоювання;
- Б) формуванням;
- В) упріванням.

33. Біологічну цінність білків оцінюють за наступним показником –

- А) глікемічний індекс;
- Б) амінокислотний скор;
- В) відношення холестерину до фосфоліпідів.

34. В організмі людини жири виконують декілька важливих функцій –

- А) пластичну та енергетичну;
- Б) утворення та знешкодження вільних радикалів;
- В) підтримка кислотно-лужної рівноваги.

35. Функціональні інгредієнти – це

- А) продукти харчування, які містять шкідливі інгредієнти для організму людини;
- Б) харчові добавки, які надають благотворний ефект на знищення мікрофлори у кишечнику;
- В) продукти харчування, які містять інгредієнти, що додають їм функціональні властивості.

36. М'ясо і м'ясопродукти у раціональному харчуванні використовуються як джерело –

- А) білку без еластину;
- Б) фолацину та холіну;
- В) лактози.

37. Овочі, фрукти та ягоди у раціональному харчуванні використовуються як джерело –

- А) холестерину;
- Б) органічних кислот;
- В) екстрактивних речовин.

38. Білки – це

- А) високомолекулярні органічні сполуки, що є сополімерами амінокислот;
- Б) низькомолекулярні органічні сполуки, що є сополімерами амінокислот;
- В) складні полісахариди, що складаються з двох фракцій: амілози та амілопектину.

39. Найбільш цінною в біологічному відношенні тканиною м'яса є –

- А) м'язова тканина;
- Б) сполучна тканина;
- В) жирова тканина.

40. Денатурацією називається процес –

- А) скріплення води сухими речовинами або структурою продукту;
- Б) необоротної зміни нативної вторинної, третинної, четвертичної просторової структури білкової молекули під впливом зовнішніх чинників;
- В) глибокого розщеплювання моносахаридів.

41. Студнеутворююча здатність білка виявляється при –

- А) замісі різних видів тесту, використанні панірування;
- Б) приготуванні пісочного, листкового тісто, текстурованих продуктів, хлібобулочних виробів;
- В) приготуванні холодців, джемів, желе, ковбасних виробів.

42. Молоко – це

- А) полідисперсна система, дисперсним середовищем якої є водна фаза, дисперсійною фазою – білки, крохмаль, клітковина;
- Б) полідисперсна система, дисперсним середовищем якої є водна фаза, дисперсійною фазою - мінеральні солі, лактоза, білки, фосфат кальцію і жир;
- В) дисперсна система, що складається з твердої дисперсної фази і рідкого дисперсійного середовища.

43. Використання жиру у якості екстрагуючої речовини в технологічному процесі відбувається при –

- А) пассеруванні овочів;
- Б) замісі тіста;
- В) приготуванні холодців, джемів, желе.

44. Меланоїдиноутворення – це

- А) реакція термічної конденсації вуглеводів і білків;
- Б) реакція, що протікає при нагріванні цукрів до високих температур з появою гумінових речовин;
- В) реакція, що протікає при бродінні дріжджового тіста з утворенням спирту і вуглекислого газу.

45. При кулінарній обробці крохмалю і крахмаловмісних продуктів спостерігаються наступні зміни –

- А) окислення;
- Б) денатурація;
- В) декстринізація.

46. Зелений колір овочів і плодів обумовлений присутністю пігменту –

- А) хлорофілу;
- Б) антоціану;
- В) каротину.

47. Картопля, капуста білокачанна, цибуля, яблука й інші овочі з білим забарвленням в процесі теплової обробки набувають відтінку –

- А) зеленуватого;
- Б) бурого;
- В) жовтуватого.

48. Жовто-коричневе забарвлення поверхні смажених і запечених овочів обумовлене реакцією –

- А) клейстеризації;
- Б) меланоїдиноутворення;
- В) окислення.

49. Жовто-оранжеве забарвлення овочів (морква, томати, гарбуз) обумовлене присутністю в них пігментів –

- А) каротиноїдів;
- Б) флавоноїдів;
- В) антоціанів.

50. Утворення скориночки на поверхні смаженого м'яса обумовлене протіканням реакції –

- А) декстринізації крохмалю;
- Б) меланоїдиноутворення;
- В) окислення жирів.

51. Для приготування дріжджового тіста використовується борошно з вмістом клейковини –

- А) 28-38%;
- Б) 36-40%;
- В) 15-20%.

52. Способи розпушування тіста –

- А) дріжджовий, механічний, хімічний;
- Б) мікробіологічний, механічний, хімічний, біологічний;
- В) мікробіологічний, механічний, хімічний, змішаний.

53. До основної сировини для виробництва тіста відноситься –

- А) борошно, рідина;
- Б) борошно, смакові речовини, рідина;
- В) борошно, ароматизатори, жири, рідина.

54. Співвідношення води до крупи для приготування в'язкої каші становить –

- А) 1: 3,2(3,7);
- Б) 1: 2,1 (2,4);
- В) 1:4 (5,7).

55. Густа опара –

- А) вміст вологи 10-15%, вміст борошна 60-70%;
- Б) вміст вологи 30-45%, вміст борошна 20-50%;
- В) вміст вологи 40-50%, вміст борошна 40-70%.

56. Режими випікання дріжджових виробів масою до 120 г –

- А) 160 °С , 15-20 хв.;
- Б) 230-240 °С , 8-15 хв.;
- В) 200-220 °С , 40-50 хв.

57. Термін «харчова цінність» відображає –

- А) комплекс корисних якостей продукту, його здатність забезпечувати фізіологічні потреби організму в енергії та основних поживних речовинах, що обумовлюють функціонування організму;
- Б) вміст у продукті пластичних і каталітичних речовин, що забезпечують в організмі фізіологічну адекватність обміну речовин;
- В) кількість енергії, що виділяється з харчових речовин продукту в результаті їх біологічного окислення в організмі людини.

58. Біологічна цінність продукту відображає –

- А) вміст у ньому пластичних і каталітичних речовин, що забезпечують в організмі фізіологічну адекватність обміну речовин;
- Б) кількість енергії, що виділяється з харчових речовин продукту в результаті їх біологічного окислення в організмі людини;
- В) наявність у ньому інгредієнтів, які покращують функціональні процеси в організмі людини, зміцнюють імунну систему, надають виробам лікувально-профілактичних властивостей.

59. Енергетична цінність продукту відображає –

- А) вміст у ньому пластичних і каталітичних речовин;
- Б) кількість енергії, що виділяється з харчових речовин продукту в результаті їх біологічного окислення в організмі людини;
- В) наявністю в ньому інгредієнтів, які покращують функціональні процеси в організмі людини, зміцнюють імунну систему, надають виробам лікувально-профілактичних властивостей.

60. «Харчова добавка» – це

- А) природна чи синтетична речовина, яка спеціально вводиться у харчовий продукт для надання йому бажаних властивостей.
- Б) збалансована комбінація різних інгредієнтів, які входять до складу тіста.
- В) продукт, який виділяє газоподібні речовини під час випічки.

61. У кондитерському виробництві не застосовують такі харчові добавки, як –

- А) структуроутворювальні;
- Б) поверхнево-активні речовини;
- В) желюючі речовини.

62. Ферментні препарати – це

- А) речовини, здатні адсорбуватися на поверхні розподілу фаз і знижувати поверхневий натяг;
- Б) збалансована комбінація різних інгредієнтів, які входять до складу тіста;
- В) композиція ферментів з різними функціональними властивостями.

63. Надають виробам лише аромату, не створюючи нового смаку чи присмаку –

- A) ароматизатори;
- B) цукрозамінники;
- B) консерванти.

64. Під час виробництва продуктів для хворих на діабет можна застосовувати добавки –

- A) органічні кислоти;
- B) цукрозамінники і підсолоджувачі;
- B) консерванти.

65. Речовини, які пригнічують розвиток мікроорганізмів або знищують їх, відносять до групи добавок –

- A) цукрозамінники;
- B) регулятори консистенції;
- B) консерванти.

66. Раціональні технології виготовлення кулінарної продукції мають забезпечити –

- A) високу якість продукції, зменшення витрат і втрат сировини на всіх стадіях технологічного процесу, а також економію енергоресурсів;
- B) оптимальні режими виробництва кулінарної продукції;
- B) високу якість сировини і готової продукції.

67. До дістичних відносять кулінарні страви, що –

- A) справляють функціональну дію, направлену на покращення функціонування окремого органу чи організму в цілому;
- B) містять функціональні інгредієнти, що запобігають накопиченню в організмі важких металів, інших токсичних речовин, підсилюють імунітет;
- B) містять функціональні інгредієнти, які підсилюють фізіологічні функції організму, подовжують активний спосіб життя.

68. Для приготування грибних соусів використовуються бульйони, отримані з грибів –

- A) сухих;
- B) свіжих лісових;
- B) свіжих тепличних.

69. Соуси червоні варять одну годину тому, що –

- A) крохмаль повинен бути повністю клейстеризованим;
- B) пасеровані коріння повинні бути повністю пом'якшені;
- B) консистенція соусів набуває потрібних властивостей.

70. Соуси класифікують так –

- А) на червоні та білі;
- Б) на основні та похідні;
- В) за температурою подавання, за використання загусників і без них.

71. Технологічна значимість соусів полягає в тому, що –

- А) сприяють скороченню терміну теплової обробки продуктів тваринного походження;
- Б) розширюють асортимент страв;
- В) підвищують харчову цінність кулінарних виробів.

72. При використанні соусів для відпуску страв слід враховувати –

- А) спосіб теплової обробки страв;
- Б) поєднання соусів, смакових властивостей страв;
- В) тривалість виробництва соусів.

73. Загусниками в солодких соусах є –

- А) крохмаль;
- Б) цукор;
- В) борошно.

74. Соуси до смажених страв відпускають таким чином –

- А) подають окремо в соусниках або з боку страви;
- Б) поливають страву зверху;
- В) подають окремо в дрібній розфасовці у целофанових пакетиках.

75. Для отримання ніжної еластичної консистенції соусу "гірчиця столова" порошок гірчичний треба заливати розсолем із температурою –

- А) 20...25°C;
- Б) 50...60°C;
- В) до...100°C.

76. Для приготування молочних соусів борошно пасерують –

- А) без жиру;
- Б) із додаванням жиру;
- В) із додаванням солі.

77. Для соусу білого основного використовують борошняну пасеровку –

- А) суху;
- Б) жирову;
- В) жирову з овочами.

78. Прянощі до соусів гарячих додаються –

- А) за 5 хв до закінчення варіння;
- Б) за 10-15 хв до закінчення варіння;
- В) після закінчення варіння.

79. Гарячі готові соуси заправляють маслом або маргарином з метою –

- А) покращення смаку і консистенції;
- Б) запобігання порушення однорідності;
- В) недопущення утворення плівки на поверхні під час зберігання.

80. Порядок закладання продуктів у супи зумовлено –

- А) кількістю речовин, які переходять у бульйон або у відвар;
- Б) терміном варіння продуктів і рН-середовища;
- В) зменшенням втрат харчових речовин.

81. Борщ український заправляють перед подаванням –

- А) шпиком, розтертим із часником;
- Б) перцем солодким, сіллю, спеціями;
- В) пампушками з часниковим соусом.

82. Специфічним продуктом для щів (капусняків) є –

- А) капустяні овочі, кропива, щавель, шпинат;
- Б) м'ясні, рибні продукти, гусак, качка;
- В) крупи: вівсяна, перлова, пшоняна, рисова.

83. Солянки відрізняються від розсольників тим, що –

- А) можуть готуватися як порційна замовлена страва;
- Б) до складу солянок входять каперси, лимон, маслини, що надають їм більш гострого смаку;
- В) цибулю і томат пасерують на вершковому маслі.

84. Мета заправлення супів-пюре маслом вершковим, молоком або яєчно-молочною сумішшю полягає у –

- А) підвищенні харчової цінності і поліпшенні смакових якостей;
- Б) покращенні кольору супів-пюре;
- В) наданні супам більш привабливого зовнішнього вигляду.

85. Гарніри, які закладаються при відпусканні у бульйон –

- А) порції м'яса, риби, птиці, виробів з круп;
- Б) профітролі, пельмені, вареники;
- В) яйця, зварені у «мішечок».

86. Гарніри, які до бульйону подають окремо –

- А) розтягаї, пиріжки, ватрушки, профітролі, грінки;
- Б) омлети, сосиски;
- В) пластівці, пельмені, кльоцки.

87. Яку сировину використовують для заливних страв –

- А) серце;
- Б) язик;
- В) печінку.

88. При якій нарізці субпродуктів виділяється більше соку –

- А) великими шматками;
- Б) середніми шматками;
- В) мілкими шматками.

89. Як правильно розморожувати субпродукти –

- А) на повітрі;
- Б) у воді;
- В) у шафах з підігрівом.

90. Які процеси зумовлюють появу рум'яної кірочки при смаженні м'яса –

- А) меланоїдинові утворення;
- Б) декстринізація крохмалю;
- В) зміна міоглобіну.

91. Лангети відпускають з гарніром –

- А) картопля смажена, крокети картопляні;
- Б) картопля смажена, крокети картопляні, розсипчасті каші, бобові відварні з жиром;
- В) картопля смажена, крокети картопляні, розсипчасті каші, макарони відварні.

92. Основу холодних супів складають –

- А) холодні бульйони, пиво, соки;
- Б) холодні відвари, хлібний квас, кефір;
- В) пюре шавлю, шпинату, вода, сиропи.

93. Супи називаються заправними тому, що їх заправляють –

- А) сіллю, спеціями;
- Б) пасерованими овочами;
- В) бульйоном з м'ясом, рибою, птицею.

94. Вміст сполучної тканини в м'ясі туші залежить від –

- А) виду вгодованості і віку тварин;
- Б) терміну зберігання м'яса;
- В) виду розбирання м'яса.

95. М'ясо для людини є важливим джерелом –

- А) білків;
- Б) мінеральних речовин;
- В) органічних кислот.

96. Оптимальний засіб розморожування м'яса –

- А) в дефростері;
- Б) в цеху;
- В) у воді.

97. Обов'язковий компонент котлетної маси –

- А) хліб пшеничний;
- Б) рис відварений;
- В) цибуля ріпчаста.

98. Вироби з натурального подрібненого м'ясного фаршу зберігаються менше часу, тому що –

- А) у фарші натуральному швидко розвиваються гнилісні процеси;
- Б) фарш натуральний містить більше води;
- В) у фарші натуральному вода менш зв'язана.

99. Кулінарне розбирання м'яса диких тварин (лося, оленя) проводять відповідно до схеми розбирання туш –

- А) яловичини;
- Б) телятини;
- В) баранини.

100. Кулінарне розбирання туш кабана і ведмедя проводиться відповідно до схеми розбирання туш –

- А) свинини;
- Б) телятини;
- В) баранини.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Базова література

1. Барановский В.А., Перетятко Т.И. Кондитер. Учебное пособие. – Ростов на Дону: «Феникс», 2010.
2. Богушева В.И. Технология приготовления пищи. Учебно-метод. пособие. – М.: ИКЦ «Март», Ростов на/Д: Изд.центр «Март», 2015. – 320 с.
3. Бутейкис Н.Г., Жукова А.А. Технология приготовления мучных кондитерских изделий. – М.: ИРПО; Изд. центр «Академия», 2010.
4. Гальперина Г.А. Золотая книга кулинарных рецептов. – М.: Вече, 2013. – 511 с.
5. Денисов Д.И. Соуси. Антологія. –М.: ЗАО «Издательский дом «Ресторанне ведомости», 2012. – 198 с.
6. ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення» Государственный стандарт Украины. – Киев, 2000. – 17 с.
7. Золотая кулинарная книга. – М.,Мн. АСТ.Харвест, 2000. – 1104 с.
8. Ковалев Н.И., Куткина М.Н., Кравцов В.А. Технология приготовления пищи. – М.: Издательский дом «Деловая литература». Из-во «Омега-Л», 2012. – 480 с.
9. Мазаракі А.А., Пересічний М.І., Зубар Н.М., Кутєпова Р.Г. Кулінарне мистецтво: правила змагань. – К.: КНТЕУ, 2003. – 98 с.
10. Райт Дж., Трой Э. Новое о кулинарии: кулинарные шедевры от Le Cordon Bleu/ Пер. с англ. – М.: Издательский дом “Ниола 21-й век”, 2001. – 352 с.
11. Ратушный, Б.А. Баранов, Н.И. Ковалев А. С. и др. Технология продукции общественного питания. В 2-х т. / – М.: Мир, 2003. – 416 с.
12. Сопина Л.Н. Пособие для повара. – М.: Академия, 2012. – 239 с.
13. Фурс И.Н. Технология производства продукции общественного питания. - Мн. Новое знание, 2012. – 799 с.
14. Харченко Н.Э. Технология приготовления пищи. Учебн. пособие. – М.: Издат. центр «Академия », 2014. – 288 с.
15. Шатун Л.Г. Технология приготовления пищи: Учебник. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К », 2014. – 480 с.
16. Шестакова Т.И. Кондитер-профессионал, М.: Дашков и К, 2004. – 344 с.
17. Шумило Г.І. Технологія приготування їжі. – К.: Кондор, 2013. – 505 с.

Допоміжна література

1. Артюхова С.А., Богданов В.Д., Дацун В.М., Ким Э.Н. Технология продуктов из гидробионтов. – К.: 2011.
2. Воробьева Т.М., Гаврилова Т.А. Большая кулинарная энциклопедия. – М.: Эксмо, 2013. – 255 с.
3. Годон Жан-Клод. Фуршет. Рецепты на любой вкус. – М.: Аст-Прес СКД, 2013. – 160 с.
4. ГОСТ 30390–95. Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия.

5. Гушин В.В. Технология полуфабрикатов из мяса птицы. – М.: Колос, 2012. – 200 с.
6. ДСТУ 3946-2000. «Продукція харчова. Основні положення» – К.: Держстандарт України, 2000. – 6 с.
7. Ершов П.С. Сборник рецептур на хлеб и хлебобулочные изделия. – К., 2003.
8. Ефимов А., Ковалев В., Шарова Т. Рыба и морепродукты. – М.: Изд. Дом «Ресторанные ведомости», 2014. – 245 с.
9. Зайчик Ц.Р. Напитки. Краткий словарь-справочник. – М.: ДеЛи принт, 2001. – 51 с.
10. Збірник рецептур національних страв та кулінарних виробів / О.В. Шалимінов, Т.П. Дяченко, Л.О. Кравченко та інш. – Х. Фактор, 2014. – 752 с.
11. Искусство кулинарии. – М.: Изд-во ЕКСМО-Пресс, 2012. – 560 с.
12. Люка А.П. Европейская кухня. – М.: Олма-Пресс Инвест, 2004. – 174 с.
13. Методы исследования мяса и мясных продуктов. Антипова Л.В., Глотова И.А., Рогов И.А. – М.: Колос, 2014. – 376 с.
14. Могильный М.П. Салат-коктейли. Новые технологии в общественном питании. – М.: ДеЛи принт, 2012. – 30 с.
15. Національний стандарт України. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. ДСТУ 4281:2004.
16. П'ятницька Г.Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, іноваційний розвиток, структурна переорієнтація: Монографія. – К.: Київ. нац. торг-екон. ун-т, 2015. – 456 с.
17. Рогов И.А. и др. Производство мясных полуфабрикатов. – М.: Колос-Пресс, 2011. – 336 с.
18. Сборник нормативных и технических документов, регламентирующих производство кулинарной продукции. – М.: Хлебпродинформ, 2001. – 616 с.
19. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий. – М.: Дело и Сервис, 2002. – 1010 с.
20. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий ближнего зарубежья. – СПб.: Профессия, 2001. – 424 с.
21. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий для предприятий обществ.питания Авт.-сост. Здобнов А.И., Цыганенко В.А., Пересичный М.И. – К.: А.С.К., 2001. – 656 с.
22. Сборник рецептур для кондитера. Серия «Учебный курс». Ростов Н/Д: Феникс, 2001. – 320 с.
23. Сборник рецептур для повара. – Ростов на/Д: Феникс, 2001. – 448 с.
24. Сборник рецептур мучных кондитерских и булочных изделий для предприятий общественного питания. – М.: Экономика, 1986. – 295 с.
25. Справочник по разделке мяса. Забашта А.Г., Подвойская И.А. и др. – М.: Франтэра, 2002. – 320 с.
26. Справочник технолога общественного питания. – М.: Экономика, 2000. – 236 с.

27. Справочник технолога по обработке рыбы и морепродуктов. СПб.: ГИОРД, 2003. – 378 с.
28. Стрингер М., Деннис К. Охлажденные и замороженные продукты: научные основы и технологии. СПб, Професия, 2013. – 496 с.
29. Химический состав пищевых продуктов. – М.: Легкая и пищ. пром-сть, 2010. – 256 с.

2. ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ

2.1. Основні напрями розвитку ресторанного господарства. Предмет, головна мета та завдання дисципліни, її структура та зв'язок з іншими дисциплінами. Організація ресторанного господарства в умовах ринкової системи господарювання як об'єкт вивчення. Розвиток науки та практики організації роботи закладів ресторанного господарства. Роль спеціалістів у підвищенні рівня та ефективності організації роботи закладів ресторанного господарства. Значення дисципліни в процесі підготовки фахівців. Кваліфікаційна модель фахівця спеціальності 241. Готельно-ресторанна справа. Основні напрямки та перспективи розвитку організації харчування в сучасних умовах.

2.2. Послуги ресторанного господарства, їх класифікація та моделювання умов їх надання. Основні поняття та визначення у сфері послуг ресторанного господарства (послуга ресторанного господарства, процес обслуговування в ресторанному господарстві, умови обслуговування, якість послуги, безпека послуги, екологічність послуг, функції ресторанного господарства та ін.). Характеристика та моделювання послуг, які надаються споживачам у закладах ресторанного господарства різних типів та класів, а також громадян-підприємців згідно з ГОСТ 30523-97. Послуги харчування; послуги з виготовлення кулінарної продукції та кондитерських виробів; послуги з організації споживання та обслуговування; послуги з реалізації кулінарної продукції; послуги з організації дозвілля; інформаційно-консультативні послуги; інші послуги. Загальні вимоги до якості послуг та обов'язкові вимоги з безпеки послуг, екологічності послуг, що надаються в сфері ресторанного господарства згідно з ГОСТ 30523–97. Нормативна документація – ГОСТ, СНіП, МБТ, СанПіН – вимогам, якої повинні відповідати послуги закладів ресторанного господарства.

2.3. Класифікація закладів ресторанного господарства (ЗРГ). Основні визначення згідно ДСТУ 4281:2004: заклад ресторанного господарства, тип закладу ресторанного господарства, клас закладу ресторанного господарства. Класифікація закладів ресторанного господарства за асортиментом продукції; за рівнем обслуговування та надаваними послугами. Загальні вимоги до закладів ресторанного господарства. Класифікація закладів ресторанного господарства за основними ознаками: залежно від функцій, що виконуються; залежно від асортименту; залежно від номенклатури послуг, що надаються,

залежно від контингенту, що обслуговується тощо. Характеристика структурно-функційних параметрів закладів ресторанного господарства. Характеристика основних типів закладів ресторанного господарства: ресторан, ресторан-бар, кафе, кав'ярня, кафе-бар, чайний салон, кафетерій, закусочна, бар, нічний клуб, пивна зала, їдальня, буфет, їх виробнича структура, асортимент продукції, форми обслуговування. Характеристика заготівельних підприємств: фабрики-заготівельної, фабрики-кухні, домашньої кухні, ресторану за спеціальними замовленнями (catering). Раціональне розміщення мережі закладів ресторанного господарства. Принципи формування мережі закладів ресторанного господарства, її показники. Критерії планування відкриття нових закладів ресторанного господарства.

2.4. Виробничо-торгівельна структура ЗРГ. Особливості формування виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства. Характеристика виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства. Фактори, які впливають на її формування. Функції, які виконують заклади ресторанного господарства. Класифікація виробничої структури закладів ресторанного господарства. Особливості створення виробничо-торговельної структури заготівельних та доготівельних підприємств. Моделювання виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства з метою оптимізації процесу трансформації сировини та напівфабрикатів у готову продукцію. Основні правила роботи підприємств ресторанного господарства. Мережа підприємств ресторанного господарства, суть, показники та принципи її формування. Основні вимоги щодо роботи суб'єктів господарської діяльності (закладів, підприємств) усіх форм власності, що здійснюють діяльність на території України у сфері ресторанного господарства. Статут підприємства, його структура. Вимоги до організації виробництва та продажу продукції. Контроль за роботою суб'єктів господарської діяльності.

2.5. Організація постачання ЗРГ. Джерела, види та форми постачання. Організація продовольчого постачання закладів ресторанного господарства: функції служби продовольчого постачання, характеристика транзитної та складської форм поставок сировини та продовольчих товарів, централізованого та децентралізованого способів доставки товарів, кільцевого та маятникового маршрутів завезення товарів. Критерії вибору постачальників в аспекті закупівельної логістики. Організація договірних взаємовідносин із постачальниками. Моделювання умов укладання угод із закупівлі товарних ресурсів. Організація входного контролю якості товарів та продовольчої сировини згідно СанПіН 42-123-5777-91. Форми постачання та вибір постачальників. Оптимізація маршрутів доставки товарів. Номенклатура предметів матеріально-технічного оснащення. Норми та методи визначення потреби в предметах матеріально-технічного призначення. Шляхи підвищення ефективності використання матеріально-технічної бази закладів ресторанного господарства. Організація паливно-енергетичного постачання та енергетичного господарства закладів ресторанного господарства. Логістичний підхід до

управління матеріальними потоками. Удосконалення організації постачання в галузі.

2.6. Організація роботи складського, тарного та транспортного господарств. Основні функції та призначення складського господарства. Склад як елемент логістичної системи. Види та характеристика складських приміщень; обладнання та тара, що в них застосовуються. Організація складських процесів з елементами логістики. Площі та принципи розміщення складських приміщень. Правила приймання та відпускання товарів. Шляхи удосконалення організації складського господарства. Значення тари та її роль в організації товароруку. Класифікація тари. Ефективність раціональної організації тарного господарства закладів ресторанного господарства. Види транспорту, які використовуються для постачання закладів ресторанного господарства продовольчими товарами та засобами матеріально-технічного призначення. Оптимізація маршрутів доставки товарів. Шляхи підвищення ефективності використання транспортних засобів у ресторанному господарстві.

2.7. Виробничий процес як основа формування ЗРГ. Поняття виробничого процесу. Характеристика основних елементів виробничого процесу: процесу праці, предметів та засобів праці. Класифікація виробничих процесів: за призначенням, перебігом у часі та ступеню автоматизації. Основні, допоміжні та обслуговуючі процеси. Поняття та характеристика технологічного процесу. Операція як основна структурна одиниця виробничого процесу. Основні та допоміжні операції.

2.8. Основні принципи організації виробництва у ЗРГ. Раціональна організація виробничого процесу в просторі та часі. Принципи раціональної організації виробничого процесу: спеціалізація, пропорційність, паралельність, прямоточність, безперервність, ритмічність, автоматичність, гнучкість, гомеостатичність. Їх характеристика та основні показники. Поняття типу виробництва. Характеристика типів виробництва: одиничного, серійного, масового, дослідного. Вплив типу виробництва на його організаційно-технічну побудову й ефективність. Передумови підвищення ефективності виробництва.

2.9. Організація оперативного планування виробництва. Цілі, завдання, функції та напрямки оперативного планування виробництва, його організаційні особливості. Нормативна база оперативного планування виробництва. Значення та склад виробничої програми підприємства. Техніко-економічне обґрунтування виробничої програми. Принципи формування виробничої програми для закладів ресторанного господарства різних типів. Розробка наряду-замовлення, планового меню, плану-меню, їх характеристика. Фактори, що враховуються при складанні виробничої програми закладів ресторанного господарства. Види меню та їх характеристика. Оптимізація меню як складова стратегічного планування діяльності закладів ресторанного господарства. Фактори, що впливають на складання меню. Загальна характеристика виробничих цехів – заготівельних, доготівельних, спеціалізованих. Основні принципи та вимоги до організації роботи цехів та допоміжних служб закладів ресторанного господарства.

2.10. Організація роботи цехів з виготовлення напівфабрикатів. Асортимент напівфабрикатів, які виробляються у м'ясному цеху. Склад виробничих приміщень цеху. Організація технологічного процесу виробництва напівфабрикатів із м'яса. Технологічні лінії та дільниці м'ясного відділення цеха. Моделювання раціональної організації робочих місць у м'ясному цеху, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Контроль якості напівфабрикатів, що виробляються. Шляхи удосконалення організації роботи м'ясного цеху. Асортимент напівфабрикатів, які виробляються у птахогольовому цеху. Склад виробничих приміщень цеху. Організація технологічного процесу обробки птиці та виробництва напівфабрикатів із неї. Технологічні лінії та дільниці, що виділяються у птахогольовому цеху. Моделювання раціональної організації робочих місць у птахогольовому цеху, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Контроль якості напівфабрикатів, що виробляються. Шляхи удосконалення організації роботи птахогольового цеху. Асортимент напівфабрикатів, які виробляються в овочевому цеху. Склад виробничих приміщень цеху. Організація технологічного процесу виробництва напівфабрикатів з овочів залежно від типу та потужності закладу ресторанного господарства. Технологічні лінії та дільниці, що виділяються в овочевому цеху. Моделювання раціональної організації робочих місць в овочевому цеху, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Контроль якості напівфабрикатів, що виробляються. Шляхи удосконалення організації роботи овочевого цеху. Асортимент напівфабрикатів, які виробляються в рибному цеху. Склад приміщень цеху. Організація технологічного процесу виробництва напівфабрикатів із риби з кістковим скелетом та обробки риби з хрящовим скелетом залежно від потужності закладу ресторанного господарства. Особливості обробки нерибних продуктів моря. Технологічні лінії та дільниці, що виділяються в рибному цеху. Моделювання раціональної організації робочих місць у рибному цеху, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Контроль якості напівфабрикатів, що виробляються. Шляхи удосконалення організації роботи рибного цеху.

2.11. Організація доготівельних цехів. Принципи розміщення приміщення гарячого цеху та раціональна розстановка обладнання в ньому. Призначення гарячого цеху та асортимент продукції, що виготовляється в ньому. Відділення, що виділяються в гарячому цеху – супове та соусне, – їх організаційно-технологічна характеристика. Моделювання раціональної організації робочих місць, їх оснащення обладнанням та інвентарем залежно від типу та потужності закладу ресторанного господарства. Контроль якості продукції, що виготовляється. Шляхи удосконалення організації роботи гарячого цеху. Принципи розміщення приміщення холодного цеху та раціональна розстановка обладнання в ньому. Призначення холодного цеху та асортимент продукції, що виготовляється в ньому. Технологічні дільниці, що виділяються в холодному цеху залежно від типу та потужності закладу ресторанного господарства. Моделювання раціональної організації робочих місць, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Санітарно-гігієнічні вимоги до організації

виробничого процесу в холодному цеху. Контроль якості продукції, що виготовляється. Шляхи удосконалення організації роботи холодного цеху.

2.12 Організація роботи спеціалізованих цехів ЗРГ. Призначення кулінарного цеху, асортимент продукції, що виготовляється в ньому. Принципи розробки виробничої програми цеху. Потужність кулінарних цехів. Схема організації виробничих процесів у кулінарному цеху. Відділення та виробничі приміщення, що виділяються в кулінарному цеху. Технологічні лінії та дільниці кулінарного цеху, принципи їх організації. Організація робочих місць, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Шляхи удосконалення організації роботи кулінарного цеху. Особливості виробництва кондитерських виробів у ресторанному господарстві. Асортимент та потужність кондитерських цехів. Принципи розробки виробничої програми цеху. Принципи раціонального розміщення приміщень кондитерських цехів різної потужності. Технологічна схема організації процесу виробництва кондитерських виробів. Відділення та виробничі приміщення, що виділяються в цеху. Лінії та дільниці цеха, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Контроль якості сировини та готових кондитерських виробів. Моделювання раціональної організації робочих місць із виготовлення дріжджового, листового, пісочного, бісквітного та заварного тіста. Особливості додержання санітарного режиму виробництва кондитерських виробів. Організація праці кондитерів у цехах. Призначення та асортимент продукції борошняного цеху. Потужність цехів. Характеристика виробничих та технологічних процесів, які відбуваються в цеху. Моделювання раціональної організації робочих місць у цеху. Призначення цехів доробки напівфабрикатів та обробки зелені. Технологічні операції, що виконуються в цехах доробки напівфабрикатів та обробки зелені. Дільниці, що виділяються в цехах, їх оснащення обладнанням.

2.13. Організація роботи допоміжних цехів ЗРГ. Організація роботи хліборізки. Вимоги до приміщення, що призначене для нарізання хлібу. Організація робочого місця працівника, який нарізає хліб. Вимоги до приміщення, що призначене для миття кухонного посуду. Вимоги до умов праці у мийних кухонного посуду.

2.14. Основи раціональної організації праці. Значення, зміст раціональної організації праці. Основні напрямки раціональної організації праці. Наукова організація праці як головний фактор забезпечення раціональної організації праці. Основні групи завдань наукової організації праці: економічні, психофізіологічні та соціальні. Основні напрямки наукової організації праці. Поняття та основні види розподілу та кооперації праці. Види розподілу праці: загальний, частковий, одиничний. Запровадження раціональних форм розподілу та кооперації праці. Сутність технологічного, функціонального та професійно-кваліфікаційного розподілу праці та напрямки їх удосконалення. Види кооперації праці: міжцеховий, внутрішньо-цеховий, внутрішньо-дільничний, внутрішньо-бригадний. Фактори, що впливають на розподіл та кооперацію праці. Удосконалення форм розподілу та кооперації праці. Нові форми організації праці. Удосконалення організації та обслуговування робочих місць.

Удосконалення організації підбору, підготовки та підвищення кваліфікації кадрів. Принципи управління персоналом. Кадрове планування.

2.15. Раціоналізація виробничого процесу. Характеристика та раціоналізація режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства. Організаційно-методичні, наукові підходи до формування раціональних режимів праці та відпочинку. Правова основа режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства. Характеристика основних показників тривалості робочого часу, які встановлені законодавством про працю. Графіки виходу на роботу персоналу закладів ресторанного господарства – лінійний, стрічковий (ступінчатий), двох-бригадний, підсумований облік робочого часу, комбінований. Їх характеристика та основні принципи складання. Раціоналізація режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства. Санітарно-гігієнічні, психофізіологічні та соціальні фактори умов праці на робочому місці згідно СанПіН 42-123-5777-91. Основні напрямки поліпшення умов праці.

2.16. Нормування праці в ресторанному господарстві. Завдання, зміст та значення нормування праці в ресторанному господарстві. Система норм праці, що використовується на підприємствах ресторанного господарства. Види норм праці та їх класифікація: норма часу, норма виробітку, норма обслуговування, норма чисельності, норми керованості, норми праці. Принципи, які покладені в основу нормування праці. Методи нормування праці – аналітичні та сумарні, їх характеристика та принципи застосування у закладах ресторанного господарства. Склад та характеристика робочого часу – часу роботи та часу перерв. Призначення, зміст, індексація, особливості видів витрат робочого часу. Характеристика регламентованих та нерегламентованих перерв. Поняття нормованих та ненормованих витрат робочого часу.

2.17. Методи дослідження трудових процесів та витрат трудового часу. Поняття та мета проведення фотографії робочого часу. Різновиди фотографії робочого часу: виконавця, використання обладнання, виробничого процесу. Характеристика різновидів фотографії робочого часу залежно від об'єкта спостережень та форм організації праці на робочих місцях: індивідуальна, групова (бригадна), маршрутна та самофотографія. Методи безпосередніх вимірювань часу та моментних спостережень. Етапи та методика проведення фотографії робочого часу. Порядок складання фактичного та нормативного (проектованого) балансів робочого часу. Аналіз результатів спостережень фотографії робочого часу. Розрахунок основних показників ефективності використання робочого часу. Поняття та мета проведення хронометражу. Характеристика методів та основних етапів здійснення хронометражу. Методика та техніка проведення хронометражу. Обробка та аналіз хронометражних спостережень. Поняття та мета проведення фотохронометражу. Шляхи визначення зростання продуктивності праці та рівня підвищення ефективності використання робочого часу. Організаційно-технічні заходи щодо поліпшення використання робочого часу та раціоналізації організації праці.

2.18. Організація проведення тематичних заходів в ЗРГ. Види та характеристика тематичних заходів. Підготовчі процеси обслуговування тематичних заходів. Особливості складання меню при проведенні тематичних заходів. Обслуговування святкових заходів в закладах ресторанного господарства, присвячених зустрічі Нового року, святкуванню Різдва, 8 березня тощо. Характеристика меню. Особливості сервірування столу. Особливості обслуговування тематичних заходів. Організація обслуговування весільних банкетів. Характеристика меню. Особливості сервірування столу та обслуговування споживачів.

2.19. Кейтерінг – як складова бізнесу у ресторанному господарстві. Аналіз ринку кейтерінгових послуг. Види кейтерінгу та їх характеристика. Вимоги до устаткування, інвентарю, предметів матеріально-технічного забезпечення, що використовуються під час організації кейтерінгової діяльності. Вимоги до обслуговуючого персоналу. Підготовка до надання послуг з кейтерінгу спланована за допомогою методу сіткового планування та управління (СПУ).

2.20. Організація обслуговування учасників конференцій, презентацій, нарад, споживачів у місцях відпочинку. Особливості організації обслуговування учасників конференцій, презентацій, нарад. Класифікація контингентів споживачів залежно від терміну проведення відповідних заходів. Принципи складання меню для учасників заходів. Особливості сервірування столу. Особливості обслуговування і харчування учасників заходів за місцем проведення нарад та місцем їх тимчасового мешкання. Особливості обслуговування споживачів у місцях відпочинку. Вимоги до асортименту продукції, її реалізації і обслуговування споживачів. Організація обслуговування споживачів під час проведення спортивних змагань. Стаціонарні та виїзні заклади. Вимоги до асортименту страв, устаткування. Організація харчування споживачів у виставкових комплексах, під час проведення фестивалів, конкурсів тощо.

2.21. Організація обслуговування туристів у ЗРГ. Організація обслуговування туристів в закладах ресторанного господарства. Основні напрямки розвитку туристичної індустрії. Національні традиції в харчуванні туристів з Польщі, Угорщини, Болгарії, Франції, Німеччини, Італії тощо. Типи закладів ресторанного господарства при готелях, їх характеристика. Особливості організації харчування туристів. Прогресивні методи обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства. Обслуговування туристів в закладах ресторанного господарства за типом «шведський стіл». Особливості обслуговування споживачів у номерах готелів. Вимоги до офіціантів.

2.22. Організація та моделювання обслуговування споживачів у ЗРГ. Організація обслуговування згрупованого контингенту споживачів за місцем роботи. Класифікація промислового виробництва, де працюють згруповані контингенти споживачів: перервне, безперервне, потокове. Особливості формування вхідного потоку споживачів у закладах ресторанного господарства за даних видів промислових виробництв. Типи закладів ресторанного господарства за місцем роботи та їх характеристика. Рекомендовані форми

обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства за місцем роботи. Моделювання процесу обслуговування споживачів з урахуванням виду промислового виробництва. Організація обслуговування розгрупованого контингенту споживачів. Основні принципи організації обслуговування. Організація харчування будівельників, шахтарів. Організація харчування будівельників у міській та позаміській зоні. Особливості організації харчування шахтарів.

2.23. Організація та моделювання процесу обслуговування споживачів за місцем навчання. Особливості організації харчування студентів. Типи закладів ресторанного господарства за місцем навчання. Рекомендовані форми обслуговування споживачів. Характеристика торгово-технологічного устаткування, ліній роздачі. Організація пільгового та дієтичного харчування, організація харчування студентів при гуртожитках. Моделювання процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства за місцем навчання. Особливості організації харчування школярів за місцем навчання. Режим харчування. Методи обслуговування, які використовуються під час харчування школярів. Організація дієтичного харчування. Моделювання процесу обслуговування школярів за місцем навчання. Організація харчування учнів за місцем навчання у навчальних закладах I та II рівня акредитації. Типи закладів ресторанного господарства. Рекомендовані форми обслуговування. Моделювання процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства за місцем навчання.

2.24. Організація обслуговування споживачів у закладах лікувально-оздоровчого відпочинку. Особливості організації харчування споживачів у закладах лікувально-оздоровчого відпочинку: санаторіях, пансіонатах, базах відпочинку. Типи закладів ресторанного господарства за місцем відпочинку. Рекомендовані форми обслуговування споживачів у санаторіях, пансіонатах, базах відпочинку. Моделювання процесу обслуговування споживачів у санаторіях, пансіонатах, базах відпочинку.

2.25. Організація обслуговування споживачів на транспорті. Особливості організації обслуговування споживачів на залізничному транспорті. Особливості організації обслуговування споживачів в аеропортах, на борту літака. Особливості організації обслуговування пасажирів водного транспорту.

2.26. Основи технологічного процесу обслуговування споживачів у ЗРГ. Основні поняття: процес обслуговування, умови обслуговування. Системний підхід до процесу обслуговування у закладах ресторанного господарства. Вимоги до організації обслуговування споживачів згідно з «Правилами роботи закладів (підприємств) громадянського харчування» (Наказ № 219 Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 27.07.2002). Значення вивчення попиту споживачів у процесі стратегічного планування діяльності закладів ресторанного господарства. Сутність і особливості попиту на послуги закладів ресторанного господарства різних типів. Методи вивчення попиту споживачів: анкетне опитування, інтерв'ю, облік продажу страв за допомогою ПЕОМ тощо. Порядок розробки анкети. Рекламні засоби, які

використовуються в закладах ресторанного господарства на ринок послуг. Рекламне просування закладів ресторанного господарства на ринок послуг.

2.27. Характеристика методів, видів та форм обслуговування споживачів у ЗРГ. Характеристика видів обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Основні види обслуговування: реалізація продукції в закладах ресторанного господарства; доставка та реалізація продукції за місцем роботи, навчання, під час проведення спортивних заходів, у місцях відпочинку, у вагонах потягів тощо; продаж продукції власного виробництва для споживання вдома через магазин кулінарії. Класифікація методів обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства: обслуговування офіціантами, самообслуговування, комбінований метод. Класифікація форм самообслуговування та їх характеристика. Структура процесу самообслуговування. Класифікація форм обслуговування офіціантами та їх характеристика. Структура процесу обслуговування офіціантами. Змішані форми обслуговування споживачів та сфери їх застосування.

2.28. Характеристика матеріально-технічної бази для обслуговування споживачів у ЗРГ. Характеристика споруд та будівель, в яких розташовані заклади ресторанного господарства. Екстер'єр підприємства, як елемент рекламних засобів. Інтер'єр як елемент внутрішньої реклами. Вимоги до оформлення інтер'єру у закладах ресторанного господарства різних типів і класів. Сучасні види та тенденції розвитку інтер'єру закладів ресторанного господарства. Види елементів дизайну інтер'єру приміщень: дизайн світла в інтер'єрі, фітодизайн, аквадизайн, використання елементів флористики в дизайні інтер'єру, тощо. Вимоги до стану комфортності в приміщеннях: дотримання температурного режиму, вентиляції, санітарного стану. Характеристика торговельних приміщень: вестибюль, аванзала, банкетна зала, сервіс-бар (буфет), мийна столового посуду, сервізна. Характеристика предметів матеріально-технічного забезпечення. Обладнання торговельних залів. Характеристика столів: ресторанних, банкетних, фуршетних, підсобних, сервантів, приставних; стільців тощо. Класифікація столового посуду за видом матеріалу, за функціональним призначенням, за застосуванням. Характеристика та призначення парцелярного та фаянсового посуду. Стильове різноманіття порцелянового посуду. Характеристика керамічного посуду. Призначення посуду: утилітарне та декоративне. Гончарний та майоліковий посуд. Характеристика та призначення металевого посуду та наборів. Характеристика та призначення скляного посуду. Характеристика та призначення посуду та наборів з інших матеріалів. Характеристика та призначення посуду та наборів із полімерних матеріалів. Характеристика та призначення посуду з дерева, паперу тощо. Характеристика та призначення столової білизни: скатертини, серветки, ручники, рушники.

2.29. Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування різних контингентів споживачів у ЗРГ. Характеристика меню. Призначення та принципи його складання. Види меню, їх оформлення. Характеристика преїскуранту, винної та коктейльної карток. Клінінгові технології підготовки приміщень до обслуговування споживачів, їх санітарно-гігієнічна

спрямованість. Особливості підготовки до обслуговування посуду, приборів та столової білизни. Попереднє сервірування столу. Особливості попереднього сервірування столу до сніданку, обіду, вечері. Технологічний процес обслуговування споживачів у ресторані. Способи подання страв та закусок: в обніс, з використанням підсобного столу, в стіл. Правила подання справ та напоїв: послідовність подання, температурний режим, відповідний посуд, прибори тощо. Особливості подавання буфетної продукції. Правила вибору та техніка подавання алкогольних та безалкогольних напоїв до закусок та страв. Правила подання холодних закусок, гарячих закусок. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому. Особливості подання супів. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому. Особливості подання других страв. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому. Правила подання солодких страв та напоїв власного виробництва. Правила подання холодних та гарячих солодких страв. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому. Правила подання холодних та гарячих напоїв. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому. Техніка подання напоїв до столу. Правила прибирання використаного посуду та розрахунку зі споживачами. Правила прибирання використаного посуду та розрахунку зі споживачами. Основні принципи моделювання процесу обслуговування споживачів. Особливості обслуговування споживачів у їдальнях. Обслуговування споживачів у їдальнях: структура приміщень для обслуговування споживачів. Призначення, розміщення та класифікація ліній роздачі. Характеристика та особливості функціонування ліній роздачі у закладах ресторанного господарства з самообслуговуванням. Лінії роздачі: механізовані, немеханізовані, автоматизовані тощо. Вимоги до організації робочих місць на лініях роздачі. Особливості обслуговування споживачів у кафе, закусточних, барах. Обслуговування споживачів у кафе, закусточних. Організація роботи буфетів. Організація роботи барів, їх класифікація. Організація робочого місця бармена.

2.30. Організація проведення банкетів та прийомів. Організація обслуговування банкетів за столом. Класифікація банкетів та прийомів за столом. Організація проведення банкетів та прийомів. Класифікація банкетів та прийомів. Організація підготовчої роботи до проведення банкетів. Розробка плану проведення банкетів з використанням методу планування та управління (СПУ). Організація проведення банкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Організація обслуговування банкетів за столом. Організація проведення банкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Характеристика меню. Особливості сервірування столу. Складання схеми розміщення гостей за столом. Організація обслуговування споживачів під час банкету. Особливості організації проведення офіційного банкету-прийому за протоколом. Види банкетів-прийомів. Особливості організації проведення офіційного банкету-прийому за протоколом. Види прийомів: банкет-діловий сніданок, фуршет, коктейль, «келих вина», «келих шампанського», обід, вечеря.

Характеристика меню. Підготовка приміщень до обслуговування та вибір варіанта розміщення меблів у залі. Складання схеми розміщення гостей за столами. Особливості сервірування банкетних столів. Організація обслуговування споживачів на банкеті-прийомі. Організація проведення банкету за столом з частковим обслуговуванням споживачів. Організація проведення банкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами. Характеристика меню. Особливості сервірування столу. Організація обслуговування споживачів під час проведення банкету.

2.31. Організація обслуговування групи фуршет. Організація проведення банкету-фуршет. Організація обслуговування банкетів групи фуршет. Особливості проведення банкету-фуршет. Характеристика меню. Варіанти сервірування столів склом. Особливості організації обслуговування споживачів під час банкету. Організація проведення банкету-коктейль. Організація проведення банкету-коктейль. Характеристика меню. Організація підготовчої роботи для проведення банкету. Особливості обслуговування споживачів під час банкету. Організація проведення комбінованих банкетів: коктейль-фуршет, фуршет-десерт, фуршет-буфет. Характеристика комбінованих банкетів. Особливості проведення банкету-парті, коктейль-фуршет, фуршет-десерт, фуршет-буфет.

2.32. Організація проведення банкету-чай, банкету-кава. Організація проведення банкету-чай. Організація проведення банкету-кава. Характеристика меню. Особливості сервірування столу. Організація обслуговування споживачів під час банкету. Організація проведення банкету-кава. Організація проведення банкету-кава. Характеристика меню. Особливості сервірування столу. Організація обслуговування споживачів під час банкету.

2.33. Організація обслуговування споживачів за типом «шведський стіл». Характеристика асортименту страв і напоїв, їх підготовка до реалізації на «шведській лінії». Організація обслуговування споживачів за типом «шведського столу» або «шведської лінії». Асортимент страв та напоїв, їх підготовка та зберігання на «шведській лінії». Конструктивні особливості устаткування «шведської лінії» у закладах ресторанного господарства. Конструктивні особливості устаткування «шведської лінії» у закладах ресторанного господарства. Особливості проведення банкету за типом «шведський стіл». Особливості проведення банкету за типом «шведський стіл». Функції офіціантів.

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

1. Визначте заклади ресторанного господарства, які за рівнем обслуговування та номенклатурою послуг, що надаються споживачам, поділяються на класи:

- А) ресторан, кафе, бари, буфеті;
- Б) тільки ресторани;
- В) ресторани, бари;
- Г) усі заклади громадського харчування.

2. На скільки класів поділяються певні типи закладів ресторанного господарства:

- А) люкс, вищий, перший;
- Б) люкс, вищий, перший, другий;
- В) люкс, вищий, перший, другий, третій;
- Г) усі відповіді вірні.

3. Чи можуть бути подані на винос у відповідній упаковці кулінарна продукція та закупні товари в тому числі алкогольні напої при обслуговуванні у закладах ресторанного господарства:

- А) так;
- Б) ні;
- В) так, за наявності спеціального дозволу;
- Г) так, тільки при обслуговуванні бенкетів.

4. Визначте приміщення, які відносяться до групи приміщень для споживачів у закладах ресторанного господарства:

- А) аванзали, зали, буфети, сервізна;
- Б) вестибюлі, аванзали, зали, бари;
- В) ресторани різної форми власності;
- Г) усі відповіді вірні.

5. Вкажіть температурний режим залів закладів ресторанного господарства:

- А) 16 – 18 °С;
- Б) 14 – 16 °С;
- В) 18 – 20 °С;
- Г) 20 – 25 °С.

6. Чи допускається в залі ресторану вищого класу одночасна наявність круглих, квадратних, прямокутних столів:

- А) так, якщо в ресторані застосовується комбінований метод обслуговування споживачів;
- Б) ні, бо порушує стильову гармонію;
- В) так;
- Г) так, якщо це передбачено проектом.

7. Яке приладдя використовується для збирання брудного посуду, приборів, таць у залі закладу ресторанного господарства:

- А) усі відповіді вірні;
- Б) таці;
- В) візки різної конфігурації;
- Г) транспортери.

8. Яке накриття не має бути на столах їдальні, при вищому навчальному закладі:

- А) гігієнічне покриття без серветки;
- Б) подвійна скатертина;
- В) гігієнічне покриття із лляною чи паперовою серветкою;
- Г) скатертина з поліестру.

9. Чи має бути замінена скатертина в ресторані будь-якого класу після кожного приймання їжі:

- А) так;
- Б) так, тільки при вечірньому обслуговуванні;
- В) ні;
- Г) так, за умов наявності бруду.

10. За яких умов у попереднє сервірування в ресторані включається попільничка:

- А) якщо в залі ресторану дозволено палити;
- Б) як обов'язковий елемент сервірування;
- В) якщо в ресторані немає кімнати для паління;
- Г) за першою вимогою споживача

11. Визначте вид приборів, які застосовують у попередньому вечірньому сервіруванні столів у ресторані вищого класу:

- А) основні;
- Б) допоміжні;
- В) основні і допоміжні;
- Г) усі відповіді вірні.

12. Визначте послідовність сервірування столів:

- А) посуд із порцеляни, столові прибори, посуд із скла, серветки, спеції, квіти;
- Б) квіти, серветки, посуд із порцеляни, столові прибори, посуд зі скла;
- В) посуд зі скла, серветки, посуд із порцеляни, столові прибори, квіти;
- Г) квіти, посуд зі скла, серветки, посуд із порцеляни, столові прибори.

13. З якої сторони від закусочної тарілки і в якій послідовності розкладають виделки:

- А) справа, ближче до тарілки, спочатку столову, потім рибну і закусочну ріжками догори;
- Б) зліва, ближче до тарілки, спочатку столову, потім рибну і закусочну ріжками догори;
- В) зліва, ближче до тарілки, спочатку закусочну, потім рибну і столову ріжками догори;
- Г) зліва, ближче до тарілки, спочатку закусочну, потім столову і рибну ріжками догори.

14. Чи дозволяється офіціантові одночасно переносити на таці напоїв в пляшках і страви:

- А) так;
- Б) так, за умови крайньої необхідності;
- В) так, з дозволу метрдотеля;
- Г) ні.

15. Скільки існує способів подачі страв і закусок в ресторанах:

- А) 3;
- Б) 2;
- В) 4;
- Г) 1.

16. Вкажіть місце, куди офіціант при індивідуальному обслуговуванні повинен ставити наступні страви: ікра зерниста, масло вершкове, салати рибні:

- А) ліворуч від споживача;
- Б) перед споживачем на закусочну тарілку;
- В) перед споживачем на місце призначене для закусочної тарілки;
- Г) праворуч від споживача.

17. Вкажіть місце, куди офіціант при індивідуальному обслуговуванні повинен ставити наступні страви: сьомгу з лимоном, шпроти, ковбасу, сир:

- А) ліворуч від споживача;
- Б) праворуч від споживача;
- В) перед споживачем на закусочну тарілку;
- Г) перед споживачем на місце, призначене для закусочної тарілки.

18. Визначте вірні варіанти застосування офіціантом приборів при подаванні перцю фаршированого:

- А) столова ложка знизу, столова виделка зверху ріжками догори;
- Б) столова виделка знизу, столова ложка праворуч під кутом 90°;
- В) столова ложка знизу, столова виделка зверху ріжками донизу;
- Г) дві столові виделки ріжками догори.

19. Виберіть вірний варіант застосування офіціантом приборів при подаванні риби відварної зі складами гарніром «в обніс»:

- А) столова ложка знизу, столова виделка зверху ріжками догори;
- Б) столова ложка і виделка в одній площині;
- В) столова ложка знизу, столова виделка зверху ріжками донизу;
- Г) столова виделка знизу, столова ложка праворуч під кутом 90°.

20. Визначте місце розташування соусу, хрін зі сметаною до порції заливного поросяти:

- А) ліворуч від страви;
- Б) праворуч від страви;
- В) поперед страви;
- Г) усі відповіді вірні.

21. В якому посуді подають гостю національні супи в ресторані при індивідуальному обслуговуванні:

- А) в керамічному горщику, в якому готувалася страва чи в глибокій столовій тарілці;
- Б) в глибокій столовій тарілці;
- В) в бульйонних чашках з двома ручками;
- Г) усі відповіді вірні.

22. Визначте вірний варіант подачі супу-пюре при індивідуальному обслуговуванні:

- А) в напівпорційній глибокій столовій тарілці поставленій на закусочну, а столову ложку кладуть справа від тарілки;
- Б) в суповій мисці, яку ставлять по центру столу перед гостем;
- В) в бульйонній чашці з блюдцем і бульйонною ложкою ручкою вправо, ставлять безпосередньо перед гостем на місце закусочної тарілки;
- Г) в глибокій столовій тарілці поставленій на мілку столову тарілку, а столову ложку кладуть справа від тарілки.

23. Виберіть вірний варіант подачі кави по-венські при індивідуальному обслуговуванні:

- А) кавова чашка з блюдцем, кавова ложка;
- Б) чайна чашка з блюдцем чи у склянці з підстаканником, чайна ложка;
- В) склянка з підстаканником, чайна ложка;
- Г) усі відповіді вірні.

24. Які вина наливають у чарку кобальтового кольору місткістю 100 см³:

- А) червоні столові вина;
- Б) десертні вина;
- В) білі столові вина;
- Г) ігристі вина.

25. Для яких вин призначена лафітна чарка місткістю 125 см³:

- А) червоних столових вин;
- Б) білих столових вин;
- В) десертних вин;
- Г) шампанських вин.

26. Які дії метрдотеля Ви вважаєте вірними, якщо до залу ресторану завітала група гостей з 10 чоловік і всі бажають сидіти за одним столом:

- А) дати розпорядження про створення сьогодні складеного столу із двох столів на 4 і 6 місць;
- Б) категорично відмовити, бо цим порушується інтер'єр залу;
- В) запропонувати сісти гостям за двома столами на 4 і 6 місць;
- Г) порекомендувати інший ресторан.

27. Визначте форму обслуговування споживачів офіціантами, що здійснюється під час бізнес-ланчу в ресторані першого класу:

- А) обслуговування бенкетом;
- Б) повсякденне;
- В) спеціальні форми обслуговування;
- Г) усі відповіді вірні.

28. Чи дозволяється в ресторані офіціанту з тацею підходити до столу, де сидять споживачі:

- А) ні, якщо на таці є продукція власного виробництва;
- Б) ні, якщо на таці є пляшка з напоями;
- В) ні, не дозволяється;
- Г) так, якщо таця вільна від напоїв та продукції.

29. Які параметри зазначаються в прейскуранті стосовно алкогольних напоїв:

- А) вміст пляшки, ціна за пляшку, 100 мл та 50 мл;
- Б) вміст пляшки, ціна за пляшку, дата розливу;
- В) ціна за 50 мл і 100 мл;
- Г) ціна за пляшку, термін витримки напою.

30. Вкажіть місце подавання гарячих закусок при індивідуальному обслуговуванні в ресторані вищого класу:

- А) ліворуч від споживача;
- Б) перед споживачем на закусочну тарілку з приборами для перекладання;
- В) праворуч від споживача;
- Г) перед споживачем на закусочну тарілку, вкриту паперовою серветкою.

31. Які прибори подаються до жульєну із птиці приготовленого в колотницях при індивідуальному обслуговуванні споживачів:

- А) закусочна виделка;
- Б) кокотна виделка чи чайна ложка;
- В) столова виделка;
- Г) прибори не подаються.

32. Визначте прибори, якими необхідно до сервірувати стіл при індивідуальному обслуговуванні споживачів, що замовили солянку рибну на сковороді в ресторані вищого класу:

- А) закусочна виделка;
- Б) рибна виделка;
- В) столова виделка;
- Г) кокотна виделка.

33. Вкажіть посуд в якому не подають супів при індивідуальному обслуговуванні:

- А) супові миски;
- Б) бульйонні чашки;
- В) столові глибокі тарілки;
- Г) десертні глибокі тарілки.

34. Вкажіть тривалість офіційного бенкету-прийому за столом із повним обслуговуванням офіціантами:

- А) 50-60 хвилин;
- Б) 60-90 хвилин;
- В) 90-180 хвилин;
- Г) понад 180 хвилин.

35. Визначте тривалість проведення класичного бенкету-фуршету:

- А) 18-20 годин;
- Б) 12-14 годин;
- В) 15-17 годин;
- Г) 16-18 годин.

36. Визначте оптимальну довжину фуршетного столу при двосторонньому його використанні, якщо запрошено 60 гостей:

- А) 8-10 метрів;
- Б) 10-12 метрів;
- В) 12-14 метрів;
- Г) 14-16 метрів.

37. Які прибори для розкладання страви «Овочі натуральні» мають бути на бенкеті-фуршеті:

- А) салатна ложка;
- Б) столова ложка та столова виделка;
- В) столова виделка;
- Г) столові прибори не подаються.

38. Як оформлюється квітами стіл під час організації бенкету за столом із частковим обслуговування офіціантами:

- А) у вазах на низькій ніжці або без ніжки;
- Б) гірлянди квітів по поверхні столу;
- В) суцвіття квітів біля кожного прибору;
- Г) доріжка із квітів по осі столу.

39. В організації якого бенкету не використовують бенкетних столів:

- А) бенкет-коктейль;
- Б) бенкет фуршет-десерт;
- В) бенкет фуршет-коктейль;
- Г) бенкет поза межами ресторану.

40. Офіціанти якої статі беруть участь в обслуговуванні класичного бенкету-чаю:

- А) чоловічої;
- Б) чоловічої та жіночої;
- В) жіночої;
- Г) усі відповіді вірні.

41. Який вид бенкету влаштовано, якщо із загального бенкетного столу самостійного або за допомогою офіціантів, гості вибирають страви і влаштовуються за чотиримісними столиками з попереднім сервірування:

- А) бенкет-буфет в англійському стилі;
- Б) бенкет типу шведській стіл;
- В) бенкет –обід за протоколом;
- Г) бенкет-фуршет.

42. Чи може бути застосований англійський спосіб подавання страв на бенкеті за столом із частковим обслуговуванням офіціантами:

- А) так, може;
- Б) так, якщо на бенкет запрошено певну кількість осіб;
- В) так, якщо на бенкеті подаються страви певного виду;
- Г) ні не можу.

43. Вкажіть місце розташування найпочеснішого гостя на бенкеті типу дипломатичний прийом, якщо є господар і господині:

- А) зліва від господині;
- Б) справа від господаря;
- В) справа від господині;
- Г) зліва від господаря.

44. З яких предметів розпочинають сервіровку фуршетних столів:

- А) розставляють порцеляновий посуд;
- Б) розкладають столові прибори;
- В) не має значення з яких предмета розпочинати;
- Г) розставляють посуд зі скла або кришталю.

45. Чи використовуються тарілки і прибори індивідуального користування на бенкеті-коктейлі:

- А) ні;
- Б) так;
- В) так, для деяких страв;
- Г) так, за бажанням гостей.

46. Визначте першочерговість обслуговування офіціантами на бенкеті по типу офіційний прийом:

- А) почесний гість;
- Б) господаря;
- В) господиня;
- Г) не має значення з кого розпочинати.

47. Вкажіть форму обслуговування споживачів офіціантами в ресторані вищого класу під час зустрічі Нового року:

- А) повсякденне;
- Б) спеціальні форми обслуговування;
- В) обслуговування бенкетів;
- Г) усі відповіді вірні.

48. Яка з наступних форм розрахунку використовується при організації у ресторані-готелю вранішніми годинами «Шведської лінії» чи «Шведського столу»:

- А) безпосередня оплата;
- Б) саморозрахунок;
- В) попередня оплата;
- Г) наступна оплата.

49. Чи дозволяється офіціантові одночасно переносити на таці напоїв в пляшках і страви:

- А) так;
- Б) так, за умови крайньої необхідності;
- В) так, з дозволу метрдотеля;
- Г) ні.

50. Виберіть вірний варіант подачі кави по-венськи при індивідуальному обслуговуванні:

- А) кавова чашка з блюдцем, кавова ложка;
- Б) чайна чашка з блюдцем чи у склянці з підстаканником, чайна ложка;
- В) склянка з підстаканником, чайна ложка;
- Г) усі відповіді вірні.

51. Визначте вид приборів, які застосовують у попередньому вечірньому сервіруванні столів у ресторані вищого класу:

- А) основні;
- Б) допоміжні;
- В) основні і допоміжні;
- Г) усі відповіді вірні.

52. Визначте послідовність сервірування столів:

- А) посуд із порцеляни, столові прибори, посуд із скла, серветки, спеції, квіти;
- Б) квіти, серветки, посуд із порцеляни, столові прибори, посуд зі скла;
- В) посуд зі скла, серветки, посуд із порцеляни, столові прибори, квіти;
- Г) квіти, посуд зі скла, серветки, посуд із порцеляни, столові прибори.

53. Конкуренція –

- А) невід’ємна складова ринкової економіки, оскільки у відвідувачів з’являється можливість вибору. Основне завдання кожного підприємства – підвищення якості продукції та послуг, що надаються;
- Б) зосередження засобів виробництва і робочої сили на великих підприємствах, таких як заготівельні для централізованого виробництва напівфабрикатів високого ступеня готовності, кулінарних і кондитерських виробів з подальшим відпуском в інші підприємства;
- В) зосередження діяльності підприємства на випуску і реалізації певного асортименту виробів або на виконанні певних стадій технологічного процесу;
- Г) форма виробничих зв’язків між підприємствами, які спільно виготовляють певну продукцію.

54. Концентрація виробництва –

- А) невід’ємна складова ринкової економіки, оскільки у відвідувачів з’являється можливість вибору. Основне завдання кожного підприємства – підвищення якості продукції та послуг, що надаються;
- Б) зосередження засобів виробництва і робочої сили на великих підприємствах, таких як заготівельні для централізованого виробництва напівфабрикатів високого ступеня готовності, кулінарних і кондитерських виробів з подальшим відпуском в інші підприємства;
- В) зосередження діяльності підприємства на випуску і реалізації певного асортименту виробів або на виконанні певних стадій технологічного процесу;
- Г) форма виробничих зв’язків між підприємствами, які спільно виготовляють певну продукцію.

55. Скільки існує стадій спеціалізацій

- А) 2;
- Б) 3;
- В) 4;
- Г) 8.

56. Перший напрям науково технічного прогресу включає

- А) розробку прогресивної технології виробництва продукції ресторанного господарства на базі нової техніки;
- Б) механізацію процесів, застосування сучасного устаткування (механічного, теплового, холодильного);
- В) збільшення виробництва найважливіших видів контрольно-касових машин і вагів;
- Г) механізацію трудомістких робіт, виконуваних кухонними працівниками, складальниками посуду, прибиральниками виробничих і торгових приміщень.

57. Які види кооперації існують в ресторанному бізнесі?

- А) галузева;
- Б) міжгалузева, внутрішньогалузева;
- В) внутрішньогалузева, зовнішньо галузева;
- Г) технологічна, галузева.

58. Скільки напрямів науково технічного процесу ви знаєте

- А) 2;
- Б) 4;
- В) 6;
- Г) 8.

59. Підприємство ресторанного господарства призначено для

- А) виробництва кулінарної продукції, борошняних кондитерських і булочних виробів, їх реалізації і організації споживання;
- Б) виробництва кулінарної продукції її реалізації і організації споживання;
- В) виробництва кулінарної продукції і організації споживання;
- Г) виробництва кулінарної продукції, борошняних кондитерських і булочних виробів.

60. Товариство -

- А) об'єднання учасників, що домовилися організувати спільну справу;
- Б) об'єднанням декількох громадян або юридичних осіб для спільної господарської діяльності на підставі договору між ними;
- В) самостійний господарюючий суб'єкт, створений для виробництва продукції, виконання робіт і надання послуг для задоволення суспільних потреб і отримання прибутку;
- Г) не має вірної відповіді.

61. Товариство з додатковою відповідальністю –

- А) включає дійсних членів і членів вкладників і є юридичною особою;
- Б) створені юридичними і фізичними особами шляхом об'єднання їх внесків для здійснення господарської діяльності;
- В) створенні юридичними і фізичними особами шляхом об'єднання їх внесків для здійснення господарської діяльності;
- Г) створене з метою здійснення загальної господарської діяльності.

62. До основних засновницьких документів відносяться:

- А) статут, договір аренди;
- Б) статут, засновницький договір;
- В) засновницький договір, свідоцтво про право власності;
- Г) статут.

63. Державна реєстрація проводиться:

- А) районними адміністративними органами за місцем знаходження товариства;
- Б) районними і міськими адміністративними органами за місцем знаходження товариства;
- В) районними і міськими адміністративними органами за місцем прописки засновників;
- Г) міськими адміністративними органами за місцем знаходження товариства.

64. Підприємства ресторанного господарства виконують взаємопов'язані функції:

- А) 2;
- Б) 3;
- В) 4;
- Г) 5.

65. За характером виробництва підприємства ресторанного господарства поділяються на:

- А) заготівельні, доготівельні, з повним циклом виробництва;
- Б) заготівельні, доготівельні;
- В) з повним і частковим циклом виробництва;
- Г) заготівельні, доготівельні, з повним циклом виробництва і спеціалізовані.

66. За асортиментом продукції, що випускається, підприємства ресторанного господарства поділяються на

- А) універсальні і спеціалізовані;
- Б) універсальні і спеціалізовані, дієтичні;
- В) універсальні і спеціальні;
- Г) універсальні і спеціальні і дієтичні.

67. Залежно від сукупності окремих ознак, що характеризують якість і об'єм послуг, що надаються, рівень і якість обслуговування, підприємства ресторанного господарства певного типу поділяються на класи. Це ресторани і бари: люкс, вищий і перший. Класи відповідно до ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства (класифікація)», відрізняються за наступними ознаками: Люкс –

А) вишуканість інтер'єру, високий рівень комфортності, широкий вибір послуг, асортимент оригінальних, вишуканих замовлених і фірмових страв, виробів – для ресторанів, широкий вибір замовлених і фірмових напоїв, коктейлів – для барів;

Б) оригінальність інтер'єру, комфортність послуг на належному рівні, різноманітний асортимент оригінальних, вишуканих замовлених і фірмових страв і виробів – для ресторанів, широкий вибір замовлених і фірмових напоїв і коктейлів – для барів;

В) вишуканість інтер'єру, високий рівень комфортності, широкий вибір послуг, асортимент оригінальних, вишуканих замовлених і фірмових страв;

Г) гармонійність, комфортність і вибір послуг, різноманітний асортимент замовлених і фірмових блюд та виробів і напоїв складного приготування – для ресторанів, набір напоїв, коктейлів нескладного приготування, у тому числі замовлених і фірмових – для барів.

68. Франчайзинг -

А) безперервними взаєминами між франчайзером і франчайзі, при яких всі знання, успіх, виробничі і маркетингові методи надаються франчайзі в обмін на термінове задоволення інтересів;

Б) організація ресторанного бізнесу, при якій власник торгової марки, торгового імені або авторського права на виробничу систему (франчайзер) дозволяє іншій фірмі (франчайзі) їх використання за умови виконання певних умов;

В) приватна особа, товариство або корпорація, що купили права представляти франчайзера на великій території (часто іншої країни) шляхом продажів франшиз в ній;

Г) періодична (щоденна або щомісячна) сервісна плата франчайзі франчайзеру за права на бізнес, розмір якої може складати від 2 до 11,5% доходів ресторану і безпосередньо залежить від обсягів продажів.

69. Ампір (з франц. – імперія) -

А) стиль перших трьох десятиліть ХІХ століття, що завершує розвиток класицизму;

Б) пишніший: багато золота, ліпники, колони, капітелі (верхня частина колони прикрашається орнаментом), дзеркала, розпис на стінах і стелі, важкі драпіровки на вікнах, меблі антикварні або сучасні в ампірному стилі;

В) сформований в кінці ХVІІІ століття і актуальним донині. Для стилю характерна суворі гармонійність всіх його складових (меблі, облаштування стін, штори, посуд);

Г) основний стильовий напрям в декоративному мистецтві Європи і Америки кінця XVI – середини XVIII століття. Пов'язане з дворянсько-церковною культурою зрілого абсолютизму.

70. Класичний стиль –

А) сформувався в кінці XVIII століття і є актуальним донині. Для стилю характерна суворая гармонійність всіх його складових (меблі, облаштування стін, штори, посуд). Декор використовується в мінімальних кількостях. У сучасному інтер'єрі класичний стиль чудово поєднується з іншими стилями, утворюючи єдність оформлення і дизайну;

Б) відрізняється суворістю: довгі драпіровані скатертини, важкі (подвійні); м'які затишні меблі з цінних порід дерева;

В) стильовий напрям в європейському декоративному мистецтві першої половини XVIII століття. Для цього періоду характерні вишуканість, театралізація, комфорт, фантазії і міфічні сюжети;

Г) основний стильовий напрям в декоративному мистецтві Європи і Америки кінця XVI – середини XVIII століття. Пов'язане з дворянсько-церковною культурою зрілого абсолютизму.

71. Стиль хай-тек

А) молодіжний стиль оформлення залів з використанням сучасних матеріалів – пластика і металу. Виконані зі склопластика, меланіну або ламіновані поверхні столів не потребують скатертин, тому цей стиль передбачає використання тканинних або паперових серветок, які підбирають по колірному вирішенню інтер'єру. Завершує убрання столу посуд з високоякісного пластика, високоміцного прозорого або кольорового скла, тарілки, сервіровка, і столові прибори з металу;

Б) стильовий напрям в європейському декоративному мистецтві першої половини XVIII століття. Для цього періоду характерні вишуканість, театралізація, комфорт, фантазії і міфічні сюжети;

В) основний стильовий напрям в декоративному мистецтві Європи і Америки кінця XVI – середини XVIII століття. Пов'язане з дворянсько-церковною культурою зрілого абсолютизму;

Г) сільський стиль. Його відрізняє грубувата добротність натуральних матеріалів: глини, дерева, виробів з лози. Внутрішнє оздоблення стін твердими породами дерева (дубом, буком), дерев'яні або плетені столи, стільці, проста кераміка, натуральні тканини (льон, ситець), перегородки відображають ідею створення підприємств ресторанного господарства в народних традиціях.

72. Модерн –

А) стиль кінця XVIII – початку XIX століття. Для нього характерні нові техніко-конструктивні рішення: планування, пастельні тони, поєднання зелених і фіолетових відтінків, лаконізм, абстрактні лінії, художня виразність природних матеріалів – дерева, каменю, скла і металу. Для цього стилю

типів асиметрія і використання рослинного орнаменту, декоративні елементи;

Б) основний стильовий напрям в декоративному мистецтві Європи і Америки кінця XVI – середини XVIII століття. Пов'язане з дворянсько-церковною культурою зрілого абсолютизму;

В) сільський стиль. Його відрізняє грубувата добротність натуральних матеріалів: глини, дерева, виробів з лози. Внутрішнє оздоблення стін твердими породами дерева (дубом, буком), дерев'яні або плетені столи, стільці, проста кераміка, натуральні тканини (льон, ситець), перегородки відображають ідею створення підприємств ресторанного господарства в народних традиціях;

Г) для стилю характерна сувора гармонійність всіх його складових (меблі, облаштування стін, штори, посуд). Декор використовується в мінімальних кількостях. У сучасному інтер'єрі класичний стиль чудово поєднується з іншими стилями, утворюючи єдність оформлення і дизайну.

73. Японський стиль.

А) девіз стилю – «будь чистим». М'яке розсіяне світло і створює відчуття блаженства. Характерна для стилю крупна клітка дерев'яного каркасу простежується у віконних рамах, дверях, розсувних напівпрозорих перегородках. При їх оформленні використовують такі матеріали, як дерево, бамбук. Посуд виготовляється з фарфору, має прості прямокутні або округлі форми. Сервіровка столу відрізняється витонченістю і простотою. Стіл оформляють мініатюрною гілкою сакури;

Б) основний принцип стилю – екологічність, прагнення до єднання з природою. Головні елементи: природні матеріали, природна колірна гамма, зимові сади. Цей стиль передбачає використання живих кольорів, аксесуарів з дерева і берести;

В) сільський стиль. Його відрізняє грубувата добротність натуральних матеріалів: глини, дерева, виробів з лози. Внутрішнє оздоблення стін твердими породами дерева (дубом, буком), дерев'яні або плетені столи, стільці, проста кераміка, натуральні тканини (льон, ситець), перегородки відображають ідею створення підприємств ресторанного господарства в народних традиціях;

Г) для стилю характерна сувора гармонійність всіх його складових (меблі, облаштування стін, штори, посуд). Декор використовується в мінімальних кількостях. У сучасному інтер'єрі класичний стиль чудово поєднується з іншими стилями, утворюючи єдність оформлення і дизайну.

74. Заготівельна фабрика -

А) велике механізоване підприємство, Призначене для виробництва напівфабрикатів, кулінарних, кондитерських виробів та постачання ними інших підприємств ресторанного господарства та підприємств роздрібною мережі;

Б) випускає тільки напівфабрикати з м'яса, птиці, риби, картоплі і овочів, і більшою потужністю. Потужність такого підприємства проектується до 30 т сировини, що переробляється за добу;

В) велике підприємство ресторанного господарства, призначене для випуску напівфабрикатів, кулінарних і кондитерських виробів і постачання ними доготівельних підприємств;

Г) загальнодоступне або обслуговуюче певний контингент споживачів підприємство ресторанного господарства, що здійснює реалізацію обідньої продукції масового попиту відповідно до різноманітного по днях меню.

75. Їдальні при загальноосвітніх школах створюються при кількості учнів не менше

- А) 100;
- Б) 320;
- В) 420;
- Г) 450.

76. В дієтичних їдальнях на 100 місць і більше рекомендується мати:

- А) 3 основні дієти;
- Б) 4 основні дієти;
- В) 5-6 основних дієт;
- Г) 8 основних дієт.

77. За асортиментом реалізованої продукції їдальні розрізняються

- А) загального типу і дієтична;
- Б) шкільна, студентська, робоча та ін.;
- В) загальнодоступна, за місцем навчання, роботи;
- Г) все вище сказане.

78. Купе-буфети організуються в потягах з тривалістю рейсу

- А) менше доби;
- Б) до 36 годин;
- В) 2 доби;
- Г) 7 діб.

79. Норма площі на одне посадкове місце в кафе -

- А) 3,2 м²;
- Б) 1,6 м²;
- В) 2,6 м²;
- Г) 1,8 м².

80. Заклад ресторанного господарства призначений для продажу і споживання на місці гарячих напоїв, молочнокислих продуктів, бутербродів, кондитерських виробів та інших товарів, які не потребують складного приготування – це

- A) кафе;
- Б) бар;
- В) кафетерій;
- Г) ресторан.

81. Підприємство ресторанного господарства з обмеженим асортиментом страв нескладного приготування для швидкого обслуговування споживачів – це

- A) кафе;
- Б) бар;
- В) закуочна;
- Г) кафетерій.

82. Спеціалізована закуочна, підприємство, призначене для приготування і реалізації в широкому асортименті чаю і борошняних кондитерських виробів – це

- A) чайний салон;
- Б) шашлична;
- В) пиріжкова;
- Г) кав'ярня

83. Спеціалізовані закуочні, основною продукцією яких є вареники з різним фаршем.

- A) варенична;
- Б) пиріжкова;
- В) чебуречні;
- Г) млинцеві.

84. Заклад ресторанного господарства, який призначений для виготовлення продукції власного виробництва і реалізації її домашнім господарствам.

- A) удова кухня;
- Б) кафе;
- В) магазин кулінарії;
- Г) бістро.

85. Як оформлюється квітами стіл під час організації бенкету за столом із частковим обслуговування офіціантами:

- A) у вазах на низькій ніжці або без ніжки;
- Б) гірлянди квітів по поверхні столу;
- В) суцвіття квітів біля кожного прибору;
- Г) доріжка із квітів по осі столу.

86. Визначте заклади ресторанного господарства, які за рівнем обслуговування та номенклатурою послуг, що надаються споживачам, поділяються на класи:

- А) ресторан, кафе, бари, буфеті;
- Б) тільки ресторани;
- В) ресторани, бари;
- Г) усі заклади громадського харчування.

87. На скільки класів поділяються певні типи закладів ресторанного господарства:

- А) люкс, вищий, перший;
- Б) люкс, вищий, перший, другий;
- В) люкс, вищий, перший, другий, третій;
- Г) усі відповіді вірні.

88. Чи можуть бути подані на винос у відповідній упаковці кулінарна продукція та закупні товари в тому числі алкогольні напої при обслуговуванні у закладах ресторанного господарства:

- А) так;
- Б) ні;
- В) так, за наявності спеціального дозволу;
- Г) так, тільки при обслуговуванні бенкетів.

89. Виберіть вірний варіант застосування офіціантом приборів при подаванні риби відварної зі складами гарніром «в обніс»:

- А) столова ложка знизу, столова виделка зверху ріжками догори;
- Б) столова ложка і виделка в одній площині»;
- В) столова ложка знизу, столова виделка зверху ріжками донизу;
- Г) столова виделка знизу, столова ложка праворуч під кутом 90°.

90. Визначте місце розташування соусу, хрін зі сметаною до порції заливного поросяти:

- А) ліворуч від страви;
- Б) праворуч від страви;
- В) поперед страви;
- Г) усі відповіді вірні.

91. Цех – це

- А) відособлена технологічна частина підприємства;
- Б) частина цеху із закінченою стадією виробничого процесу;
- В) частина цеху, призначена для виконання певних операцій;
- Г) всі відповіді є правильними.

92. Меню бізнес-ланчу складають для

- А) постійного обслуговування;
- Б) швидкого обслуговування;

- В) комплексного обслуговування;
- Г) всі відповіді є правильними.

93. Кваліфікація працівника підтверджується

- А) дипломом, розрядом;
- Б) стажем, досвідом;
- В) відповідь 1, 2;
- Г) досвідом.

94. Меню містить наступну інформацію

- А) найменування страви, вихід страви, ціну страви;
- Б) біологічну цінність страви;
- В) найменування страви, вихід страви;
- Г) правильні 1 і 2 відповіді.

95. За характером виробництва підприємства РГ поділяються на

- А) заготівельні;
- Б) доготівельні;
- В) з повним циклом виробництва;
- Г) всі відповіді є правильними.

96. Рекомендованими нормами товарних запасів швидкопсувних товарів є

- А) 1 день;
- Б) 2-5 днів;
- В) 6-7 днів;
- Г) 8-10 днів.

97. Оптимальна температура води для розморожування риби складає, °С

- А) 5-10;
- Б) 10-15;
- В) 15-20;
- Г) більше 20.

98. Для подання повних порцій супів використовують столові тарілки діаметром, мм

- А) 200;
- Б) 220;
- В) 240;
- Г) 260.

99. Меню денного раціону складається для

- А) обслуговування певного постійного контингенту;
- Б) обслуговування учасників конференцій;
- В) обслуговування школярів і студентів;
- Г) всі відповіді є правильними.

100. Двобригадний графік роботи передбачає

- А) вихід працівників у різний час протягом робочого тижня;
- Б) вихід працівників у різний час в окремі дні робочого тижня;
- В) чергування робочих днів;
- Г) одночасний прихід і відхід з роботи працівників.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА**Базова література**

1. Закон України «Про підприємництво». Відомості Верховної Ради України із змінами та доповненнями, внесеними законами України від 21.12.1999 р. № 1328-XIV.
2. Закон України «Про підприємства в Україні». Відомості Верховної Ради України від 27 березня 1991 р., № 24.
3. Закон України «Про захист прав споживачів». Відомості Верховної Ради України, 1991 р., № 30.
4. ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення».
5. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» (затв. Держспоживстандарт України від 01.07.04).
6. Правила роботи закладів (підприємств) громадського харчування (Наказ № 219 від 24.07.2002 р. Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України).
7. ГОСТ 30523-97 «Услуги общественного питания. Общие требования».
8. Рекомендації. «Характеристики підприємств громадського харчування за типами та класами» (Затв. МЗЕЗторгом України від 09.09.99).
9. ГОСТ 30335-95 «Услуги населению. Термины и определения» (міждержавний стандарт, визнаний Україною, як національний).
10. Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 03.01.2003 р., № 2. «Рекомендовані норми технічного оснащення закладів громадського харчування».
11. ДСТУ 3279-95 «Стандартизація послуг. Основні положення».
12. Черевко О.І., Малюк Л.П., Дейниченко Г.В. Збірник нормативних документів державного регулювання у сфері ресторанного бізнесу. – Харків: ПКФ «Фавор ЛТД», 2013. – 440 с.
13. Радченко Л.А. Организация производства на предприятиях общественного питания. – Ростов на Дону, Феникс, 2015. – 352 с.
14. Малюк Л.П., Кононенко Т.П. Організація виробництва на підприємствах – Навчальний посібник. – Полтава, ПУСКУ, 2012 – 254 с.

15. Економіка підприємства: Підручник: / за ред. С.Ф. Покропивного. – Вид. 2-ге, – К.: КНЕУ, 2012. – 528 с.
16. Курочкин А.С. Организация производства: Учебное пособие. – К.: МАУП, 2012. – 216 с.
17. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства – К.: Центр учбової літератури, 2016. – 340 с.
18. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства –К.: Інкос, 2016. – 280 с.
19. Богушева В.И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров. Ростов на Дону: Феникс, 2012. – 402 с.
20. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания – М: Профобриздат, 2014. – 207 с.
21. П'ятницька Н.О. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства. -К: КНТУ, 2015. – 632 с.

Допоміжна література

1. Національний стандарт України. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. ДСТУ 4281:2004
2. П'ятницька Г.Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, іноваційний розвиток, структурна переорієнтація: Монографія. – К.: Київ. нац. торг-екон. ун-т, 2014. – 456 с.
3. Сборник нормативных и технических документов, регламентирующих производство кулинарной продукции. – М.: Хлебпродинформ, 2001. – 616 с.
4. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий для предприятий обществ.питания Авт.-сост. Здобнов А.И., Цыганенко В.А., Пересичный М.И. – К.: А.С.К., 1998. – 656 с.
5. Справочник по разделке мяса. Забашта А.Г., Подвойская И.А. и др. – М.: Франтэра, 2002. – 320 с.
6. Справочник технолога общественного питания. – М.: Экономика, 2000.

3. ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ

3.1. Історія розвитку світового готельного господарства в стародавні часи історичні періоди: древній період (IV тис. до н.е. – 476 рік н.е.); період середньовіччя (V-XV віки н.е.); новий час (XVI ст. – початок XX ст.). Взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельного господарства. Відкриття нових земель в Європі та інших континентах світу і вплив цього процесу на будівництво різних засобів розміщення. Перші готелі в Стародавній Греції, Римі, Сумерії, Ірані, Єгипті та їх особливості. Історія розвитку світового готельного періоду християнської ери. Значення релігії різних народів на розвиток готелів. Особливості розвитку готелів в Європі, Азії, Африці,

Західному Сибіру, Індії тощо. Значення обміну між містами та розвитку торговельних зв'язків на становлення готельного господарства. Вплив науково-технічного прогресу на розвиток туризму і засобів розміщення. Поява перших об'єднань готелів і їх подальший розвиток. Розширення подорожей на водному, залізничному, автомобільному транспорті та виникнення нових типів готелів.

3.2. Історія розвитку готельного господарства в стародавній Русі. Період татаро-монгольського іґа та визвольних війн стародавньої Русі. Початок розвитку засобів розміщення «ямб», «ямів», значення «Ямського наказу» для організації «ямів», постійних і гостинних дворів. «Чумацький шлях» - як основа для будівництва корчм, зимівників козаків. Розвиток готельного господарства України як одного із основних центрів торговельних шляхів, що стояли на перехресті до Польщі, Кримського ханства, Молдови, Туреччини, Греції, країн Східної та Західної Європи. Туризм як основа сучасної індустрії гостинності. Готельна база світу по регіонах: Африка, Америка, Східна Азія і район Тихого океану, Європа, Близький Схід; залежність її від тенденцій розвитку туризму. Найбільші готельні об'єднання світу: готельні корпоративні компанії, незалежні готельні компанії, компанії, що спеціалізуються на наданні управлінських послуг. Тенденції розвитку світового готельного господарства: створення великих готельних об'єднань в Азії, Карибському басейні, освоєння нових регіонів міжнародними готельними ланцюгами, розширення франчайзингових угод на управління в готельному секторі, розробка національних програм туристичної сфери країни, глибока сегментація туристичного ринку за рахунок створення нових типів готелів, що призначені для конкретної категорії населення, динаміки готельних тарифів на різні види послуг. Характеристика факторів, що позитивно впливатимуть на розвиток світової готельної індустрії. Основні напрями удосконалення організації роботи готельного господарства України.

3.3. Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства в Україні, створення технологічних і соціальних нормативів впровадження сучасних готельних технологій. Визначення типу підприємства; визначення та присвоєння категорії; вимоги до організації (технічне оснащення, технологічний процес, якість) надання основних та додаткових послуг; правила користування готелями. Міждержавні стандарти, нормативно-правові і нормативно-експлуатаційні документи, класифікаційні стандарти, декрети Кабінету Міністрів України, Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг, Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні. Принципи роботи органів і служб стандартизації в Україні в галузі туризму, порядок розробки, затвердження та реєстрація стандартів, загальні вимоги до стандартів. Значення та основи функціонування Державної системи стандартизації, сутність уніфікації, спеціалізації, взаємозамінності, розвиток вітчизняних систем стандартів, методичні принципи комплексної стандартизації, положення випереджувальної стандартизації. Категорії стандартів: державні (ДСТУ), галузеві (ГСТУ), стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок України (СТТУ), технічні умови (ТУУ), стандарти підприємств (СТП) і види стандартів: основоположні; на продукцію і

послуги; на процеси; методи контролю (випробувань, вимірювань, аналізу), інформаційні показники стандартів.

3.4. Функціональне призначення підприємств готельного господарства. Закордонний досвід типізації готелів. Фактори, що впливають на типізацію готельних господарств: місцезнаходження, основне призначення, строк перебування, режим експлуатації, рівень обслуговування, обслуговуючий контингент, місткість, мета подорожі. Вплив мети подорожі на функціональне призначення готелю. Основні вимоги до готелів: умови для ночівлі, організації харчування та побутового обслуговування. Понятійний апарат індустрії гостинності: послуга, сфера послуг, рівень комфорту, місткість номерного фонду, гостинність, процес обслуговування, тривалість діяльності, тривалість перебування гостей.

3.5. Транзитні готелі - їх призначення, розташування та форми власності.

Ділові готелі – їх призначення та місцезнаходження. Загальні та специфічні функціональні вимоги до готелів такого типу: місцезнаходження, наявність умов для роботи в номері, максимальна ізоляція номерів від впливу зовнішнього середовища, надання умов для проведення нарад, конгресів, презентацій, виставок, бенкетів тощо, наявність розвинутої мережі служби зв'язку та фінансового забезпечення тощо. Курортні готелі – їх призначення. Специфічні особливості місцезнаходження, медичного обслуговування, надання профілактичного і дієтичного харчування, наявності торговельної мережі лікувальних і курортних товарів, внутрішнього обладнання номерів, широкого кола додаткових послуг. Готелі для сімейного відпочинку – призначення, основний обслуговуючий контингент. Особливості функціонування сімейних готелів: наявність приміщень для дітей різного віку, створення умов для індивідуального дитячого харчування в номері і поза ним, створення умов для відпочинку дорослих дітей і організації спортивно-оздоровчих занять.

3.6. Туристично-екскурсійні готелі (туристичні, готелі для масового туризму) для туристів з пасивним засобами пересування, їх місцезнаходження, строк перебування туристів, особливості структури приміщень. Туристично-спортивні готелі - особливості їх місцезнаходження. Функціональні особливості готелів даного типу: наявність приміщень туристично-спортивного обслуговування та спортивно-оздоровчого призначення, наявність трас, споруд, що відповідають вимогам маршруту, створення умов для медичного, профілактично-лікувального обслуговування. Особливості функціонування готелів для спортсменів, що займаються окремими видами спорту. Готелі для сімейного відпочинку. Спеціалізовані туристичні готелі – їх призначення, місцезнаходження. Характеристика і призначення мотелів, кемпінгів. Види ротелів, основне їх призначення і характеристика. Ботелі і ботокемпінги, їх призначення, місцезнаходження, організація приміщень для ночівлі та відпочинку. Особливості організації флайтелів - готелів для любителів авіаційного спорту. Функціональні особливості підприємств.

3.7. Вимоги до лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства та їх основні типи: санаторії; пансіонати; бази та табори

відпочинку; будинки відпочинку; сільські туристичні будинки; профілакторії. Організаційні питання порядку комплектації кадрового забезпечення, організації матеріально-технічної бази, врахування екологічних вимог.

3.8. Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах Європи, Америки, Азіатських країн. Характеристика основних вимог до класифікації готелів, розроблених секретаріатом ВТО в 1989 р.: до навколишньої території, будівель, якості устаткування і обладнання, організації номерного фонду, громадських і допоміжних приміщень, обслуговуючого персоналу тощо. Причини необхідності в класифікації готельних господарств. Характеристика найбільш розповсюджених систем класифікації готельних господарств. Критерії класифікації готельного господарства України. Головний критерій, що визначає категорію готелю. Підходи до розробки документів, які встановлюють класифікацію і порядок її наступного проведення, які притаманні для міжнародної та вітчизняної практики. Комфорт - якісна характеристика номера. Значення функціонального, екологічного, естетичного комфорту для внутрішнього простору готелю. Комплексність наданих послуг: інформаційні, комунальні, комунально-побутові, медичні, торговельні, фінансово-банківські, культурно-оздоровчі, туристично-екскурсійні, спортивні, рекреаційні тощо. Вимоги до персоналу.

3.9. Єдині вимоги до всіх типів готелів, їх характеристика. Особливості загальних вимог до готельних господарств, що розташовані в рекреаційних зонах і зонах відпочинку. Класифікація готельних господарств з урахуванням мінімальних вимог до певної категорії. Категорійність номерного фонду. Характеристика основних вимог до категорій номера: вища, перша, друга, третя, четверта. Порядок встановлення категорійності номера. Характеристика основних вимог до готелів від ***** зіркових до * зіркових. Порядок проведення атестації готельного господарства. Органи, що мають право на проведення атестації готелю, порядок їх затвердження і умови роботи. Документальне оформлення атестації готельного господарства і строки розгляду їх в постійно діючих комісіях. Умови переатестації в готельних господарствах України.

3.10. Основне призначення приміщень готельного господарства. Схеми функціональної організації приміщень залежно від місткості: малої та великої. Розподіл приміщень готельного господарства на групи: житлові; адміністрації; вестибюльна; громадського призначення; господарського і складського призначення; культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Склад приміщень залежно від груп та їх основне призначення: приміщення житлової групи; приміщення адміністративної групи; приміщення вестибюльної групи; приміщення ресторанного господарства; приміщення господарського і складського призначення; приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування.

3.11. Приміщення, що входять до житлової групи. Номер як окреме приміщення для тимчасового помешкання. Основні елементи номера. Типи номерів: номер-апартамент, номер-президентський апартамент; номер-люкс,

двокімнатний номер, номер-комплекс, номер-дубль (студію), однокімнатний номер. Характеристика різних типів номерів: кількість житлових кімнат, їх призначення та обладнання, наявність санвузла та якість його приладдя, прийоми розміщення меблів у номерах. Основні вимоги до організації номерного фонду. Приміщення для побутового обслуговування на поверсі. Місцезнаходження приміщень побутового обслуговування, їх основне призначення, обладнання. Склад приміщень: комплекс приміщень, що надають побутові послуги мешканцям готелю, приміщення обслуговуючого персоналу, приміщення для прибирального інвентарю, санвузол для персоналу. Коридори - важливий комунікаційний вузол. Основні вимоги до коридорів. Хол - поверховий комунікаційний вузол, його призначення, обладнання, варіанти організації холів залежно від функціонального призначення. Вітальня - призначення, місцезнаходження, обладнання меблями і музичними інструментами, особливості об'ємно-просторового рішення віталень, що функціонують цілорічно. Принцип пропорційності розподілу загальної площі номера між приміщеннями різного призначення. При проектуванні та організації номера обов'язково враховуються просторові параметри. Приміщення для побутового обслуговування на поверхах, а саме їх просторова організація залежно від кількості функціональних зон.

3.12. Організація приміщень адміністрації. Основні види приміщень адміністрації готельного господарства, їх розташування. Блоки адміністративних приміщень за функціональним призначенням. Організація та планування приміщень, розташування в них різноманітних зон за функціональним призначенням. Використання сучасного обладнання для проведення нарад, зборів, неофіційних прийомів, експозицій тощо. Побутові приміщення для обслуговуючого персоналу готельного господарства, їх призначення, обладнання і вимоги до організації. Організація приміщень вестибюльної групи. Приміщення вестибюльної групи - головний комунікаційний і технологічний вузол готельного господарства. Характеристика основних функцій, приміщень вестибюльної групи та їх зонування. Характеристика зон вертикальних і горизонтальних комунікацій. Організація і обладнання приміщень вестибюльної групи. Функції матеріального забезпечення та проведення необхідних ремонтних робіт у готельному господарстві приміщень господарського і складського призначення. їх склад. Приміщення і підприємства побутового обслуговування мешканців готельного господарства, перукарні, пункти прокату предметів культурно-побутового призначення, пункти дрібного ремонту речей, приймальні пункти хімічистки і прання білизни, приміщення прання білизни за методом самообслуговування, медичний пункт та інші приміщення. Основне призначення приміщень, їх організація, обладнання та розміщення. Приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Склад приміщень культурно-масового обслуговування: універсальні зали і конференц-зали; танцювальні зали і диско-клуби; бібліотеки; більярдні; казино; кегельбани; зали ігрових автоматів; демонстраційні зали; туристичні клуби; відеосалони та інші приміщення, що реалізують функції відпочинку мешканців

готельного господарства. Організація і обладнання приміщень культурно-масового призначення. Приміщення спортивно-рекреаційного обслуговування в межах будівлі готельного господарства і прилеглий до нього території. Характеристика, організація і обладнання приміщень для проведення спортивних ігор, тренувань з техніки туризму, басейни з можливістю тренувального і оздоровчого плавання, приміщень сауни та інше. Загальні вимоги до створення зелених зон відпочинку, майданчиків для спортивно-оздоровчих занять на повітрі.

3.13. Архітектурні рішення об'єктів підприємств готельного господарства: архітектура, стиль, ландшафтна архітектура, антропогенний ландшафт, інтер'єр. Принципи організації внутрішнього простору, функції та елементи інтер'єру в приміщеннях засобів розміщення. Інтер'єр як художня композиція. Основні методи створення художньої композиції, що застосовуються в створенні інтер'єрного простору приміщень: масштаб, тектоніка, єдність підпорядкування, співвідношення форм за різними характеристиками, ілюзорне сприйняття простору.

3.14. Основні підходи щодо меблювання номерів, нежитлової групи приміщень залежно від планової організації зон та інтер'єру готельних номерів. При цьому слід розглянути габарити функціональних зон та проходів. Завдання та основні види декоративно-прикладного мистецтва в організації інтер'єру приміщень, силуетна композиція компонентів інтер'єру, композиційне поєднання форм і розмірів компонентів інтер'єру. Композиційні прийоми озеленення приміщень. Принципи створення композицій із зелених рослин. Особливості догляду за зеленими насадженнями у приміщеннях.

3.15. Колір та його спектральні особливості. Кольорові рішення в інтер'єрі приміщень. «Закони контрастів» та класифікація кольорів за їх психологічним впливом на людину. Аналіз впливу природного та штучного освітлення на зміну кольорового відтінку площини, принципу поглинання та виділення контрастних тонів. Оздоблювальні матеріали, їх фактурні характеристики, що впливають на візуальне сприйняття кольору.

3.16. Види прибиральних робіт на навколишній території та в приміщеннях підприємств готельного господарства. Прибирання території готельного господарства. Основні вимоги до прибиральних робіт у різні періоди року: взимку, весною, літом, восени. Вимоги до утримання зелених насаджень. Технологія прибирання приміщень вестибюльної групи. Види робіт, що виконуються в денні і нічні години роботи готелю. Техніка виконання прибиральних робіт вестибюльної групи приміщень. Особливості прибирання освітлювальних приборів.

3.17. Вимоги до рівня комфорту і належного санітарно-гігієнічного стану номерного фонду, інших приміщень на поверсі, служб експлуатації номерного фонду. Складові технологічних циклів прибиральних робіт: поточне щоденне прибирання; проміжне прибирання; прибирання номерів після виїзду гостей; генеральне прибирання; ведення білизняного господарства; використання засобів для миття і чищення. Нормативні документи: «Правила поведінки персоналу під час проведення прибиральних робіт». Послідовність

прибиральних робіт у номерах готельного господарства. Послідовність проведення прибиральних робіт у багатокімнатному, двокімнатному і однокімнатному номері. Техніка проведення прибиральних робіт у номерах. Проведення генерального прибирання. Догляд за паркетною підлогою, синтетичним покриттям і килимами. Прибиральні роботи у місцях загального користування, коридорах, холах, вітальнях, службових приміщеннях тощо. Прибирання і дезінфекція санітарних вузлів, душових, сауни. Контроль якості прибирання і утримання житлового фонду готельного господарства, забезпечення його предметами гостинності одноразового користування у фірмовому виконанні, предметів рекламного, культурно-побутового і спортивного призначення, необхідного для забезпечення високого рівня обслуговування в готельному господарстві. Характеристика основних вимог до поведінки обслуговуючого персоналу при проведенні прибиральних робіт. Норми витрат господарчих матеріалів для виконання прибиральних робіт. Рациональне використання мийних і прибиральних засобів у готельному господарстві. Характеристика механізмів, інвентарю і матеріалів, що використовуються в процесі проведення прибиральних робіт. Вимоги до збереження і утримання прибирального інвентарю, механізмів і матеріалів. Система обліку і збереження матеріальних цінностей номерного фонду. Забезпечення білизною готельного господарства, вимоги до білизни, стандарти білизни. Норми зміни білизни. Організація роботи з упорядкування, обліку, прання, вибраковки і списування білизни.

3.18. Сутність детермінант сфери послуг: послуга, соціально-культурні послуги, матеріальні послуги, нематеріальні послуги, процес обслуговування. Модель гостинності в системі «гість - послуга - середовище гостинності». Предмет, завдання та зміст організації обслуговування в готельному господарстві. Поняття послуги як результат безпосередньої взаємодії виконавця і споживача, а також власної дії виконавця щодо задоволення потреби споживача. Матеріальні і соціально-культурні послуги. Поняття обслуговування - діяльність виконавця при посередньому контакті зі споживачем послуги. Характеристика етапів надання послуги і забезпечення необхідними ресурсами, технологічний процес виконання, контроль, випробування, прийняття, оцінка, процес обслуговування. Види послуг, що надаються готельним господарством. Розширення структури послуг у готельному господарстві за рахунок задоволення різних потреб туристів.

3.19. Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг: «прибуття - проживання - виїзд». Порядок оформлення туриста при прийомі в готель. Анкета прибулого в готель. Kartka гостя - документ на право входу в готель. Kartka руху ліжко-діб, що ведеться адміністратором. Список прибулих і мешканців на поверсі. Порядок оформлення плати за помешкання. Список осіб, які проживали - готелі. Варіант невикористаного авансу за помешкання. Касовий звіт за добу. Порядок оформлення за додаткове ліжко, за продовження перебування в номері, за переселення в інший номер. Порядок оформлення туристичних груп. Порядок оформлення виїзду гостя. Автоматизація процесу прийому і розміщення туристів у готелі. Система бронювання і резервування

місць у готелях. Автоматизація робочого місця портьє: порядок поселення, вибір місця і номера для помешкання, порядок бронювання і резервування місць, індивідуальне та групове поселення, список мешканців готелю на дату, порядок розрахунку в іноземній і національній валюті, кошторис надання основних і додаткових послуг, касовий звіт за добу, порядок пошуку мешканця готелю за прізвищем, країною, номером помешкання, формами оплати послуг, архівами даних. Автоматизація робочого місця касира. Організація робочих місць служби прийому і розміщення з використанням технологічних процесів у роботі готельного господарства.

3.20. Особливості організації роботи служби прийому і розміщення готельних господарств. Основні вимоги до організації прийому і обслуговування вітчизняних і іноземних туристів в Україні. Характеристика основних положень прийому гостя. Організація роботи щодо прийому та відправлення багажу. Організація служби бронювання і резервування місць у готелях. Порядок прийняття замовлень. Організація роботи служби обслуговування. Основні обов'язки служби обслуговування, асортимент послуг, що надаються в готелях. Комплексне обслуговування туристів. Надання додаткових послуг у готельних господарствах. Організація медичної допомоги туристами. Відповідальність готельних господарств за збереження майна туристів. Організація пошуку, збереження і повернення іноземним туристам майна, що втрачене під час проживання в готелі. Сутність технологічних операцій «Реєстрація документів», «Попередня оплата по прибутті», «Безготівковий розрахунок», «Надання розміщення та додаткових послуг», «Організація виїзду і розрахунок при виїзді». Важливим аспектом щодо засвоєння матеріалу є вивчення обслуговуючих циклів «Інформаційні технології», «Визначення послідовності завантаження готелю», «Опрацювання і рух заявки», «Підтвердження заявки», «Нічний аудит».

3.21. Організація та підготовка поверхів до поселення мешканців. Оснащення приміщень житлового фонду. Система обліку отримання, рух і списування) матеріальних цінностей. Види послуг, що надає персонал мешканцям на поверсі, і технологія їх надання. Послуги, що надаються методом самообслуговування за допомогою автоматів тощо. Впровадження нових видів послуг і удосконалення технології їх надання. Якість надання послуг. Організація виїзду із номерів. Прийом номера персоналом у мешканця. Порядок складання актів на відшкодування збитків за псування готельного майна і актів на забуті речі. Порядок збереження і повернення забутих речей мешканцями.

3.22. Побутове обслуговування мешканців готелю - невід'ємна частина готельного сервісу. Основні послуги, що надаються безкоштовно: виклик швидкої допомоги, лікаря і доставка ліків; користування медичною аптечкою першої допомоги; доставка в номер або вручення персоналом готелю особистої кореспонденції; збереження ручного багажу; збереження цінностей та грошей, що здаються за описом. Додаткові платні послуги. Організація послуг щодо прання, прасування, дрібного ремонту одягу та речей мешканців тощо. Порядок користування предметами культурно-побутового призначення і господарчого

призначення в готельних господарствах. Організація транспортного обслуговування. Організація автотранспорту за рахунок туру, порядок замовлення транспорту, вимоги до транспортних засобів і водіїв. Організація автотранспортного обслуговування туристів залежно від класу турів. Організація обслуговування туристів, що подорожують на власному транспорті, укладення договору на прийом автотуристів, надання умов щодо обслуговування автомобілів у мотелях і кемпінгах. Надання готельними господарствами автомобілів напрокат. Організація автотранспортного господарства при готелях. Організація обслуговування автотранспортними засобами іноземних туристів.

3.23. Значення інформаційного обслуговування для підвищення готельного сервісу. Поняття інформаційних ресурсів. Організація інформаційної служби у підприємстві готельного господарства: організація приміщень, комунікацій; забезпечення інформаційними матеріалами робочих місць працівників служби; організація розповсюдження інформаційних матеріалів серед гостей; системою оновлення інформаційної бази. Характеристика інформаційних послуг і організація: поштовий зв'язок, телетайп, телефакс, преса, телефонний зв'язок. Організація роботи служби телефонного зв'язку. Засоби для прийому, передачі повідомлень по телефону. Правила прийому телефонних дзвінків. Складові частини телефонного сервісу: телефонний етикет, вміння слухати, комунікаційне уміння.

3.24. Суть психології обслуговування в готельному господарстві. Основні принципи спілкування персоналу з мешканцями готелю. Поняття культури обслуговування, норми поведінки людей у процесі спілкування. Основні вимоги до працівників готельного господарства: свідомість, дисципліна, відповідальність, професіоналізм, організованість, їх значення. Фактори, що впливають на результат якості обслуговування, - безпека; постійність; поведінка; повнота; умови; доступність; час. Естетика готельного виробництва - створення максимальних зручностей для мешканців і умов для праці персоналу. Культура поведінки працівників готелю: етикет, ввічливість, скромність, коректність, тактовність, манери, жести, рухи, вимоги до одягу, косметики. Культура мови; основні та важливі для готельної професії правила.

3.25. Завдання, зміст і основні напрями організації допоміжних служб. Завдання організації продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Джерела постачання. Порядок формування господарчих зв'язків. Договори постачання товарів, їх зміст. Роль оптових ланок торгівлі в організації продовольчого і матеріально-технічного постачання. Особливості складання господарчих зв'язків у готельному господарстві різних форм власності в сучасних умовах. Система організації продовольчого постачання. Основні функції служб продовольчого постачання. Форми і засоби постачання товарів. Методика розрахунку потреб підприємств громадського харчування в напівфабрикатах і сировині. Планування постачання продовольчих товарів. Продуктовий баланс. Система організації матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Номенклатура предметів матеріально-технічного постачання. Нормативи матеріально-

технічного забезпечення: норми витрат, норми оснащення, експлуатаційні норми. Розрахунок потреби в матеріально-технічних засобах. Аналіз продовольчого і матеріально-технічного постачання та заходи зниження витрат при їх використанні.

3.26. Призначення і завдання, що виконує складське господарство. Типи складських приміщень, визначення складу та площі складських приміщень. Види складських приміщень для збереження продовольчих товарів і матеріально-технічних засобів в готельному господарстві. Умови збереження і основні санітарно-гігієнічні вимоги. Організація роботи складської групи приміщень. Порядок прийому і видачі продовольчих товарів і матеріально-технічних засобів. Норми природних збитків. Шляхи зниження витрат товарів у межах норм природних збитків. Організація механізації і автоматизації вантажно-розвантажувальних робіт у складському господарстві. Організація тарного господарства. Склад тарного господарства. Класифікація тари та її характеристика. Операції з обертання тари. Особливі умови постачання з врахуванням відносин постачальника і споживача за видами тари і товарів. Порядок прийняття тари та звітності. Шляхи зниження видатків по тарі.

3.27. Організація експлуатації транспортних засобів для транспортування товарів. Класифікація транспортних засобів за призначенням, видами належністю. Класи вантажів. Транспортні тарифи щодо перевезення вантажів. Розрахунок кількості транспортних засобів для перевезення вантажів у готельному господарстві. Шляхи підвищення ефективності використання транспортних засобів. Організація енергетичного господарства підприємств. Структура енергетичного господарства та його основне призначення. Класифікація паливно-енергетичних ресурсів та джерела їх постачання. Організація роботи щодо нормування і раціонального використання паливно-енергетичних ресурсів. Шляхи забезпечення економного і раціонального використання паливно-енергетичних ресурсів у готельному господарстві. Організація експлуатації матеріально-технічної бази готельного господарства. Матеріально-технічна база готельного господарства, її розвиток та джерела фінансування в сучасних умовах. Порядок проведення планово - упереджувальних ремонтів будівель і споруд готельного господарства. Види ремонту: поточний і капітальний, порядок їх виконання і джерела фінансування. Система організації технічного обслуговування і ремонту торговельно-технологічного устаткування в готельному господарстві. Організація метрологічної служби. Основне завдання метрологічної служби. Вимоги нормативно-технічних документів Державної системи вимірів ДСВ. Організація і порядок проведення перевірок, ревізій і експертиз засобів виміру. Договірні відносини з метрологічними службами. Організація санітарної служби в готельному господарстві. Основні вимоги до санітарного стану приміщень, навколишньої території готельного господарства. Санітарно-гігієнічні вимоги до персоналу готельного господарства. Договірні відносини, що укладаються з санітарно-епідеміологічними службами Міністерства охорони здоров'я України. Організація роботи санітарного лікаря готельного

господарства. Організація і методи проведення дезінфекції, дезінсекції, дератизації в приміщеннях готельного господарства.

3.28. Системи холодного і гарячого водопостачання і завдання технічної експлуатації їх. Облік витрат води і шляхи її економії. Каналізація. Вимоги до системи каналізації. Користування внутрішніми каналізаційними обладнаннями мешканцями готелів і персоналом. Опалення. Призначення і обладнання. Схеми систем опалення. Регулювання системи опалення і шляхи економії тепла. Вентиляція. Система вентиляції: природна, організована і неорганізована. Огляд і регулювання систем вентиляції. Калорифери. Приміщення і експлуатація кондиціонування повітря. Принципова схема кондиціонування повітря. Місцеві кондиціонери. Сміттєпроводи на підприємствах готельного господарства. Обладнання сміттєпроводу і його експлуатація. Пилоприбирання. Обладнання систем центрального пилоприбирання. Побутові пилососи. Підлогомиїні і підлогонатиральні машини. Ліфти та ескалатори, їх розміщення в готельному господарстві і експлуатація. Диспетчерське управління ліфтовим господарством. Засоби внутрішнього зв'язку в готельних господарствах. Радіофікація і телебачення, засоби пожежної і охоронної сигналізації, сигналізація служби прийому і розміщення, диспетчерська служба та інше.

3.29. Особливості організації праці в готельному господарстві. Професійно-кваліфікаційна структура працівників. Основні критерії визначення професійно-кваліфікаційної структури. Поняття «якість праці», «кваліфікація», «складність праці», «зміст і характер праці». Характеристика основних соціально-професійних груп працівників готельного господарства: адміністративно-управлінська, спеціалісти, працівники масових професій, технічні працівники. Групи працівників залежно від функцій, що виконуються в готельному господарстві: адміністративно-управлінська, служби прийому і розміщення, служба обслуговування, служба матеріально-технічного забезпечення, технічна служба, група працівників підприємств ресторанного господарства. Форми організації праці на підприємствах, їх характеристика.

3.30. Робочий час, поняття і види. Види робочого часу: нормальна тривалість, скорочена тривалість і неповний робочий день. Відхилення від нормального робочого часу. Особливості режиму робочого часу в підрозділах готельного господарства. Режим робочого часу і відпочинку працівників готельного господарства, режиму праці: адміністрації та менеджерів вищої ланки; обслуговуючого персоналу; спеціалістів; технічного персоналу. Характеристика графіків виходу на роботу працівників готельного господарства: лінійний, ступеневий, двобригадний, комбінований, вахтовий та ін. Особливості режиму робочого часу і відпочинку груп працівників залежно від функцій, що виконуються. Метод безпосередніх замірів та їх характеристика. Метод миттєвих спостережень: фотографія робочого часу, хронометраж, фотохронометраж. Характеристика індивідуальних, групових або бригадних спостережень. Спостереження і реєстрація: маршрутні та візуальні. Етапи проведення спостережень: підготовка до спостереження, його проведення, обробка результатів та їх аналіз, підсумки спостережень. Методика

і техніка проведення фотографії робочого часу та його документальне оформлення. Фактичний і проєктований баланс затрат робочого часу і основні його складові частини. Розрахунок коефіцієнтів використання робочого часу, втрат робочого часу; зростання продуктивності праці. Розробка норм часу за його структурою. Розрахунок норм часу, норм виробки. Норми праці, що використовуються в готельному господарстві. Розрахунок чисельності працюючих на підставі норм праці. Організація роботи щодо нормування праці в готельних господарствах. Зміст роботи щодо нормування праці. Науково-дослідна робота щодо вивчення витрат робочого часу. Показники стану нормування. Ступінь виконання норм виробки. Умови встановлення нових норм і перегляд діючих. Шляхи удосконалення нормування праці в готельному господарстві.

3.31. Раціональна організація праці - суть, завдання. Система Тейлора - зразок капіталістичної раціоналізації праці. Основні групи завдань, що вирішує наукова організація праці. Основні напрями наукової організації праці в готельному господарстві. Робоче місце - зона трудових дій виконавця або групи виконавців. Кваліфікація робочих місць. Принципи організації робочих місць. Характеристика оптимальних умов для виконання трудового процесу: впровадження засобів механізації і автоматизації, створення і дотримання сприятливого мікроклімату температура, вологість, повітрообмін, освітлення, нормалізація складу повітряного середовища. Естетика праці. Організація роботи щодо впровадження раціональних форм організації праці на підприємствах готельного господарства. Структура робочого часу. Зміст, завдання і роль нормування праці в готельному господарстві. Поняття ступеня праці, норми праці, нормування праці. Система норм праці: норма часу (трудомісткість операції), норма виробки, норма обслуговування, норма чисельності, норма управління. Основні завдання, що вирішуються нормуванням праці в готельному господарстві. Принципи нормування праці: комплексність, динамічність, рівна напруженість, загальність, демократичність. Особливості нормування праці в готельному господарстві. Структура робочого часу. Класифікація затрат робочого часу і характеристика його складових частин. Нормовані і ненормовані затрати робочого часу. Види норм праці та їх класифікація. Норма часу як основний вид норми праці. Норма виробки та її взаємозв'язок з нормою часу. Норми часу обслуговування, чисельності, управління. Порядок розрахунку всіх видів норм праці. Класифікація норм праці залежно від обсягу і складу робіт, форм організації праці, сфери застосування і строку дії. Методи встановлення норм праці.

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

1. З якими історичними особливостями розвитку суспільства пов'язана поява перших гостьових дворів:

- А). активний розвиток торгівлі і пов'язаних з нею подорожами;
- Б). активізація релігійного життя;
- В). розвиток нових політичних відносин;

Г). всі відповіді вірні.

2. На діяльність підприємств гостинності Римської держави впливало:

- А). належність підприємств до державної власності;
- Б). релігійні уподобання;
- В). соціальне розшарування населення за класами;
- Г). всі відповіді вірні.

3. Постоялі двори на Русі з'явилися:

- А). у древній період;
- Б). у Новий час;
- В). у період середньовіччя;
- Г). всі відповіді вірні.

4. До характерних особливостей XVI століття належить:

- А). створення каретних готелів;
- Б). створення спеціальних домів для паломників;
- В). відкриття перших кав'ярень;
- Г). всі відповіді вірні.

5. Для якого історичного періоду характерним є відкриття транзитних готелів при вокзалах:

- А). новий час;
- Б). період середньовіччя;
- В). у древній період;
- Г). всі відповіді вірні.

6. Основою для розвитку послуг готельного господарства, є:

- А). розвиток індустрії туризму;
- Б). внутрішні і зовнішні соціально-економічні процеси у міністерствах;
- В). розвиток інформаційних технологій;
- Г). всі відповіді вірні.

7. Структуру індустрії туризму формує:

- А). інституційно-організаційна підсистема;
- Б). транспорт;
- В). готелі та ресторани;
- Г). всі відповіді вірні.

8. Готельні ланцюги для визначення рівня комфорту використовують:

- А). ніякої системи;
- Б). всі відповіді вірні;
- В). власні класифікатори;
- Г). систему "корон".

9. На ідентифікацію типу підприємства готельного господарства впливає фактор:

- А). корпоративна культура;
- Б). місце розташування;
- В). організаційна структура;
- Г). всі відповіді вірні.

10. Об'єднання підприємств в готельні ланцюги надає можливість:

- А). застосування комп'ютерних технологій;
- Б). здійснювати контроль над якістю наданих послуг;
- В). інтеграції стратегії продажів і маркетингових зусиль за рахунок просування загального бренда;
- Г). всі відповіді вірні.

11. Найпоширенішою формою організації готельних ланцюгів є:

- А). корпоративне управління;
- Б). об'єднання незалежних підприємств;
- В). франчайзинг;
- Г). всі відповіді вірні.

12. Передмовою впровадження комп'ютерних технологій в діяльність підприємств готельного господарства стало:

- А). розвиток мережі готельних підприємств;
- Б). процес глобалізації в індустрії гостинності;
- В). комп'ютерних систем резервування застосування туристичних послуг;
- Г). всі відповіді вірні.

13. До сучасних тенденцій розвитку готельного господарства України відносяться:

- А). впровадження сучасних прогресивних технологій та форм обслуговування;
- Б). збільшення коефіцієнта завантаження номерного фонду;
- В). збільшення малих готельних підприємств;
- Г). всі відповіді вірні/

14. Сучасними тенденціями розвитку підприємств готельного господарства останніх десятиліть є:

- А). поглиблення спеціалізації готельної пропозиції;
- Б). універсалізація обслуговування;
- В). зниження завантаження номерного фонду;
- Г). немає вірної відповіді.

15. Класифікація підприємств готельного господарства за категоріями це:

- А). групування за ознаками, що характеризують умови організації проживання споживачів готельних послуг;
- Б). групування за ознаками, що характеризують кадровий склад;

- В). групування за ознаками, що характеризують функціональне призначення;
- Г). всі відповіді вірні.

16. Класифікація готелів за категоріями здійснюється згідно з загальною характеристикою готелю, яка визначається комплексом вимог до:

- А). переліку послуг, що надаються;
- Б). типу закладів ресторанного господарства, які функціонують при готелі;
- В). місцезнаходження готелю;
- Г). всі відповіді вірні.

17. Класифікація підприємств готельного господарства України здійснюється відповідно:

- А). ДСТУ 2003 «Загальні вимоги до готелів», ДСТУ 2003 «Послуги туристичні та готельні»;
- Б). ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги», ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» ;
- В). ДСТУ 3267:1995 «Засоби розміщення. Загальні вимоги», ДСТУ 3269:1995 «Класифікація готелів»;
- Г). всі відповіді вірні.

18. Регуляторна мета нормативно-правових документів для підприємств готельного господарства України є:

- А). класифікації;
- Б). збільшення коефіцієнта завантаження;
- В). збалансуванні інтересів споживача, виробника та суспільства;
- Г). немає правильної відповіді.

19. В Україні для класифікації готелів за категоріями використовується система:

- А). літер;
- Б). корон;
- В). зірок;
- Г). всі відповіді вірні.

20. Категорію готелю зазначають на:

- А). службі прийому та розміщення;
- Б). уніформі персоналу;
- В). вивісці;
- Г). всі відповіді вірні.

21. Підприємства готельного господарства, яким присвоєна категорія:

- А). не можуть проходити переатестацію для отримання іншої категорії;
- Б). повинні проходити переатестацію для отримання іншої категорії;
- В). можуть проходити переатестацію для отримання іншої категорії;
- Г). всі відповіді вірні.

22. Однією із загальних вимог до готелів категорії 1 зірка – є:

- А). меблі та оснащення повинні відповідати єдиному стилю;
- Б). постільна білизна та рушники без пошкоджень;
- В). фасад будинку повинен відповідати певному архітектурному стилю;
- Г). всі відповіді вірні.

23. Однією із загальних вимог до готелів категорії 2 зірки є:

- А). оснащення санвузлів повинно мати естетичний вигляд, стіни і підлога покриті водонепроникним матеріалом і виконані якісно, без видимих недоліків;
- Б). наявність в номерах і громадських приміщеннях декоративних елементів;
- В). меблі та оснащення повинні відповідати єдиному стилю;
- Г). всі відповіді вірні.

24. Однією із загальних вимог до готелів категорії 3 зірки:

- А). підприємство готельного господарства повинно мати автостоянку, що охороняється;
- Б). будинок готелю повинен органічно вписуватися в архітектурний ансамбль вулиці (площі) ;
- В). постільна білизна з тонкотканих натуральних тканин;
- Г). всі відповіді вірні.

25. Однією із загальних вимог до готелів категорії 4 зірки:

- А). загальне обладнання, устаткування громадських приміщень, кімнат та санвузлів, меблі та килими повинні бути виконані з найдорожчих матеріалів;
- Б). інтер'єри номерів, холів, вестибюлів прикрашені авторськими роботами;
- В). інтер'єр будинку виконаний відповідно до єдиного дизайн проекту;
- Г). всі відповіді вірні.

26. Однією із загальних вимог до готелів категорії 5 зірок є:

- А). санвузли повинні бути оснащені якісним обладнанням середньої вартості;
- Б). устаткування повинно бути у працюючому технічному стані;
- В). посуд та столові прибори виконані в одному стилі, гарнітурні;
- Г). всі відповіді вірні.

27. За рекомендацією ВТО критерієм віднесення до категорії малих підприємств є:

- А). місткість номерного фонду;
- Б). кількість працюючих;
- В). площа земельної ділянки;
- Г). немає вірної відповіді.

28. В Україні зовнішнім контролем за рівнем якості готельні послуг займаються:

- А). ринок;
- Б). союз власників готелів;

- В). державні органи;
- Г). відповіді вірні.

29. Санітарно-екологічний стан прилеглої території підприємств готельного господарства контролюється:

- А). органом з сертифікації та стандартизації;
- Б). міністерством з культури та туризму України;
- В). державними санітарними та екологічними службами;
- Г). всі відповіді вірні.

30. Сертифікація послуг підприємств готельного господарства слугує:

- А). диференціації засобів розміщення залежно від асортименту та якості наданих послуг;
- Б). збільшенню мережі малих готелів;
- В). розвитку інфраструктури ресторанних послуг;
- Г). впровадження новітніх технологій управління персоналом.

31. Рівень комфорту - це комплексний критерій, складовим елементом якого є:

- А). середній вік персоналу;
- Б). організаційна структура;
- В). стан номерного фонду;
- Г). всі відповіді вірні.

32. Регуляторна мета нормативно-правових актів для підприємств готельного господарства полягає у:

- А). збалансуванні інтересів споживача, виробника та суспільств;
- Б). збільшенні коефіцієнта завантаження;
- В). класифікації типів підприємств готельного господарства;
- Г). немає вірної відповіді.

33. Головні призначення підприємств готельного господарства полягає в:

- А). створенні комплексного тур продукту;
- Б). організації комфортного та якісного забезпечення мотиваційних вимог туриста;
- В). наданні послуг гостинності;
- Г). всі відповіді вірні.

34. Типізація – це:

- А). обліково-економічна інформація;
- Б). інструментарій застосування науково-методичних прийомів дослідження;
- В). метод наукового узагальнення, в основі якого лежить групування об'єктів за допомогою узагальненої моделі;
- Г). всі відповіді вірні.

35. Типізація підприємств готельного господарства – це:

- А). об'єднання в групи готельних підприємств за загальними ознаками в залежності від їх функціонального призначення;
- Б). одиниця класифікації підприємств готельного господарства за функціональним призначенням;
- В). об'єднання в мережі на основі франчайзингу;
- Г). всі відповіді вірні.

36. На ідентифікацію типу підприємства готельного господарства впливає фактор:

- А). організаційна структура;
- Б). корпоративна культура;
- В). місце розташування;
- Г). всі відповіді вірні.

37. Основою для віднесення вітчизняних готельних підприємств до типу малих є:

- А). кількість місць;
- Б). організаційна структура;
- В). площа земельної ділянки;
- Г). всі відповіді вірні.

38. Готельні підприємства для спортивного туризму і відпочинку мають наступні загальні функціональні особливості:

- А). наявність приміщення для тренерського складу;
- Б). створення умов для торгівлі, ремонту і збереження спортивного інвентарю;
- В). наявність приміщень і споруд, майданчиків спортивно-оздоровчого призначення;
- Г). всі відповіді вірні.

39. Будинок відпочинку – це:

- А). засіб розміщення сезонного функціонування, розташований в рекреаційній зоні, з забезпеченням умов для відпочинку з мінімальними зручностями у регламентованому режимі;
- Б). засіб розміщення оздоровчо-профілактичного напрямку з регламентованим режимом відпочинку, розташований в рекреаційній зоні;
- В). засіб розміщення, де пропонується розміщення з мінімальними зручностями;
- Г). немає вірної відповіді.

40. Пансіонат – це:

- А). засіб розміщення оздоровчого напрямку, розташований у замиській або рекреаційній зоні, призначений для тривалого перебування з регламентованим режимом відпочинку та харчування;
- Б). засіб розміщення, який має невелику кількість кімнат, розрахований, як правило, на розміщення з харчуванням 10-20 осіб на декілька днів;

- В). заклад, розташований на території курорту чи рекреаційної зони, забезпечує надання послуг з розміщення, дієтичного харчування та дозвілля;
- Г). немає вірної відповіді.

41. Готельно-офісний центр – це

- А). готель, приміщення якого, що не є номерами, спеціально обладнані та використовуються як офіси;
- Б). готель, приміщення якого, спеціально обладнані та використовуються як офіси;
- В). готель без номерів;
- Г). готель, що використовується як офіс.

42. Кемпінг – це:

- А). засіб розміщення, розташований на огороженій території з місцями загального користування та для паркування автотранспортних засобів;
- Б). засіб розміщення для однієї сім'ї з меблями та кухонним обладнанням, розташований в населеному пункті / в рекреаційній зоні;
- В). готель, що розташований на території курорту, має умови для відпочинку та рекреації;
- Г). всі відповіді вірні.

43. Лотель – це:

- А). засіб розміщення в мобільному автопричепі з умовами для приготування їжі;
- Б). засіб розміщення для спільного короткотермінового перебування та відпочинку, розташований на туристичному маршруті з активним способом пересування; розрахований на самообслуговування;
- В). готель, призначений для перебування та обслуговування туристів, що займаються кінним спортом, має умови для утримання коней;
- Г). всі відповіді вірні.

44. Ботель – це:

- А). засіб розміщення, як правило, сезонного функціонування, розташований на воді (річка, водоймище) та береговій зоні, має умови для технічного обслуговування плавзасобів;
- Б). готель цілорічного функціонування, розташований на воді (річка, водоймище), має умови для приплаву плавзасобів;
- В). засіб розміщення з легких будівельних матеріалів для проживання у літній період;
- Г). немає вірної відповіді.

45. Специфічною функціональною вимогою до готелів для відпочинку є:

- А). регламентований час сніданків, обідів і прогулянок;
- Б). широкий перелік лікувально-профілактичних послуг;
- В). наявність умов для розваг та рекреації;
- Г). всі відповіді вірні.

46. Мотель – це:

- А). готель, розташований за межами міста вздовж доріг (автошляхів), що надає послуги в 1-2-поверхових будівлях або частинах будівель з окремими входами, має умови для паркування та технічного обслуговування автомобілів;
- Б). засіб розміщення пересувного типу для автотуристів (туристичний автобус, туристичний автомобіль, трейлер) з облаштованими зонами для надання послуг харчування, відпочинку та особистої гігієни;
- В). готель, розташований поблизу вокзалу, аеропорту, приплаву; призначений для обслуговування, як правило, транзитних пасажирів;
- Г). всі відповіді вірні.

47. В Україні мотелі:

- А). не класифікують;
- Б). класифікують за категоріями;
- В). всі відповіді вірні;
- Г). немає вірної відповіді.

48. Хостел – це:

- А). засіб розміщення сезонного характеру, який має умови для здійснення у регламентованому режимі певної діяльності (сільськогосподарська, археологічна, екологічна тощо) під час відпочинку);
- Б). засіб розміщення в окремо розташованій будівлі на території садиби фермерського сільського господарства;
- В). готель для молоді, з мінімальними зручностями, має умови та обладнання для самообслуговування;
- Г). всі відповіді вірні.

49. Основним типом закладів ресторанного господарства при готельних комплексах є:

- А). ресторан;
- Б). бар;
- В). кафе;
- Г). всі перелічені відповіді.

50. Для класифікації закладів харчування при готельних підприємствах використовується ряд критеріїв, найбільш важливим серед яких є:

- А). рівень категорії готелю;
- Б). сезонність функціонування;
- В). характер торгово-виробничої діяльності;
- Г). всі відповіді вірні.

51. Умови харчування споживачів готельних послуг у закладах ресторанного господарства з аббревіатурою “ГВ” характеризуються наступним:

- А). у вартість проживання включені сніданок, обід і вечеря;
- Б). у вартість проживання включені сніданок, обід і вечеря (шведський стіл), а також напої під час прийому їжі;
- В). у вартість проживання включені сніданок і вечеря;
- Г). всі відповіді вірні.

52. Інтер'єр підприємств готельного господарства - це:

- А). це натуральне, природне середовище, що не є результатом діяльності людини;
- Б). поєднання прийомів сучасної архітектури з елементами живої природи;
- В). організація внутрішнього простору будівлі, що являє собою зорово обмежене, штучно створене середовище, яке забезпечує нормальні умови життєдіяльності людини;
- Г). всі відповіді вірні.

53. Особливості формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства залежать від:

- А). місткості номерного фонду;
- Б). функціонального призначення приміщень в підприємстві готельного господарства;
- В). місце розташування;
- Г). всі відповіді вірні.

54. Інтер'єр підприємств готельного господарства - це:

- А). це натуральне, природне середовище, що не є результатом діяльності людини;
- Б). поєднання прийомів сучасної архітектури з елементами живої природи;
- В). організація внутрішнього простору будівлі, що являє собою зорово обмежене, штучно створене середовище, яке забезпечує нормальні умови життєдіяльності людини;
- Г). всі відповіді вірні.

55. Прямокутна форма плану використовується для будівництва підприємств готельного господарства:

- А). із внутрішнім двором, забудованим по периметру;
- Б). різної поверховості й довжини;
- В). багатоповерхових готелів баштового типу;
- Г). всі відповіді вірні.

56. Функціональна зона приміщення - це:

- А). чітко визначений сегмент приміщення, відокремлений глухою стіною, або декоративною перегородкою;

- Б). чітко відокремлений глухою стіною сегмент приміщення, обладнаний для здійснення різних операцій та функцій;
- В). чітко відокремлений сегмент приміщення, обладнаний для здійснення конкретних операцій та функцій;
- Г). всі відповіді вірні.

57. До приміщень житлової групи належать:

- А). коридори, холи, вітальні, номери всіх типів і категорій, а також приміщення для обслуговування на поверсі та для обслуговуючого персоналу;
- Б). готельні номери;
- В). коридори, холи, вітальні та номери;
- Г). всі відповіді вірні.

58. Готельний номер - це:

- А). окреме приміщення з однієї чи декількох кімнат, обладнаних для тимчасового помешкання;
- Б). житлове приміщення;
- В). місце збору та відпочинку туристів та мешканців готелю;
- Г). всі відповіді вірні.

59. За місткістю готельні номери класифікують на:

- А). одномісні, двомісні та багатомісні;
- Б). президентський апартамент, апартамент, дуплекс;
- В). однокімнатні, двокімнатні та багатокімнатні, сімейні номери;
- Г). всі відповіді вірні.

60. Готельні номери за категоріями класифікуються на:

- А). одномісні, двомісні, тримісні та багатомісні;
- Б). однокімнатні, двокімнатні та багатокімнатні;
- В). президентський апартамент, апартамент, люкс, напівлюкс, номер бізнес-класу, номер економ-класу,
- Г). немає правильної відповіді.

61. У однокімнатному номері, як правило, виділяють такі зони:

- А). зона сну, зона відпочинку та робоча зона;
- Б). зона відпочинку, зона праці, зона сну та зона харчування;
- В). зона відпочинку та зона праці;
- Г). всі відповіді вірні.

62. Загальний комфорт внутрішнього простору підприємств готельного господарства включає в себе:

- А). екологічний, соціальний та естетичний комфорт;
- Б). екологічний, функціональний та естетичний комфорт;
- В). соціальний, функціональний та естетичний комфорт;
- Г). всі відповіді вірні.

63. Розміщуючи меблі в номері необхідно враховувати наступні норми розривів і проходів між меблями:

- А). мінімальний прохід для однієї людини - 60 см, для двох - 110 см;
- Б). мінімальний прохід для однієї людини - 50 см, для двох - 120 см;
- В). мінімальний прохід для однієї людини - 100 см, для двох – 150 см;
- Г). немає вірної відповіді.

64. Які приміщення необхідні в номері апартаменті

- А). декілька спальних кімнат зі всіма санвузлами, передпокій або хол;
- Б). робочий кабінет, вітальня, може бути кухня;
- В). всі відповіді вірні;
- Г). немає вірної відповіді.

65. До приміщень вестибюльної групи відносять:

- А). приміщення для прийому, оформлення і розміщення;
- Б). буфети та бари;
- В). перукарня;
- Г). всі відповіді вірні.

66. До адміністративної групи приміщень відносять:

- А). касу, бухгалтерію, кабінет директора, планово-економічний відділ;
- Б). конференц-зал, відділення зв'язку;
- В). бухгалтерія, відділ кадрів, складські приміщення;
- Г). всі відповіді вірні.

67. Блок приміщень для побутового обслуговування включає:

- А). санвузол для персоналу, сміттепровід та сервізну з вантажним вузлом;
- Б). міні-кухню, сміттепровід та сервізну з вантажним вузлом;
- В). хімчистку, перукарню, комплексний приймальний аункт;
- Г). всі відповіді вірні.

68. Коридори - це :

- А). відкрите приміщення на поверсі, що виконує функцію збору людей; як правило, у ньому розміщуються чергові по поверху;
- Б). відкрите приміщення на поверсі, що виконує функцію збору людей і становить важливий комунікаційний вузол;
- В). приміщення, що становлять важливий комунікаційний вузол, з'єднує ліфти, сходи з номерним фондом готелю та іншими приміщеннями;
- Г). всі відповіді вірні.

69. Ширина коридорів у готельному підприємстві, як правило, визначається:

- А). у коридорі повинні розминутись двоє людей;
- Б). відповідно до архітектурних особливостей будівлі;
- В). у коридорі повинні розминутись двоє людей з валізами в руках;
- Г). повинні бути не менше 1 м.

70. Вітальня - це:

- А). відкрите приміщення на поверсі, що виконує функцію відпочинку і збору людей;
- Б). приміщення, відокремлене від коридору декоративною перегородкою або глухою стіною і повністю звільнене від людського потоку;
- В). приміщення, яке виконує функцію відпочинку та збору людей і не ізольоване від коридору;
- Г). всі відповіді вірні.

71. Хол - це:

- А). приміщення, відокремлене від коридору декоративною перегородкою або глухою стіною і повністю звільнене від людського потоку;
- Б). відкрите приміщення на поверсі, що виконує функцію відпочинку і збору людей;
- В). приміщення, ізольоване від коридору, яке призначене для праці та відпочинку;
- Г). всі відповіді вірні.

72. Відмінністю між холами та вітальнями в готельному комплексі є те, що:

- А). вітальні є більшими за площею;
- Б). до віталень мають доступ лише VIP – персони;
- В). вітальні відокремлюються від коридору глухими стінами чи декоративною перегородкою;
- Г). всі відповіді вірні.

73. Неповний санітарний вузол включає:

- А). умивальник, душова кабіна або ванна, унітаз та біде;
- Б). умивальник, ванна (джакузі) душова кабіна, унітаз та біде;
- В). умивальник та унітаз;
- Г). всі відповіді вірні.

74. Повний санітарний вузол включає:

- А). умивальник, душова кабіна або ванна, унітаз та біде;
- Б). умивальник, ванна та унітаз;
- В). умивальник, ванна (джакузі) душова кабіна, унітаз та біде;
- Г). всі відповіді вірні.

75. Готельна послуга – це:

- А). обсяг послуг готелю (проживання, харчування тощо), що включається до ціни номера (місця) і надається споживачу згідно з укладеним договором;
- Б). обсяг послуг, що не належать до основних послуг готелю, замовляються та сплачуються споживачем додатково за окремим договором;

- В). дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням;
- Г). всі відповіді вірні.

76. Естетична культура сервісу — це:

- А). рівень етичних знань, моральних принципів, моральних навичок;
- Б). ступінь упорядкованості процесу обслуговування споживача;
- В). рівень розвитку і використання естетичних цінностей працівниками сервісу в процесі діяльності по обслуговуванню споживачів;
- Г). всі відповіді вірні.

77. Персонал підприємства гостинності як головний елемент будь-якої організаційної системи - це:

- А). об'єкт управління;
- Б). суб'єкт управління;
- В). обидва визначення;
- Г). вірної відповіді немає.

78. Для здійснення замкнутого технологічного циклу обслуговування споживачів готельних послуг у готельному підприємстві передбачені наступні функціональні служби:

- А). поверхова служба;
- Б). бронювання;
- В). організації харчування;
- Г). все перелічене.

79. До служби, яка бере участь у обслуговуванні номерного фонду належать:

- А). портсь;
- Б). працівники закладів ресторанного господарства;
- В). консьєржі;
- Г). всі відповіді вірні.

80. Основною функцією служби прийому та розміщення є:

- А). бронювання;
- Б). опрацювання заявок на поселення;
- В). розподіл номерного фонду;
- Г). всі відповіді вірні.

81. Робота адміністратора здійснюється в

- А). службі прийому і обслуговування;
- Б). службі управління готельним фондом;
- В). господарській службі;
- Г) правильна відповідь А і Б.

82. Робота швейцара здійснюється в

- А). службі прийому і обслуговування;
- Б). службі управління готельним фондом;
- В). господарській службі;
- Г) правильна відповідь А і В.

83 Робота електрика здійснюється в

- А). службі управління готельним фондом;
- Б). службі прийому і обслуговування;
- В). службі головного інженера;
- Г) правильна відповідь Б і В.

84. Робота покоївки здійснюється в

- А). службі прийому і обслуговування;
- Б). господарській службі;
- В). службі управління готельним фондом;
- Г) правильна відповідь А і В.

85. При прийнятті замовлення на обслуговування в номері необхідно врахувати і зафіксувати наступні дані:

- А). умови харчування;
- Б). вік офіціанта;
- В). всі відповіді вірні;
- Г). кількість гостей, що обслуговуються.

86. При прийнятті замовлення на харчування в номерах в обов'язковому порядку необхідно врахувати і зафіксувати наступні дані:

- А). номер кімнати, кількість персон, найменування і кількість замовлених страв, закусок, напоїв, час подачі замовлення;
- Б). всі відповіді вірні;
- В). номер кімнати, кількість персон, найменування і кількість замовлених страв, загальна сума;
- Г). номер кімнати, меню, час подачі замовлення, загальна сума.

87. Для здійснення прибиральних робіт у приміщеннях житлових груп підприємств готельного господарства функціонують:

- А). "room-servis";
- Б). служба прийому;
- В). служби експлуатації номерного фонду;
- Г). всі відповіді вірні.

88. Щодня покоївка виконує:

- А). поточне прибирання номерів;
- Б). проміжне прибирання номерів;
- В). поточне і проміжне прибирання номерів;
- Г). немає правильної відповіді.

89. При проведенні прибиральних робіт в номері покоївка повинна:

- А). під час прибирання зачиняти двері;
- Б). прибирати за відсутності гостей, за винятком випадків, коли в номері перебуває хворий або живе сім'я, члени якої завжди в номері;
- В). скласти речі споживача готельних послуг у шафу;
- Г). всі відповіді вірні.

90. Послідовність прибиральних технологічних операцій в однокімнатному є наступною:

- А). житлова кімната, передпокій, санітарний вузол;
- Б). передпокій, санітарний вузол, житлова кімната;
- В). немає послідовності;
- Г). всі відповіді вірні.

91. Генеральне прибирання номерів проводиться:

- А). один раз на 7-10 днів;
- Б). один раз на місяць;
- В). кожного разу після звільнення номеру;
- Г). немає правильної відповіді.

92. Своєчасне анулювання – це:

- А). анулювання у термін не пізніше, ніж за дати запланованого заїзду або в обумовлені договором терміни;
- Б). відмова замовника від використання заброньованих послуг не пізніше ніж за три доби до дати запланованого заїзду або в обумовлені договором терміни;
- В). це відмова замовника від заброньованих послуг;
- Г). всі відповіді вірні.

93. Бронювання – це:

- А). процес замовлення замовником основних послуг у певному обсязі, з метою використання послуг в обумовлені терміни конкретним споживачем або групою споживачів;
- Б). процес замовлення замовником додаткових послуг у певному обсязі, групою споживачів;
- В). процес замовлення замовником основних і/або додаткових послуг у певному обсязі, з метою використання послуг в обумовлені терміни конкретним споживачем або групою споживачів;
- Г). всі відповіді вірні.

94. За типами бронювання поділяють на:

- А). негарантовані;
- Б). підтвержені;
- В). гарантовані;
- Г). всі відповіді вірні.

95. Який документ дає право на поселення в підприємстві готельного господарства:

- А). військовий квиток, дозвіл на в'їзд в Україну;
- Б). проїздний квиток, паспорт; ;
- В). паспорт, військовий квиток
- Г). всі відповіді вірні.

96. Основне завдання служб матеріально-технічного забезпечення в готельних підприємствах полягає у:

- А). здійсненні контролю за правильним використанням матеріально-технічних ресурсів;
- Б). укладенні угод щодо постачання;
- В). складанні продовольчого балансу;
- Г). всі відповіді вірні.

97. План матеріально-технічного забезпечення готельного підприємства є:

- А). матеріальним балансом;
- Б). продуктовим балансом;
- В). фінансовим балансом;
- Г). всі відповіді вірні.

98. Основні функціональні обов'язки персоналу підприємств готельного господарства викладені у:

- А). відповідних типових положеннях і інструкціях;
- Б). програмі розвитку підприємства;
- В). наказах;
- Г). всі відповіді вірні.

99. З метою удосконалення організації праці необхідно проводити аналіз витрат робочого часу за допомогою наступного методу:

- А). метод аналогів;
- Б). методи прямого нормування;
- В). хронометраж;
- Г). всі відповіді вірні.

100. Витрати робочого часу поділяються на:

- А). технічне обслуговування;
- Б). організаційне обслуговування;
- В). нормовані і ненормовані;
- Г). всі відповіді вірні.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: учебник / С.И. Байлик. – 2-е изд. – К.: Дакор, 2009. – 368 с.
2. Байлик СИ. Гостиничное хозяйство: проблемы, перспективы, сертификация / С.И. Байлик. – Х.: Харьк. гос. акад. гор. хоз-ва, 2014.
3. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание / С.И. Байлик. – Х.: Харьк. гос. акад. гор. хоз-ва, 2010.
4. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: оснащение, евроремонт, эксплуатация / С.И. Байлик. – Х.: Харьк. гос. акад. гор. хоз-ва, 2013.
5. Банько В.К. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів: навч. посіб. 2-ге вид., перероб. та доп. / В.К. Банько. – Д.: Акор, 2008. – 328 с.
6. Бойко М.Г. Організація готельного господарства: підручник / М.Г. Бойко, Л.М. Гопкало. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. – 494 с.
7. Управління сучасним готельним комплексом: навч. посіб / Г.Б. Мунін, А.О. Зміюв, Г.О. Зінов'єв та ін.; за ред. С.І. Дорогунцова. – К.: Ліра-К, 2015. – 520 с.
8. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: навч. посіб. / Х.Й. Роглев. – К.: Кондор, 2013. – 408 с.
9. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах / Т.Г. Сокол. – К.: Альтерпрес, 2009. – 447 с.
10. Туризм и гостиничное хозяйство / под ред. Л.П. Шматько. – Ростов н/Д.: МарТ, 2005. – 352 с.
11. Уніфіковані технології готельних послуг: навч. посіб. / за ред. В.К. Федорченка, Л.Г. Лук'янова, Т.Т. Дорошенко, І.М. Мініч. – К.: Вища шк., 2010.

**МАТЕРІАЛИ ДО МОДУЛЮ
«ІНЖЕНЕРНО-ТЕХНІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ
ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО І РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА,
САНАТОРНО-КУРОРТНИХ ЗАКЛАДІВ»**

**1. ПРОЕКТУВАННЯ ОБ'ЄКТІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО
ГОСПОДАРСТВА**

ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ

1.1. Загальні вимоги до проектування закладів ресторанного господарства. Предмет, мета, завдання дисципліни. Вимоги до закладів ресторанного господарства. Принципи розміщення закладів ресторанного господарства.

1.2. Проектування основних груп приміщень ЗРГ. Моделювання сервісного, виробничого процесів. Проектування технологічних процесів кулінарної обробки сировини. Проектування процесу виробництва готової продукції. Проектування адміністративно-побутових приміщень. Проектування складських приміщень. Визначення загальної площі приміщень та етажності. Розроблення заходів щодо забезпеченості санітарно-гігієнічних норм ведення технологічного процесу. Розроблення об'ємно-планувального рішення. Розроблення схеми комунікаційного технологічного процесу.

1.3. Архітектурні і будівельні вимоги до ЗРГ. Розроблення пропозицій щодо розміщення об'єктів будівництва на земельних ділянках. Визначення інженерних характеристик. Інженерно-будівельні рішення закладів

1.4. Заходи щодо охорони праці, техніки безпеки, протипожежної безпеки та охорони навколишнього середовища. Заходи з охорони праці в виробничих приміщеннях. Санітарно-гігієнічні заходи у приміщеннях ЗРГ. Засоби та заходи електробезпеки при експлуатації устаткування. Евакуація людей з приміщень та будівель. Заходи з охорони навколишнього середовища.

1.5. Організаційні засади проектування готелів. Сучасні напрями та концепції проектування готелів і готельних комплексів. Законодавча і нормативна база проектування. Види проектів. Організація проектування (вхідні дані та стадії проектування). Узгодження та затвердження проектною документації. Основні складові комп'ютерної системи автоматизованого проектування ArchiCad.

1.6. Розміщення готелю на земельній ділянці. Призначення готелів та вимоги, які висувають до будівель готельних підприємств. Принципи розміщення підприємств готельно-ресторанного господарства в планувальній структурі міста. Розробка ТЕО проектування закладів готельно-ресторанного господарства. Розроблення ситуаційного плану території готельного підприємства. Розробка плану благоустрою території підприємства готельно-ресторанного господарства.

1.7. Об'ємно-планувальні рішення готелів. Загальні принципи об'ємно-планувальних рішень. Композиційні схеми планувальних рішень готелів. Функціональне зонування приміщень підприємств готельно-ресторанного

господарства відповідно до сервісного процесу. Виконання креслень повздовжніх та поперечних розрізів будівлі готелю.

1.8. Проектування житлових приміщень. Склад житлових приміщень готелю. Типи номерів, їх співвідношення і площі в залежності від категорії готелю. Оснащення номерів. Правила розміщення житлових кімнат в загальній структурі готелю. Вимоги до проектування коридорів, холів, віталень та приміщень по поверхового обслуговування. Розроблення плану різних категорій номерів готельного підприємства. Розробка плану житлового поверху готелю.

1.9. Проектування приймально-вестибюльної групи приміщень та приміщень громадського призначення. Основні принципи проектування приймально-вестибюльної групи приміщень. Проектування приміщень побутового обслуговування і торгівлі. Технологічні розрахунки: визначення складу і площ всіх приміщень готелю залежно від його місткості та категорії, розрахунок корисної та загальної площ приміщень, визначення поверховості та вибір конфігурації будівлі. Розроблення плану першого поверху готелю.

1.10. Проектування закладів ресторанного господарства при готелі. Основні принципи проектування групи приміщень ресторанного господарства. Склад приміщень закладів харчування при готелі. Рекомендації щодо проектування складських приміщень. Технологічні вимоги до проектування виробничих приміщень. Проектування приміщень зони обслуговування. Проектування службово-побутових та технічних приміщень. Створення апаратурно-технологічної схеми виробництва кулінарної продукції. Порядок виконання технологічних розрахунків: складання виробничої програми підприємства ресторанного господарства, визначення добової потреби сировини та напівфабрикатів, розрахунок чисельності виробничого персоналу, розрахунок і підбір обладнання (теплового, механічного, холодильного та допоміжного), розрахунок корисної та технологічної площ приміщень. Проектування виробничих цехів підприємств харчування при готелі. Розробка компонуального рішення закладу ресторанного господарства при готельному підприємстві.

1.11. Проектування приміщень культурно-дозвілєвого і фізкультурно-оздоровчого призначення. Рекомендації щодо проектування приміщень культурно-дозвілєвого призначення. Проектування приміщень та споруд фізкультурно-оздоровчого призначення.

1.12. Проектування службових, господарських та виробничих приміщень готелю. Проектування приміщень адміністрації. Склад і площі інженерно-технічних та службово-господарських приміщень. Інженерне забезпечення сервісно-виробничого процесу готельного підприємства.

1.13. Характеристика інженерних систем готелю. Характеристика основних інженерних систем готелю.

1.14. Санітарно-гігієнічні, екологічні вимоги та протипожежна безпека.

Основні санітарно-гігієнічні, екологічні вимоги та протипожежна безпека.

ПРАКТИЧНІ ЗАВДАННЯ

Завдання № 1

Спроектуйте кімнату на 1 особу готелю з виконанням функціонального зонування приміщень. Вкажіть основні вимоги.

Завдання № 2

Спроектуйте кімнату на 2 особи готелю з виконанням функціонального зонування приміщень. Вкажіть основні вимоги.

Завдання № 3

Спроектуйте кімнату на 4 особи готелю з виконанням функціонального зонування приміщень. Вкажіть основні вимоги.

Завдання № 4

Спроектуйте кімнату на 5 осіб готелю з виконанням функціонального зонування приміщень. Вкажіть основні вимоги.

Завдання № 5

Спроектуйте кімнату на 1 особу мотелю з виконанням функціонального зонування приміщень. Вкажіть основні вимоги.

Завдання № 6

Спроектуйте кімнату на 3 особи мотелю з виконанням функціонального зонування приміщень. Вкажіть основні вимоги.

Завдання № 7

Спроектуйте кімнату на 4 особи мотелю з виконанням функціонального зонування приміщень. Вкажіть основні вимоги.

Завдання № 8

Спроектуйте кімнату на 5 осіб мотелю з виконанням функціонального зонування приміщень. Вкажіть основні вимоги.

Завдання № 9

Спроектуйте кімнату на 6 осіб мотелю з виконанням функціонального зонування приміщень. Вкажіть основні вимоги.

Завдання № 10

Спроектуйте кімнату на 6 осіб готелю з виконанням функціонального зонування приміщень. Вкажіть основні вимоги.

Завдання № 11

Спроектуйте кімнату на 2 особи готелю *** з виконанням функціонального зонування приміщень. Вкажіть основні вимоги.

Завдання № 12

Спроектуйте кімнату на 3 особи готелю *** з виконанням функціонального зонування приміщень. Вкажіть основні вимоги.

Завдання № 13

Спроектуйте кімнату на 4 особи готелю *** з виконанням функціонального зонування приміщень. Вкажіть основні вимоги.

Завдання № 14

Спроектуйте кімнату на 2 особи готелю **** з виконанням функціонального зонування приміщень. Вкажіть основні вимоги.

Завдання № 15

Спроектуйте кімнату на 3 особи готелю **** з виконанням функціонального зонування приміщень. Вкажіть основні вимоги.

Завдання № 16

Спроектуйте кімнату на 4 особи готелю **** з виконанням функціонального зонування приміщень. Вкажіть основні вимоги.

Завдання № 17

Спроектуйте кімнату на 2 особи готелю ***** з виконанням функціонального зонування приміщень. Вкажіть основні вимоги.

Завдання № 18

Спроектуйте кімнату на 3 особи готелю ***** з виконанням функціонального зонування приміщень. Вкажіть основні вимоги.

Завдання № 19

Спроектуйте кімнату на 4 особи готелю ***** з виконанням функціонального зонування приміщень. Вкажіть основні вимоги.

Завдання № 20

Спроектуйте кімнату на 3 особи готелю **** з виконанням функціонального зонування приміщень. Вкажіть основні вимоги.

Завдання № 21

Спроектуйте зал для прийому їжі ресторану на 65 осіб з виконанням функціонального зонування приміщень. Вкажіть основні вимоги.

Завдання № 22

Спроектуйте приміщення кухні кафе на 35 місць з виконанням функціонального зонування приміщень. Вкажіть основні вимоги.

Завдання № 23

Спроектуйте кімнату на 3 особи готелю з виконанням функціонального зонування приміщень. Вкажіть основні вимоги.

Завдання № 24

Спроектуйте зал для прийому їжі кафетерію з виконанням функціонального зонування приміщень. Вкажіть основні вимоги.

Завдання № 25

Спроектуйте кімнату на 2 особи мотелю з виконанням функціонального зонування приміщень. Вкажіть основні вимоги.

Завдання № 26

Спроектуйте зал для відвідувачів дитячого кафе з виконанням функціонального зонування приміщень. Вкажіть основні вимоги.

Завдання № 27

Спроектуйте основний зал їдальні з виконанням функціонального зонування приміщень. Вкажіть основні вимоги.

Завдання № 28

Спроектуйте основний зал пабу з виконанням функціонального зонування приміщень. Вкажіть основні вимоги.

Завдання № 29

Спроектуйте зал для відвідувачів тематичного кафе з виконанням функціонального зонування приміщень. Вкажіть основні вимоги.

Завдання № 30

Спроектуйте президентські апартаменти на готелю-люкс з виконанням функціонального зонування приміщень. Вкажіть основні вимоги.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Закон України № 4844-VI від 24.05.2012 «Про внесення змін до деяких законів України щодо вдосконалення окремих положень про обмеження місць куріння тютюнових виробів».
2. ДБН 360-92 «Містобудування. Планування та забудова міських та сільських поселень».
3. ДБН А.2.2-3:2004 «Склад, порядок розроблення, погодження та затвердження проектної документації для будівництва».
4. ДБН В.2.2.-9:2009 «Будинки і споруди. Громадські будинки та споруди. Основні положення».

5. ДБН В.2.2-11:2002 «Будинки і споруди. Підприємства побутового обслуговування. Загальні положення».
6. ДБН В.2.2-13:2003 «Будинки і споруди. Спортивні та фізкультурно-оздоровчі споруди».
7. ДБН В.2.2-16:2005 «Будинки і споруди. Культурно-видовищні та дозвіллеві заклади».
8. ДБН В.2.2-17:2006 «Будинки і споруди. Доступність будинків і споруд для маломобільних груп населення».
9. ДБН В.2.2.-20:2008 «Будинки і споруди. Готелі». – К.: Мінрегіонбуд України, 2009. – 56 с.
10. ДБН В.2.2-23:2009 «Будинки і споруди. Підприємства торгівлі».
11. ДБН В.2.2-25:2009 «Будинки і споруди. Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства)».
12. ДСанПіН 2.2.2.022-99 «Державні санітарні правила та норми для перукарень різних типів».
13. ДСТУ Б.А.2-4-4-99 (ГОСТ 21.101-97) «Основні вимоги до робочої документації».
14. ДСТУ Б.А.2-4-7-95 «Система проектної документації для будівництва. Правила використання архітектурно-будівельних робочих креслень».
15. ДСТУ 4094:2002 «Послуги перукарень. Загальні вимоги».
16. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги».
17. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».
18. ДСТУ 4281-2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».
19. СанПіН 42-123-5777-91 «Санітарні правила для підприємств громадського харчування».

2. УСТАТКУВАННЯ ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ

2.1. Вступ. Класифікація устаткування закладів готельно-ресторанного господарства. Мета, завдання, структура та зміст дисципліни. Поняття, призначення, класифікація, основні технічні характеристики устаткування закладів готельно-ресторанного господарства та вимоги до нього. Принципи оснащення закладів готельно-ресторанного господарства.

2.2. Оснащення житлової, адміністративної, обслуговуючої та підсобної груп приміщень. Основні засоби меблювання закладів готельно-ресторанного господарства залежно від призначення, функцій меблів. Норми оснащення меблями номерів різних типів готелів різних категорій. Номенклатура м'яких меблів закладів готельно-ресторанного господарства. Класифікація та характеристика меблів для торгових приміщень для прийому їжі та транспортування та страв.

2.3. Оснащення готельного номеру побутовими приладами, аудіо- та

відеотехнікою. Устаткування для клінінгу. Призначення та принцип дії електричних побутових приборів, їх класифікація і номенклатура, правила користування та безпеки (фени, праски, чайники, аудіо- та відеотехніка для жилих приміщень готелів, засоби внутрішнього зв'язку, радіофікація та телебачення). Поняття клінінгових технологій. Класифікація устаткування для професійного прибирання. Сміттепровід на підприємствах готельного господарства: класифікація, устрій, експлуатація. Пилоприбирання та видалення сміття: централізовані системи, побутові і професійні пилососи, машини для миття й натирання підлоги та їх класифікація. Візки для вологого прибирання та сміття. Системи для миття вікон і підлоги.

2.4. Устаткування ресторанного господарства. Універсальні кухонні машини та сорту вально-калібрувальне устаткування. Мийне та очищувальне устаткування. Подрібнювальне та різальне устаткування. Устаткування для перемішування, замішування та дозувально-формувальне устаткування. Стравоварильне та водогрійне устаткування. Кавові станції. Жарильно-пекарське устаткування. Пароконвектомати. Устаткування для шведського столу та кейтерінгу. Допоміжне устаткування. Ваговимірювальне, контрольнo-касове устаткування. Підйомно-транспортне устаткування. Технологічні автомати та механізовані лінії. Холодильне устаткування.

2.5. Устаткування для послуг оздоровчого комплексу, спортивних видів розваг. Класифікація, принцип дії, основні технічні характеристики та правила експлуатації оснащення приміщень для біологічного відновлення організму та занять спортом; устаткування для плавальних басейнів, саун, тренажерних залів, соляріїв, масажних, спортивних залів. Принцип дії, основні технічні характеристики та правила експлуатації оснащення перукарень залежно від категорії та устаткування для салонів краси. Класифікація, принцип дії, правила експлуатації та техніки безпеки устаткування для магазинів і торговельних кіосків.

2.6. Устаткування для послуг з організації дозвілля. Класифікація, принцип дії, правила експлуатації та техніки безпеки, номенклатура устаткування для послуг з організації дозвілля у закладах готельно-ресторанного господарства: ігорне, ігрове та паркове устаткування. Атракціони для дітей, дорослих і сімейні. Устаткування для боулінгу, більярду та кегельбану. Устаткування для ігор з грошовим вигрaшем. Номенклатура ігрових автоматів. Устаткування для гри в дартс. Види обладнання та аксесуари для казино, та гри в карти. Комплектація казино столами, їх види та вимоги до них. Використання електронного обладнання в казино.

2.7. Устаткування для конференц- та бізнес-центрів. Класифікація, принцип дії, основні технічні характеристики і правила експлуатації устаткування для конференц- та бізнес-центрів. Устаткування залів для проведення культурних або ділових заходів. Основні напрями автоматизації інформаційного обслуговування; автоматизація обробки інформації; автоматизації обміну інформацією, включаючи; «електронна пошта»; відеотермінальні системи; локальна мережа, телекопіювальні апарати; відеоінформаційні системи.

2.8. Устаткування для пралень та хімчисток. Класифікація, призначення, будова, принцип дії, основні технічні характеристики, правила експлуатації та безпеки устаткування для пралень та хімчисток. Пральні машин вітчизняного й закордонного виробництва. Фінішне устаткування: гладильне та сушильне устаткування. Допоміжне устаткування пралень та хімчисток.

ПРАКТИЧНІ ЗАВДАННЯ

Завдання № 1

Ви проєктант закладів готельно-ресторанних господарств. Підберіть необхідне техніко-технологічне устаткування для ресторану. Вибір обґрунтуйте. Надайте характеристику одного з видів устаткування.

Завдання № 2

Ви проєктант закладів готельно-ресторанних господарств. Підберіть необхідне техніко-технологічне устаткування для кафе. Вибір обґрунтуйте. Надайте характеристику одного з видів устаткування.

Завдання № 3

Ви проєктант закладів готельно-ресторанних господарств. Підберіть необхідне техніко-технологічне устаткування для готелю. Вибір обґрунтуйте. Надайте характеристику одного з видів устаткування.

Завдання № 4

Ви проєктант закладів готельно-ресторанних господарств. Підберіть необхідне техніко-технологічне устаткування для кафетерію. Вибір обґрунтуйте. Надайте характеристику одного з видів устаткування.

Завдання № 5

Ви проєктант закладів готельно-ресторанних господарств. Підберіть необхідне техніко-технологічне устаткування для мотелю. Вибір обґрунтуйте. Надайте характеристику одного з видів устаткування.

Завдання № 6

Ви проєктант закладів готельно-ресторанних господарств. Підберіть необхідне техніко-технологічне устаткування для дитячого кафе. Вибір обґрунтуйте. Надайте характеристику одного з видів устаткування.

Завдання № 7

Ви проєктант закладів готельно-ресторанних господарств. Підберіть необхідне техніко-технологічне устаткування для їдальні. Вибір обґрунтуйте. Надайте характеристику одного з видів устаткування.

Завдання № 8

Ви проєктант закладів готельно-ресторанних господарств. Підберіть необхідне техніко-технологічне устаткування для пабу. Вибір обґрунтуйте. Надайте характеристику одного з видів устаткування.

Завдання № 9

Ви проєктант закладів готельно-ресторанних господарств. Підберіть необхідне техніко-технологічне устаткування для тематичного кафе. Вибір обґрунтуйте. Надайте характеристику одного з видів устаткування.

Завдання № 10

Ви проєктант закладів готельно-ресторанних господарств. Підберіть необхідне техніко-технологічне устаткування для готелю люкс. Вибір обґрунтуйте. Надайте характеристику одного з видів устаткування.

Завдання № 11

Ви проєктант закладів готельно-ресторанних господарств. Підберіть необхідне техніко-технологічне устаткування для санаторію. Вибір обґрунтуйте. Надайте характеристику одного з видів устаткування.

Завдання № 12

Ви проєктант закладів готельно-ресторанних господарств. Підберіть необхідне техніко-технологічне устаткування для закускової. Вибір обґрунтуйте. Надайте характеристику одного з видів устаткування.

Завдання № 13

Ви проєктант закладів готельно-ресторанних господарств. Підберіть необхідне техніко-технологічне устаткування для готелю *. Вибір обґрунтуйте. Надайте характеристику одного з видів устаткування.

Завдання № 14

Ви проєктант закладів готельно-ресторанних господарств. Підберіть необхідне техніко-технологічне устаткування для готелю **. Вибір обґрунтуйте. Надайте характеристику одного з видів устаткування.

Завдання № 15

Ви проєктант закладів готельно-ресторанних господарств. Підберіть необхідне техніко-технологічне устаткування для готелю ***. Вибір обґрунтуйте. Надайте характеристику одного з видів устаткування.

Завдання № 16

Ви проєктант закладів готельно-ресторанних господарств. Підберіть необхідне техніко-технологічне устаткування для готелю ****. Вибір обґрунтуйте. Надайте характеристику одного з видів устаткування.

Завдання № 17

Ви проєктант закладів готельно-ресторанних господарств. Підберіть необхідне техніко-технологічне устаткування для готелю *****. Вибір обґрунтуйте. Надайте характеристику одного з видів устаткування.

Завдання № 18

Ви проєктант закладів готельно-ресторанних господарств. Підберіть необхідне техніко-технологічне устаткування для готелю вищого класу. Вибір обґрунтуйте. Надайте характеристику одного з видів устаткування.

Завдання № 19

Ви проєктант закладів готельно-ресторанних господарств. Підберіть необхідне техніко-технологічне устаткування для вестибюля. Вибір обґрунтуйте. Надайте характеристику одного з видів устаткування.

Завдання № 20

Ви проєктант закладів готельно-ресторанних господарств. Підберіть необхідне техніко-технологічне устаткування для зали відпочинку. Вибір обґрунтуйте. Надайте характеристику одного з видів устаткування.

Завдання № 21

Ви проєктант закладів готельно-ресторанних господарств. Підберіть необхідне техніко-технологічне устаткування для сауни. Вибір обґрунтуйте. Надайте характеристику одного з видів устаткування.

Завдання № 22

Ви проєктант закладів готельно-ресторанних господарств. Підберіть необхідне техніко-технологічне устаткування для спортивного залу. Вибір обґрунтуйте. Надайте характеристику одного з видів устаткування.

Завдання № 23

Ви проєктант закладів готельно-ресторанних господарств. Підберіть необхідне техніко-технологічне устаткування для салону краси. Вибір обґрунтуйте. Надайте характеристику одного з видів устаткування.

Завдання № 24

Ви проєктант закладів готельно-ресторанних господарств. Підберіть необхідне техніко-технологічне устаткування для басейну. Вибір обґрунтуйте. Надайте характеристику одного з видів устаткування.

Завдання № 25

Ви проєктант закладів готельно-ресторанних господарств. Підберіть необхідне техніко-технологічне устаткування для кухні ресторану. Вибір обґрунтуйте. Надайте характеристику одного з видів устаткування.

Завдання № 26

Ви проєктант закладів готельно-ресторанних господарств. Підберіть необхідне техніко-технологічне устаткування для перукарні. Вибір обґрунтуйте. Надайте характеристику одного з видів устаткування.

Завдання № 27

Ви проєктант закладів готельно-ресторанних господарств. Підберіть необхідне техніко-технологічне устаткування для тренажерного залу. Вибір обґрунтуйте. Надайте характеристику одного з видів устаткування.

Завдання № 28

Ви проєктант закладів готельно-ресторанних господарств. Підберіть необхідне техніко-технологічне устаткування для більярдного залу. Вибір обґрунтуйте. Надайте характеристику одного з видів устаткування.

Завдання № 29

Ви проєктант закладів готельно-ресторанних господарств. Підберіть необхідне техніко-технологічне устаткування для холу готелю. Вибір обґрунтуйте. Надайте характеристику одного з видів устаткування.

Завдання № 30

Ви проєктант закладів готельно-ресторанних господарств. Підберіть необхідне техніко-технологічне устаткування кімнат для проживання в готелях. Вибір обґрунтуйте. Надайте характеристику одного з видів устаткування.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Конвісер І.О., Бублик Г.А., Паригіна Т.Б., Григор'єв Ю.М. Устаткування закладів ресторанного господарства: Навч. посібник для студентів вищих навч. закладів, які навчаються за спеціальністю «Технологія харчування» / За ред. І.О. Конвісера . – К.: КНТЕУ, 2005.
2. Кравченко В.С., Саблій Л.А., Давидчук В.І., Кравченко Н.В Інженерне обладнання будівель. – К.: Видавничий дім Професіонал, 2008. – 480 с.
3. Шаповал С.Л. Громадське будівництво. Посібник. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2011.
4. Шаповал С.В., Тарасенко І.І., Шинкаренко О.П. Устаткування закладів ресторанного господарства. Механічне устаткування. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010.
5. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства: навч. посіб. / В.В. Архіпов. – К.: Центр учбової літератури; Фірма «Інкос», 2007. – 280 с.
6. Байлик С.І. Готельне господарство. Обладнання. Євроремонт. Експлуатація / С.І. Байлик. – К.: Дакор; Вира-Р, 2003. – 334 с.
7. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание: учеб. пособ. / С.И. Байлик. – 2-е изд., перераб и доп. – К.: Дакор, 2006. – 288 с.

8. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: проблемы, перспективы, сертификация / С.И. Байлик [для студ. высш. учеб. заведен.]. – 2-е изд. – К.: Дакор, 2009. – 368 с.
9. Банько В.Г. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів: навч. посібн. / В.Г. Банько. – [2-е вид.]. – К.: Дакор, 2008. – 328 с.
10. Дорохін В.О. Теплове обладнання підприємств харчування: підручник / В.О. Дорохін, Н.Б. Герман, О.П. Шеляков. – Полтава: РВВПУСКУ, 2004. – 583 с.
11. Дейниченко Г.В. Оборудование предприятий питания: справочник / Г.В. Дейниченко, В.А. Ефимова, Г.М. Постнов. – Ч. 1. – Х.: ДП ред. «Мир Техники и Технологии», 2002. – 256 с.
12. Дейниченко Г.В. Оборудование предприятий питания: справочник / Г.Д. Дейниченко, В.А. Ефимова, Г.М. Постнов. – Ч. 2. – Х.: ДП ред. «Мир Техники и Технологии», 2003. – 380 с.
13. Дейниченко Г.В. Оборудование предприятий питания: справочник / Г.В. Дейниченко, В.А. Ефимова, Г.М. Постнов. – Ч. 3. – Х.: ДП ред. «Мир Техники и Технологии», 2005. – 456 с.
14. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. / И.Ю.Ляпина. – М.: ПрофОбразИздат, 2001. – 231 с.
15. Пахомов П.Л. Холодильна техніка: навч. посіб. / П.Л. Пахомов, В.В. Сафонов. – Х.: ХДУХТ, 2003. – 224 с.
16. Проектування закладів ресторанного господарства: навч. посіб.: [для вищ. навч. закл.] / [А.А. Мазаракі, М.І. Пересічний, С.Л. Шаповал та ін.]: за ред. АА. Мазаракі. – 2-ге вид., переробл. та допов. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. – 340 с.
17. Тарасенко І.І. Процеси та апарати харчових виробництв: навч. посіб. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2002.
18. Устаткування закладів ресторанного господарства: навч. посіб. [для студ. вищих навч. закл., які навчаються за спеціальністю «Технологія харчування»] / І.О. Конвісер, Г.А. Бублик, Т.Б. Паригіна, Ю.М. Григор'єв; за ред. І.О. Конвісера. – К.: КНТЕУ, 2005.
19. Черевко А.И. Оборудование предприятий питания: т. 2. Торгово-технологическое оборудование / А.И.Черевко, Л.Н.Попов. – М.: Экономика, 1988. – 271 с.

МАТЕРІАЛИ ДО МОДУЛЮ «УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВАМИ ГОТЕЛЬНОГО І РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА, САНАТОРНО-КУРОРТНИМИ ЗАКЛАДАМИ»

1. МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ

1.1. Сутність управління та менеджменту. Суб'єкт та об'єкт управління, їх характеристика, взаємозв'язок і взаємодія. Менеджмент як вид професійної управлінської діяльності в умовах ринкових відносин. Характеристика й аналіз різних визначень менеджменту. Управлінські відносини як предмет вивчення дисципліни. Менеджмент як наукова дисципліна. Еволюція наукових шкіл менеджменту. Наукові підходи до менеджменту. Принципи менеджменту. Рівні менеджменту. Цілі менеджменту, їх характеристика, значення і класифікація. Функції менеджменту. Завдання менеджменту. Менеджмент в готельно-ресторанному господарстві як наукова і практична діяльність та навчальна дисципліна, її зміст, структура, взаємозв'язок із суспільними та спеціальними дисциплінами. Заклад готельного (ресторанного) господарства та готельно-ресторанний комплекс як об'єкти управління. Особливості та проблеми управління закладами готельно-ресторанного господарства.

1.2. Функціональна спеціалізація управління в закладах готельно-ресторанного господарства. Класифікація функцій менеджменту. Основні (загальні) та спеціальні функції менеджменту, їх взаємозв'язки. Сутність і зміст функції планування й прогнозування. Характеристика факторів, що впливають на процес планування. Принципи планування. Рівні планування діяльності закладів готельно-ресторанного господарства. Функція організації як базисна функція менеджменту, її зміст та напрями реалізації в закладах готельно-ресторанного господарства. Координування як функція забезпечення ритмічної роботи закладу, умови її виконання. Функція мотивації (стимулювання) її сутність і значення, порядок та напрями реалізації в закладах готельно-ресторанного господарства. Характеристика теорій мотивації. Функція контролю як форма зворотного зв'язку від підрозділів закладу до органів управління. Види контролю в готельно-ресторанному господарстві. Органи зовнішнього і внутрішнього контролю за діяльністю підприємств готельно-ресторанного господарства. Попередній, поточний і заключний контроль. Регулювання процесу виробництва та обслуговування на основі контролю за діяльністю підрозділів закладів готельно-ресторанного господарства. Характеристика і класифікація спеціальних (конкретних) функцій менеджменту в закладах готельно-ресторанного господарства. Співвідношення і взаємозв'язок функцій менеджменту в управлінських системах різних рівнів.

1.3. Сутність методів менеджменту, їх зміст і зв'язок з функціями управління. Значення системи методів менеджменту в роботі закладів готельно-ресторанного господарства. Мотиваційна природа методів менеджменту. Класифікація методів менеджменту, їх взаємозв'язок. Економічні методи

менеджменту, їх значення та напрями використання в закладах готельно-ресторанного господарства. Зміст економічних методів менеджменту, комерційний розрахунок, ціноутворення, прибуток, матеріальне стимулювання. Організаційно-розпорядчі (адміністративні) методи менеджменту. Характеристика методів організаційного впливу: організаційне регламентування - закони, статuti, положення, організаційне нормування, інструктування. Особливості регламентування в закладах готельно-ресторанного господарства. Розпорядчий вплив і форми його застосування: накази, розпорядження, вказівки. Значення людського фактору в управлінні закладами готельно-ресторанного господарства. Цілі, задачі та форми використання соціально-психологічних методів менеджменту: підвищення соціальної активності членів колективу, соціальне нормування і регулювання, методи пропаганди та агітації, формування оптимального психологічного клімату в колективі тощо.

1.4. Сутність управлінських рішень, їх значення для ефективності роботи готельно-ресторанних комплексів. Класифікація управлінських рішень. Вимоги до управлінських рішень: наукова обґрунтованість, реальність, цільова спрямованість, кількісна та якісна визначеність. Технологія підготовки та прийняття управлінських рішень. Аналіз і класифікація проблем в діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства. Етапи прийняття управлінських рішень. Методи розробки варіантів управлінських рішень: експертної оцінки, моделювання, «мозкового штурму», порівняння. Критерії вибору варіантів рішення. Вимоги до прийняття отриманого рішення керівником підприємства. Характеристика факторів, що впливають на ефективність управлінських рішень. Етапи реалізації управлінських рішень.

1.5. Концепції «організації праці» та «проектування робіт» у закладах готельно-ресторанного господарства, їх загальні риси та відмінності. Загальна характеристика основних елементів організації праці. Поняття «роботи». Аналіз роботи. Параметри роботи. Сприйняття змісту роботи. Зв'язок технології та проектування роботи. Моделі проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства. Особливості проектування робіт окремих категорій працівників готельного та ресторанного господарства.

1.6. Поняття та різновиди комплексних підприємств в готельно-ресторанному господарстві. Організаційно-функціональна структура готельних комплексів різних типів і місткості. Класифікація служб, підрозділів та посад в готельному комплексі за характером отримання доходу (прямий і непрямий дохід) та наявності контакту з гостями (front office та back office). Зміст управління основними службами готелю та ресторану при готелі. Завдання управління підрозділами, що надають додаткові сервісні послуги. Структура і завдання підрозділів виробничої інфраструктури готельного комплексу. Інженерно-технічна служба підприємства, її функції та принципи управління. Зміст і завдання управління транспортним та складським господарством в готельному комплексі. Служба комп'ютерного управління готельного комплексу. Управління безпекою готельного комплексу. Організація вищої

управлінської ланки готельного комплексу та особливості управління його функціональними підрозділами.

1.7. Роль персоналу в досягненні ефективності та підвищення конкурентоспроможності закладів готельно-ресторанного господарства. Фактори, що визначають підвищену увагу менеджменту до персоналу в індустрії гостинності. Особливості та проблеми управління персоналом в готельному та ресторанному господарстві. Визначення і класифікація персоналу закладів готельно-ресторанного господарства. Кількісні та якісні характеристики персоналу. Організаційна поведінка як об'єкт управління та фактори, що визначають її якість на підприємствах готельного та ресторанного господарства. Зміст та завдання управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства. Кваліфікаційна структура персоналу закладів готельного та ресторанного господарства. Професії й посади основних підрозділів закладів готельного та ресторанного господарства. Кваліфікаційні вимоги до професій і посад основних підрозділів закладів готельного, ресторанного господарства. Особливості професійного розвитку та зміст навчальних тренінгів персоналу в готельно-ресторанному комплексі. Критерії ділової оцінки персоналу. Проблеми мотивації та компенсації праці персоналу готельного комплексу. Корпоративна культура та її елементи в управлінні персоналом закладів готельно-ресторанного господарства.

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ

1. Складові системи менеджменту готельно-ресторанного підприємства.
2. Рівні управління сервісного підприємства.
3. Методи управління сервісним підприємством.
4. Сутність і процес планування діяльності готельно-ресторанного підприємства.
5. Місія і цілі діяльності готельно-ресторанного підприємства.
6. Аналіз оточуючого середовища сервісного підприємства.
7. Принципи планування послуг готельно-ресторанного підприємства.
8. Поняття організації як функції менеджмента.
9. Організаційна структура управління: типи і характерні особливості.
10. Зв'язки в організації і координація.
11. Масштаб підпорядкованості і контролю та ієрархія організації.
12. Поняття про централізацію, децентралізацію, диференціацію та інтеграцію управління організації.
13. Ефективність управління організаційними структурами.
14. Життєвий цикл готельно-ресторанного підприємства.
15. Поняття про категорії мотивації.
16. Поняття про теорії мотивації.
17. Особливості, помилки та принципи мотивування у готельно-ресторанних підприємствах.
18. Види управлінського контролю.

19. Сутність і класифікація управлінських рішень у готельно-ресторанних підприємствах.
20. Процес підготовки, прийняття та реалізації управлінських рішень.
21. Сутність і види комунікацій в управлінні готельно-ресторанним підприємством.
22. Комунікаційні мережі та стилі.
23. Сутність поняття «колектив», його структура, функції та основи формування і етапи розвитку.
24. Методи та стилі управління конфліктними ситуаціями у колективі.
25. Поняття влади, її види і форми.
26. Поняття лідерства та якості лідера.
27. Стилi управління.
28. Функції та види організаційних культур.
29. Культура менеджменту готельно-ресторанного підприємства.
30. Етика менеджменту в сфері обслуговування.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: учеб. пособие [для студ. вузов] / С.И. Байлик. – К.: Альтерпресс, 2012. – 252 с.
2. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес / Ю.Ф. Волков. – Ростов н/Д: Феникс, 2013. – 348 с.
3. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. [для студ. спец. «Экономика и управление социально-культурной сферой» вузов] / Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко. – 4.ИЗД., стер. – Минск: ООО «Новое знание», 2010. – 368 с.
4. Управління сучасним готельним комплексом: навч. посіб. / Г.Б. Мунін, А.О. Зміюв, Г.О. Зінов'єв та ін.; за ред. С.І. Дрогунцова. – К.: Ліра-К, 2015. – 520 с.
5. Нечаюк Д.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. посіб. 3-тє видання / Д.І. Нечаюк, Н.О. Нечаюк. – К.: Центр учбової л-ри, 2016. – 344 с.
14. Мельниченко С.В. Менеджмент підприємств туристичної індустрії / С.В. Мельниченко, Н.І. Ведмідь. – К., 2014. – 205 с.
15. Пуцентайло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва.: навч. посіб. – К.: Центр навч. л-ри, 2015. – 234 с.
16. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: навч. посіб. – К.: Кондор, 2012. – 408 с.

2. МАРКЕТИНГ ГОТЕЛЬНОГО І РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ

2.1. Соціально-економічна сутність маркетингу: маркетинг як економічний процес, господарська функція, господарська концепція. Еволюція концепцій маркетингу, тенденції їх сучасного розвитку. Основні поняття маркетингу та їхня сутність: абсолютна та дійсна потреба, попит, товар, споживча цінність, вартість, обмін, угода й ринок. Принципи маркетингу: орієнтація на споживача, націленість на чітко виражений комерційний результат, науковість і комплексне дослідження ринку, гнучкість у прийнятті рішень, активна позиція на ринку, програмно-цільовий підхід у вирішенні маркетингових проблем. Специфіка маркетингу в індустрії гостинності. Комплекс маркетингу (маркетинг-мікс), його основні елементи - «4Р»: продукт, ціна, збут, комунікації. Система інструментів у маркетинговій діяльності готелів і ресторанів та їхня структура («7Р»: продукт, ціна, збут, комунікації, персонал, процес обслуговування, оточення (фізичне середовище). Процес управління маркетингом готелів і ресторанів: аналіз ринкових можливостей, визначення перспективного цільового ринку, вибір маркетингової стратегії, розробка та реалізація комплексу маркетингу, організація маркетингу, контроль маркетингу.

2.2. Поняття середовища маркетингу, його елементи. Контрольовані та неконтрольовані чинники. Внутрішнє середовище маркетингу. Аналіз факторів, що впливають на діяльність закладу та визначають його потенціал: менеджмент, виробництво, комплекс маркетингу, фінансово-економічний потенціал, персонал, корпоративна культура. Елементи маркетингового мікросередовища: клієнти, конкуренти, постачальники, посередники, контактні аудиторії. Фактори макросередовища: демографічні, економічні, природні, соціально-культурні, науково-технічні, політико-правові. Особливості структуризації факторів зовнішнього середовища та їх впливу на діяльність закладів готельно-ресторанного господарства.

2.3. Інформаційне забезпечення маркетингу готельно-ресторанного господарства. Класифікація маркетингової інформації, характеристика її джерел (первинна, вторинна). Принципи формування та використання інформації в системі управління маркетингом готелів і ресторанів. Маркетингова інформаційна система (МІС): підсистеми внутрішньої інформації, зовнішньої інформації, підтримки маркетингових рішень і маркетингових досліджень. Сутність, види (кабінетні та позакабінетні; пошукові, описові, аналітичні; кількісні і якісні) та принципи маркетингових досліджень. Методологічні основи маркетингових досліджень. Процес маркетингових досліджень: розробка концепції дослідження; відбір джерел інформації; збір, аналіз та інтерпретація інформації; надання результатів дослідження.

2.4. Ринок як економічна основа маркетингу. Ознаки класифікації ринків, що практично використовуються в індустрії гостинності: за структурою (ринок досконалої конкуренції, чистої монополії, монополістичної конкуренції,

олігополії), співвідношення попиту та пропозиції (ринок продавця і ринок покупця), територіальне охоплення (місцевий, регіональний, національний, світовий), кон'юнктурна оцінка (що розвивається, стабільний, нестабільний), особливості та зміст маркетингової діяльності (цільовий, основний, додатковий, що зростає, прошарковий). Оцінка кон'юнктури ринку. Прогнозування кон'юнктури ринку методами екстраполяції, експертної оцінки, математичного моделювання та методом розробки сценаріїв. Визначення ємності і частки ринку.

2.5. Конкуренція: поняття, визначення та категорії. Види конкуренції на ринку закладів готельно-ресторанного господарства: функціональна, видова, предметна. Цінова та нецінова конкуренції. Методи недобросовісної конкуренції. Модель п'яти сил конкуренції, специфіка її прояви в індустрії гостинності. Маркетингові дослідження конкурентного середовища. Концепція виділення стратегічних груп конкурентів. Класифікація конкурентів за типом стратегій, що застосовуються. Аналіз конкурентів за схемою дослідження М. Портера (діагностика цілей і намірів конкурентів, вивчення самооцінки закладу, що досліджується, визначення поточних стратегій та можливостей з метою оцінки сильних і слабких сторін). Дослідження реакції конкурентів на зміни ринкового середовища. Побудова конкурентної карти ринку.

2.6. Поняття «покупець», «споживач», «клієнт». Класифікація споживачів послуг індустрії гостинності: кінцеві споживачі та організації-споживачі. Принципи формування правильного розуміння споживачів закладів готельно-ресторанного господарства. Моделювання поведінки споживачів індустрії гостинності. Складові моделі поведінки споживачів: середовище, спонукальні чинники маркетингу (товар, ціна, збут та комунікації), «чорна скринька» свідомості, характеристика споживача, процес прийняття рішення про покупку; реакція споживача. Фактори, що впливають на поведінку споживачів. Фактори середовища: економічні, культурні (культура, субкультура, мода), соціальні (соціальне положення, референтні групи, сім'я), соціальні ролі і статуси). Особисті фактори (вік, етап життя, рід діяльності, економічне становище, тип особистості, зарозумілість, установки і переконання, стиль життя). Мотиви поведінки, що приводять споживачів до придбання послуг закладів готельно-ресторанного господарства. Процес мотивації. Теорії мотивації З. Фрейда, А. Маслоу, Д. Шварца, М. Рокича, Шета Ньюмана-Гросса та ін. Моделювання процесу прийняття рішення про покупку (усвідомлення потреби, пошук інформації, оцінка інформації, прийняття рішення про покупку, покупка товару). Визначення ступеня задоволеності / незадоволеності споживача. Дослідження відношення споживачів до закладу готельно-ресторанного господарства. Особливості поведінки організацій-споживачів.

2.7. Сегментація ринку як інструмент маркетингу: поняття, визначення, категорії. Признаки сегментації ринку готельного і ресторанного господарства: географічні, соціально-демографічні, психографічні (типологія споживачів за системою VALS) та поведінкові. Етапи розвитку маркетингу відносно задоволення потреби ринку (масовий; товарно-диференційований; цільовий), їхня характеристика. Види маркетингу (недиференційований,

диференційований, концентрований маркетинг), особливості та фактори, що їх визначають.

2.8. Поняття категорії «готельний продукт» закладів індустрії гостинності. Багаторівнева інтегральна модель готельного продукту. Продуктова номенклатура закладу готельно-ресторанного господарства. Концепція життєвого циклу продукту. Характеристика етапів життєвого циклу. Залежність змісту маркетингової діяльності від стадії життєвого циклу продукту. Сутність поняття «новий продукт» у маркетингу готелів і ресторанів. Процес розробки та впровадження на ринок нової продукції: генерація ідей, відбір ідей, розробка концепції нового продукту готельного та ресторанного господарства, розробка цільової маркетингової програми, безпосередня розробка продукту, пробний маркетинг, позиціонування готельного (ресторанного) продукту на ринку, масове виробництво та комерційна реалізація. Сутність, параметри і фактори підвищення «конкурентоспроможності» продукції та послуг закладів готельно-ресторанного господарства.. Поняття «якість» у сфері послуг. Концептуальні положення та моделі якості послуг в індустрії гостинності. Забезпечення якості та конкурентоспроможності продукту.

2.9. Ціна в комплексі маркетингу. Етапи формування цінової політики. Фактори, що визначають ефективність цінової політики індустрії гостинності. Постановка цілей ціноутворення: максимізація поточного прибутку, забезпечення життєздатності, лідерство на ринку, лідерство у якості продуктів, які пропонуються. Вибір методу ціноутворення: затратний, з орієнтацією на попит, з орієнтацією на рівень конкуренції. Цінові стратегії: конкурентні, диференційовані, асортиментні, психологічного ціноутворення, стимулюючі. Обґрунтування та реалізація цінової стратегії закладами готельно-ресторанного господарства. Особливості цінової стратегії на різних етапах життєвого циклу товару.

2.10. Поняття, цілі збутової політики та її місце в системі маркетингу готелів і ресторанів. Особливості формування збутової політики закладів індустрії гостинності, фактори, що впливають на її ефективність. Вибір каналів збуту, їх функції, характеристики (довжина, ширина), критерії оцінки (економічний критерій, критерій управління, критерій гнучкості). Визначення та характеристика методів збуту: прямий (продаж без попереднього бронювання, продаж через службу бронювання готелю, продаж через центральну систему бронювання, електронна торгівля) та опосередкований збут (збут через різномірних посередників: туроператори і турагенти). Вибір посередників та організація взаємодії з ними. Управління каналами збуту.

2.11. Сутність маркетингової політики комунікацій та її роль у маркетинговій політиці готелів і ресторанів. Комплекс маркетингових комунікацій. Визначення цільових аудиторій та мети комунікацій. Особливості та специфічні інструменти проведення маркетингової комунікаційної політики закладами готельно-ресторанного господарства. Реклама в комплексі маркетингових комунікацій: види реклами, класифікація та планування рекламних кампаній, вибір засобів розповсюдження реклами, оцінка ефективності рекламної діяльності. Комунікаційні характеристики особистого

продажу. Зв'язки з громадськістю в комплексі маркетингових комунікацій. Стимулювання збуту як елемент комплексу маркетингу. Розробка програми стимулювання збуту. Процес участі закладу в роботі виставок. Поняття «товарної марки» (марочне ім'я і/або знак), «товарного знаку». Основні елементи та цілі формування фірмового стилю.

2.12. Програма маркетингу. Бюджет маркетингу. Організація маркетингової діяльності у закладі готельно-ресторанного господарства. Організаційні структури служби маркетингу. Маркетинг взаємовідносин. Внутрішній маркетинг. Система контролю маркетингової діяльності закладів готельного і ресторанного господарства.

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ

1. Сутність та класифікація послуг у сфері готельно-ресторанного бізнесу.
2. Особливості послуг.
3. Складові маркетингу послуг.
4. Особливості маркетинг-мікс сфери послуг у сфері готельно-ресторанного бізнесу.
5. Особливості продуктової політики у сфері готельно-ресторанного бізнесу.
6. Продуктові стратегії.
7. Асортиментна політика.
8. Концепція життєвого циклу послуги.
9. Модель Кано при розробці послуги.
10. Система фірмового стилю послуги.
11. Методи ціноутворення.
12. Цінові стратегії.
13. Сутність та складові політики розповсюдження у сфері готельно-ресторанного бізнесу.
14. Структура траєкторії обслуговування.
15. Реклама: значення, види, правила створення.
16. Створення рекламного звернення.
17. Засоби стимулювання збуту у сфері готельно-ресторанного бізнесу.
18. Особливості процесу персонального продажу у сфері готельно-ресторанного бізнесу.
19. Сутність та форми прямого маркетингу.
20. Заходи PR – технологій у сфері готельно-ресторанного бізнесу.
21. Синтетичні складові політики просування послуг у сфері готельно-ресторанного бізнесу.
22. Особливості та етапи поведінки споживачів послуг готельно-ресторанних закладів.
23. Поняття лояльності споживачів.
24. Моделі поведінки споживачів послуг.
25. Сегментування ринку послуг.
26. Стратегії охоплення ринку послуг.

27. Схема управління маркетинговою діяльністю у сфері готельно-ресторанного бізнесу.
28. Маркетингові дослідження у сфері готельно-ресторанного бізнесу.
29. Поняття про структуру світового ринку послуг у сфері готельно-ресторанного бізнесу та його класифікація.
30. Особливості світового ринку послуг у сфері готельно-ресторанного бізнесу та міжнародна торгівля.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Ткаченко Л.В. Маркетинг послуг. / Л.В.Ткаченко. – К.: Експрес, 2013. – 345 с.
2. Ортинська В.В. Маркетингові дослідження: підручник. – Ч.1 / В.В. Ортинська, О.М. Мельникович. – К.: КНТЕУ, 2011. – 376 с.
3. Про рекламу: Закон України // 2003. – № 1121 – IV.
4. Азарян Е.М. Маркетинг: підручник / Е.М. Азарян, И.Х. Баширов, Б.З. Воробьев [та ін.]. – 2-ге вид., переробл. і допов. – Донецьк: Норд-Компютер, 2010. – 428 с.
6. Ромат Е.В. Реклама: учеб. пособие / Е.В. Ромат. – К.: НРД Студцентр-Киев, 2009. – 224 с.
7. Скибінський Ю.С. Маркетинг: підручник / Ю.С. Скибінський. – Л.: Місіонер, 2010. – 640 с.

3. УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ

3.1. Якість як об'єкт управління. Актуальність проблеми якості. Менеджмент якості як основа конкурентоспроможності готельно-ресторанного підприємства. Етапи розвитку управління якістю продукції у двадцятому столітті. Сучасна філософія управління якістю. Системний підхід. Принципи TQM. Міжнародні та національні премії з якості. Поняття якості. Властивість, показник, параметр, показник якості продукції, процесу, послуги. Загальна характеристика показників якості послуг готельного та ресторанного господарства. Складові якості готельно-ресторанних послуг. Їх взаємозв'язок.

3.2. Розвиток систем управління якістю в Україні. Вітчизняні системи управління якістю радянського періоду. Управління якістю в незалежній Україні. Створення вітчизняних систем управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000. Державне регулювання і діяльність громадських організацій України в сфері якості. Національні стандарти ДСТУ ISO 9001-2001, ДСТУ ISO 9004-2001, Указ Президента «Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції», Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг). Динаміка

впровадження і сертифікація систем управління якістю відповідно до ISO 9000 в Україні.

3.3. Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві. Основні етапи алгоритму створення СУЯ. Політика готельно-ресторанного комплексу в області якісного обслуговування. Основні і частинні цілі в області якості. Структура основних процесів діяльності закладів готельного та ресторанного господарства. Структурно-функціональна схема процесів, необхідних для управління якістю продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві. Документація системи управління якістю, її види і рівні. Загальна характеристика різних видів документів в області якості. Настанови з якості як основний документ системи управління якістю. Матриця розподілу відповідальності за процеси СУЯ. Зобов'язання керівництва закладу щодо розроблення та впровадження СУЯ і постійного поліпшення її результативності.

3.4. Процеси системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.

Характеристика процесів СУЯ на основних етапах життєвого циклу готельних послуг і послуг харчування. Процеси, які виконують підрозділи служби якості для забезпечення функціонування СУЯ на різних стадіях життєвого циклу готельно-ресторанної послуги.

3.5. Основні методи визначення якості продукції та послуг. Номенклатура і класифікація показників якості. Рекомендації щодо формування системи показників якості кулінарної продукції, готельних послуг та послуг харчування.

3.6. Система показників комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. Базові та сучасні статистичні методи контролю та управління якістю продукції та послуг. Контрольний листок, гістограма, діаграми розсіювання, розшарування, Ісікави, Парето, контрольні карти, діаграми спорідненості, зв'язків, деревоподібна, матрична, стрілочна, процесу здійснення програми, матриця пріоритетів. Кваліметричні методи оцінювання якості продукції та послуг. Диференційний і комплексний методи. Принципи кваліметрії. Етапи алгоритму кількісної комплексної оцінки якості продукції та послуг. Розробка ієрархічної структури комплексного показника якості кулінарної продукції, послуг харчування і готельних послуг. Методи визначення значень показників властивостей продукції та послуг (хімічні, фізичні, фізико-хімічні, мікробіологічні). Оцінювання абсолютних значень показників. Використання функції бажаності Харрінгтона для оцінювання абсолютних значень показників якості. Значущість показників якості. Методи визначення коефіцієнтів вагомості показників якості. Адитивний і мультиплікативний метод узагальнення одиничних оцінок якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства.

3.7. Вимоги нормативної документації до показників якості в готельно-ресторанному господарстві. Призначення ресторанних послуг. Якість кулінарної продукції за вимогами технічних умов. Системні групи показників якості ресторанних послуг. Внутрішня та зовнішня (помітна споживачу) якість

ресторанних послуг. Сприйняття якості ресторанних послуг споживачем. Культура обслуговування. Дизайн приміщення й атмосфера ресторану. Призначення готельних послуг. Особливості послуг готельного підприємства (складність, різноманітність, гнучкість та ін.). Характеристика показників якості готельних послуг. Адитивні та мультиплікативні елементи процесу обслуговування в готельно-ресторанних комплексах. Підсумкове враження гостя готелю щодо якості послуги. Фактори, що визначають рівень задоволення готельним продуктом. Вимоги національних стандартів ДСТУ 4268:2003 і ДСТУ 4269:2003 до готелів, технічної складової готельних послуг та обслуговуючого персоналу, що надають ці послуги. Класифікаційні вимоги до номерного фонду готелів. Вимоги до меблів, постільної білизни, інтер'єру, що висуваються до готелів різних категорій. Вимоги до послуг ресторанного господарства. Вимоги до кулінарної продукції за ГОСТ 30390-95, до характеристик виробничо-торгової діяльності підприємств ресторанного господарства за ДСТУ 4281:2004. Загальні та кваліфікаційні вимоги до працівників готельних і ресторанних підприємств. Стандарти обслуговування готельно-ресторанного комплексу.

3.8. Оцінювання якості продукції та послуг ресторанного господарства. Використання кваліметричних методів у практичній діяльності ресторанного господарства.

3.9. Оцінювання готельних послуг. Особливості оцінки якості готельних послуг. Спостереження, експеримент, опитування як методи оцінки якості послуг в індустрії гостинності. Загальні підходи і правила розробки анкет, основні розділи анкети. Системи перетворення думки споживачів про якість в об'єктивні показники якості готельних послуг. Критерії бальної оцінки відповідності готелів певній категорії. Критерії бальної оцінки номерів різних категорій. Оцінювання готельних послуг споживачами. Чинники, що впливають на сприйняття гостем наданих готельних послуг. Сутність коефіцієнта загального враження гостей від перебування в готельному комплексі. Основний інструментарій структурування функції якості готельного обслуговування. Розробка системи матриць «будинку якості». Методи оцінювання персоналу готельно-ресторанних комплексів.

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

1. З точки зору виробництва якість – це:

- А) здатність виробу або послуги послідовно відповідати очікуванням споживача чи перевершувати їх;
- Б) відповідність системі міжнародних стандартів ISO 9000;
- В) виховання вірності працівників своєї компанії;
- Г) формування ефективних творчих колективів.

2. Сучасні світові погляди на якість виникли:

- А) у ХІХ столітті;
- Б) на початку ХХ століття;
- В) у 50-х роках ХХ століття;
- Г) у 1991 р.

3. Постійність характеристик товару під час його використання – це:

- А) надійність;
- Б) післяпродажне обслуговування;
- В) особливості;
- Г) відчутна якість.

4. Побічна оцінка якості (репутація виробника) – це:

- А) експлуатаційні характеристики;
- Б) термін використання;
- В) особливості;
- Г) відчутна якість.

5. Якість проекту (конструкції) – це:

- А) легкість використання та зрозумілі інструкції для споживача;
- Б) відповідність виробу проекту;
- В) наміри розробників включити (чи виключити) певні характеристики у товар або послугу;
- Г) післяпродажне обслуговування.

6. Додаткові характеристики виробів – це:

- А) надійність;
- Б) післяпродажне обслуговування;
- В) особливості;
- Г) відчутна якість.

7. На відповідність виробу проекту не впливають:

- А) можливості обладнання;
- Б) зрозумілі інструкції для споживача;
- В) міра технологічності проекту;
- Г) рівень кваліфікації та мотивації персоналу.

8. Наявність високого ступеня однорідності товарів (послуг) - це:

- А) сертифікація продукції;
- Б) стандартизація продукції;
- В) стандартизація і сертифікація продукції;
- Г) асортимент продукції

9. Витрати на попередження дефектів – це:

- А) профілактичні витрати;
- Б) витрати на брак;
- В) додаткові витрати;
- Г) постійні витрати.

10. Елементами системи ТQM є:

- А) постійне вдосконалення, визначення еталону, передача повноважень співробітнику, командний підхід, знання методів і прийомів ефективної діяльності по досягненню вимог якості;
- Б) постійне вдосконалення, визначення еталону, передача повноважень співробітнику, календарне планування, знання методів і прийомів ефективної діяльності по досягненню вимог якості;
- В) постійне вдосконалення, визначення еталону, командний підхід, знання методів і прийомів ефективної діяльності по досягненню вимог якості;
- Г) план-перевірка-виконання-робота.

11. Цикл Шухарта або «колесо Демінга»:

- А) цикл «план – виконання – перевірка – робота»;
- Б) цикл «організація – планування – мотивація – контроль»;
- В) цикл «планування – координація – перевірка – робота»;
- Г) цикл «план – мотивування – контролінг – робота».

12. Концепція Парето має іншу назву:

- А) правило «70-30»;
- Б) правило «60-40»;
- В) правило «80-20»;
- Г) правило «50-50»;

13. Не відноситься до параметрів якості:

- А) надійність виробу;
- Б) термін експлуатації;
- В) експлуатаційні характеристики;
- Г) постійне вдосконалення.

14. Проекти низької якості та дефектні товари чи послуги не можуть:

- А) підвищити рентабельність виробництва;
- Б) призвести до втрати бізнесу;
- В) погіршити імідж організації і зменшити її частку на ринку;
- Г) зумовити значну критику і/або посилити нагляд з боку контролюючих органів.

15. Не відноситься до особливостей сучасного управління якістю:

- А) попередження помилок, а не їх пошук та ліквідація;
- Б) відповідальність за якість кожного працівника, а не лише відділу технічного контролю;
- В) постачальники розглядаються як партнери;
- Г) здійснення контролю якості лише наприкінці виробничого процесу відділом технічного контролю.

16. Одним із головних досягнень Едварда У. Демінга є:

- А) розглядав якість як здатність до використання, вважав, що 80% дефектів якості піддаються контролю менеджерів, тому вони відповідають за усунення цих дефектів;
- Б) склав знаменитий список з 14 пунктів, необхідних для досягнення високої якості;
- В) удосконалив концепцію нульових дефектів;
- Г) опрацював причинно-наслідкову діаграму для поліпшення якості.

17. Одним із головних досягнень Джозефа Джурана є:

- А) розглядав якість як здатність до використання, вважав, що 80% дефектів якості піддаються контролю менеджерів, тому вони відповідають за усунення цих дефектів;
- Б) склав знаменитий список з 14 пунктів, необхідних для досягнення високої якості;
- В) удосконалив концепцію нульових дефектів;
- Г) створив знамениту систему виробництва і концепцію «Точно в термін» (Just in Time).

18. Одним із головних досягнень А. Уолтера Шухарта є:

- А) розглядав якість як здатність до використання, вважав, що 80% дефектів якості піддаються контролю менеджерів, тому вони відповідають за усунення цих дефектів;
- Б) склав знаменитий список з 14 пунктів, необхідних для досягнення високої якості;
- В) удосконалив концепцію нульових дефектів;
- Г) запропонував математичне пояснення поведінки виробничого процесу у часі (контрольні карти).

19. Одним із головних досягнень Таїчі Охно є:

- А) розглядав якість як здатність до використання, вважав, що 80% дефектів якості піддаються контролю менеджерів, тому вони відповідають за усунення цих дефектів;
- Б) створив знамениту систему виробництва і концепцію «Точно в термін» (Just in Time);
- В) склав знаменитий список з 14 пунктів, необхідних для досягнення високої якості;
- Г) удосконалив концепцію нульових дефектів.

20. Одним із головних досягнень Ф. Кросбі є:

- А) розглядав якість як здатність до використання, вважав, що 80% дефектів якості піддаються контролю менеджерів, тому вони відповідають за усунення цих дефектів;
- Б) склав знаменитий список з 14 пунктів, необхідних для досягнення високої якості;
- В) запропонував математичне пояснення поведінки виробничого процесу у часі (контрольні карти);
- Г) удосконалив концепцію нульових дефектів.

21. Причинно-наслідкова діаграма для поліпшення якості, розроблена професором Токійського університету Каору Ішикавою, має іншу назву:

- А) риб'яча голова;
- Б) риб'ячий кістяк;
- В) риб'ячий плавник;
- Г) риб'ячий хвіст.

22. Головне правило побудови причинно-наслідкової діаграми Каору Ішикави:

- А) наявність математичної моделі;
- Б) динамічний характер;
- В) перпендикулярність побудови факторів другого порядку відносно факторів першого порядку;
- Г) врахування побажань та потреб споживачів.

23. Європейський фонд управління якістю провів ряд досліджень, результатом яких стала розробка:

- А) системи стандартів ISO 9000;
- Б) моделі досконалості;
- В) причинно-наслідкової діаграми для поліпшення якості;
- Г) концепції загального управління якістю (TQM).

24. Не відноситься до набору концепцій системи TQM:

- А) орієнтація на результат;
- Б) концентрація уваги на споживачах;
- В) виявлення та виправлення дефектів наприкінці операційного процесу;
- Г) лідерство та відповідність цілям.

25. Європейська модель досконалості складається з:

- А) шести критеріїв;
- Б) семи критеріїв;
- В) восьми критеріїв;
- Г) дев'яти критеріїв.

26. Логіка, відома під назвою RADAR, складається з наступних чотирьох елементів:

- А) результати; підхід; застосування; оцінка та перегляд;
- Б) організація; планування; мотивація; контроль;
- В) план; виконання; перевірка; робота;
- Г) постійне вдосконалення, визначення еталону, командний підхід, знання методів і прийомів.

27. В залежності від властивостей показники якості продукції розрізняють:

- А) одиничні і комплексні;
- Б) базові і відносні;
- В) призначення, надійності, ремонтоспроможності, схоронності, технологічності, економічності;
- Г) прогнозовані, проектні, виробничі, експлуатаційні.

28. До витратної продукції щодо оцінки рівня якості відносять:

- А) сировину і природне паливо, матеріали та продукти, видаткові виробы;
- Б) матеріали та продукти, продукцію, що підлягає ремонтуванню, сировину та природне паливо;
- В) виробы, що не підлягають ремонтуванню, видаткові виробы, матеріали та продукти;
- Г) виробы, що підлягають ремонтуванню, видаткові виробы, виробы, що не підлягають ремонтуванню.

29. В залежності від кількості властивостей показники якості продукції бувають:

- А) базові і відносні;
- Б) прогнозовані, проектні, виробничі, експлуатаційні;
- В) схоронності, довговічності, економічності, технологічності;
- Г) одиничні і комплексні.

30. В залежності від використання для оцінки показники якості продукції розрізняють:

- А) базові і відносні;
- Б) економічності, довговічності, технологічності, транспортабельності;
- В) одиничні і комплексні;
- Г) прогнозовані, проектні, виробничі, експлуатаційні.

31. В залежності від стадії визначення значень показники якості продукції розрізняють:

- А) одиничні і комплексні;
- Б) економічності, довговічності, технологічності, транспортабельності;
- В) базові і відносні;
- Г) прогнозовані, проектні, виробничі, експлуатаційні.

32. Відносна характеристика якості продукції, що ґрунтується на порівнянні значень показників якості продукції, що оцінюється, з базовими значеннями – це:

- А) характеристика продукції;
- Б) сертифікат відповідності;
- В) рівень якості продукції;
- Г) сертифікат якості.

33. Методи знаходження значень показників якості продукції за способами одержання інформації поділяються на:

- А) традиційний, експертний, соціологічний;
- Б) вимірювальний, реєстраційний, органолептичний, розрахунковий;
- В) експертний, традиційний, вимірювальний, органолептичний;
- Г) традиційний, соціологічний, реєстраційний, розрахунковий.

34. Об'єктивна особливість, за якою її відрізняють від інших видів продукції – це:

- А) якість продукції;
- Б) характеристика продукції;
- В) рівень якості продукції;
- Г) базовий зразок.

35. Науку, яка вивчає якість продукції та вимірювання якості називають:

- А) кваліметрія;
- Б) стандартизація;
- В) сертифікація;
- Г) метрологія.

36. Розрізняють кваліметрію:

- А) об'єктивну і суб'єктивну;
- Б) технологічну і соціальну;
- В) теоретичну і практичну;
- Г) комплексну і диференційну.

37. Основні фактори, що впливають на якість продукції:

- А) політичні, соціальні, правові, організаційні;
- Б) екологічні, правові, економічні, культурні;
- В) технічні, організаційні, економічні, суб'єктивні;
- Г) демографічні, культурні, правові, політичні.

38. До продукції, що витрачає свій ресурс щодо оцінки рівня якості відносять:

- А) видаткові вироби, матеріали та продукти;
- Б) сировина та природне паливо, видаткові вироби;
- В) вироби, що підлягають ремонтуванню, вироби, що не підлягають ремонтуванню;
- Г) сировину і природне паливо, матеріали та продукти.

39. Реально досягнута сукупність значень показників якості продукції, що прийнята для порівняння називається:

- А) характеристикою продукції;
- Б) базовим зразком;
- В) рівнем якості продукції;
- Г) якістю продукції.

40. При оцінці рівня якості продукції використовують методи:

- А) експертний, соціологічний, традиційний;
- Б) вимірювальний, реєстраційний, розрахунковий;
- В) диференційний, комплексний, змішаний;
- Г) розрахунковий, реєстраційний, традиційний, соціологічний.

41. Метод оцінки рівня якості продукції, заснований на використанні одиничних показників якості продукції називається:

- А) диференційним;
- Б) експертним;
- В) комплексним;
- Г) змішаним.

42. Метод оцінки рівня якості продукції, оснований на використанні узагальненого показника якості продукції називається:

- А) змішаним;
- Б) комплексним;
- В) диференційним;
- Г) розрахунковим.

43. Встановлення міри відповідності вимогам нормативно-технічної документації фактичних значень показників якості продукції до початку її експлуатації або споживання називають:

- А) рівнем якості продукції;
- Б) сертифікатом якості;
- В) оцінкою рівня якості виготовленої продукції;
- Г) характеристикою продукції.

44. Характеристика середніх витрат, пов'язаних з наявністю дефектів, які виражені в цінових чи умовних одиницях, що приходяться на одиницю продукції називається:

- А) коефіцієнтом дефектності;
- Б) нормативним строком окупності капітальних виробів;
- В) нормативним коефіцієнтом економічної ефективності;
- Г) зведеними витратами.

45. Які показники характеризують системи «людина-виріб», «людина-робоче місце», «людина-машина» і враховують комплекс гігієнічних, антропометричних, фізіологічних і психологічних властивостей людини?

- А) екологічні;
- Б) економічні;
- В) функціональні;
- Г) ергономічні.

46. Кількісна характеристика однієї властивості продукції, що характеризує її якість, яку розглядають стосовно визначених умов її створення або споживання – це:

- А) відносна якість;
- Б) одиничний показник;
- В) комплексний показник;
- Г) параметр продукції.

47. На які класи поділяється промислова продукція з метою оцінювання її якості?

- А) продукція, що витрачається під час використання продукція, що витрачає свій ресурс;
- Б) матеріали і продукти;
- В) вироби, що ремонтуються вироби, що не ремонтуються;
- Г) сировина, природне паливо.

48. За якого методу оцінки рівня якості порівнюють значення одиничних показників якості оцінюваного і базового зразків:

- А) комплексного;
- Б) змішаного;
- В) диференційного;
- Г) експертного.

49. У якому випадку перераховані об'єктивні фактори, що впливають на якість?

- А) конструкція виробу, технічний рівень виробничої бази та бази експлуатації;
- Б) конструкція виробу, кваліфікація працівника;
- В) професійна майстерність, загальноосвітній рівень, психологічний склад

- людини, особиста зацікавленість в результаті праці;
 Г) конструкція виробу, технічний рівень виробничої бази та бази експлуатації, особиста зацікавленість в результаті праці.

50. Що є об'єктами стандартизації міжнародних стандартів ISO серії 9000?

- А) продукція;
 Б) продукція, послуги, елементи систем якості;
 В) методи контролю показників якості;
 Г) елементи систем якості, критерії вибору елементів систем якості, моделі систем забезпечення якості, способи перевірок діючих систем якості та ін.

51. Який із прийнятих ДСТУ ISO описує основні положення системи управління якістю і визначає термінологію, ідентифікує поняття у сфері управління якістю?

- А) «Системи управління якістю. Вимоги»;
 Б) «Системи управління якістю. Основні положення і словник»;
 В) «Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності»;
 Г) «Настанови щодо перевірки систем якості».

52. Організації залежать від своїх замовників і тому повинні розуміти поточні і майбутні потреби замовників, виконувати вимоги та прагнути до перевищення їх очікувань, – це:

- А) постійне поліпшення;
 Б) системний підхід до управління;
 В) орієнтація на споживача;
 Г) система управління якістю.

53. Необхідного результату досягають ефективніше, якщо діяльністю і пов'язаними з нею ресурсами керують як процесом, – це:

- А) системний підхід до управління;
 Б) процесний підхід;
 В) процесне вирішення;
 Г) процесне управління.

54. Показники, що характеризують особливості продукції, які забезпечують її нешкідливість і безпеку для людини при експлуатації чи споживанні, це:

- А) показники безпеки;
 Б) показники надійності;
 В) показники технологічності;
 Г) показники безвідмовності.

55. На якість продукції впливає значна кількість факторів, які діють як самостійно, так і в взаємозв'язку між собою, як на окремих етапах життєвого циклу продукції, так і на кількох умовно всі фактори об'єднані в 4 групи:

- А) технічні, ергономічні, об'єктивні, технологічні;
- Б) технічні, організаційні, економічні, суб'єктивні;
- В) технічні, ергономічні, об'єктивні, суб'єктивні;
- Г) конструктивні, стимулюючі, об'єктивні, технологічні.

56. Документ, в якому регламентовано конкретні заходи в галузі якості, ресурси і послідовність діяльності стосовно конкретної продукції, проекту чи контракту, – це:

- А) нормативний документ;
- А) програма якості;
- Б) настанова з якості;
- В) показник якості.

57. Показник якості продукції, що відноситься до кількох її властивостей, – це:

- А) диференційний показник якості продукції;
- Б) одиничний показник якості продукції;
- В) комплексний показник якості продукції;
- Г) інтегральний показник якості продукції.

58. Ідентифікація, розуміння і управління взаємопов'язаними процесами як системою сприяє організації найбільш результативно й ефективно досягти цілей Який з принципів управління якістю пояснює це твердження?

- А) системний підхід до управління;
- Б) лідерство;
- В) процесний підхід;
- Г) прийняття рішень на підставі фактів.

59. В Україні введено методом прямого впровадження і затверджено як національні сімейство стандартів:

- А) ISO серії 9000;
- Б) ISO серії 14000;
- В) ISO серії 19000;
- Г) ISO серії 22000.

60. Коефіцієнт якості праці вперше було введено для вітчизняної системи управління якістю продукції:

- А) СБВП;
- Б) НОРМ;
- В) КС УЯПП;
- Г) СБП.

61. Показники якості, які характеризують властивості продукції, що обумовлюють оптимальний розподіл витрат матеріалів, засобів праці та часу належать до:

- А) патентно-правових;
- Б) технологічних;
- В) економічних;
- Г) ергономічних.

62. Питання створення еталонів, зразків, розробки нових вимірювальних приладів, пристроїв та інформаційних систем вирішує:

- А) експериментальна метрологія ;
- Б) прикладна метрологія;
- В) теоретична метрологія;
- Г) законодавча метрологія.

63. Сукупність дій, що виконуються за допомогою засобів вимірювання з метою знаходження числового значення даної величини, яка виражається в прийнятих одиницях – це:

- А) технічне вимірювання;
- Б) інструментальне вимірювання;
- В) експертне вимірювання;
- Г) органолептичне вимірювання.

64. Основні одиниці СІ:

- А) метр, кілограм, секунда, Ампер, Кельвін, кандела, моль;
- Б) метр, кілограм, секунда, Ампер, Кельвін, кандела, радіан;
- В) метр, кілограм, секунда, Ампер, Кельвін,стерадіан, радіан;
- Г) міліметр, година, грам, Вольт, Ампер, Кельвін.

65. Методи вимірювання, за яких чутливий елемент приладу не приводиться в контакт з об'єктом вимірювань це:

- А) контактний метод;
- Б) безконтактний метод;
- В) метод заміщення;
- Г) нульовий метод.

66. Відносно одиниці фізичної величини похибки бувають як:

- А) відтворювання величини, зберігання одиниці, передачі розміру одиниці фізичної величини в результаті спостереження;
- Б) відтворювання величини;
- В) зберігання одиниці фізичної величини;
- Г) статичні, динамічні.

67. Похибки вимірювань за способом вираження бувають:

- А) абсолютні, відносні;
- Б) часткові, повні;
- В) статичні, динамічні;
- Г) середня арифметична і середня квадратична.

68. Які показники характеризують охоплення продукції стандартними, уніфікованими та оригінальними складовими частинами, а також рівень уніфікації з іншими виробами?

- А) призначення;
- Б) економічні;
- В) екологічні;
- Г) стандартизації та уніфікації.

69. Ким, або в якому документі було сформульоване таке визначення: «Якість - ступінь, для якого сукупність відмітних властивостей задовольняє сформульовані потреби або очікування, загальнозрозумілі або обов'язкові»?

- А) Гегелем;
- Б) Аристотелем;
- В) ДСТУ ISO 9000-2001;
- Г) ГСТУ.

70. Стандарти серії 9000 та 14000 розроблені:

- А) ІЕС;
- Б) ISO;
- В) МДР;
- Г) СЕН.

71. Петля якості охоплює наступну кількість взаємозалежних видів діяльності:

- А) 8;
- Б) 11;
- В) 12;
- Г) 10.

72. Властивість виробів зберігати у часі в заданих допустимих межах всіх параметрів якості відповідно до заданих умов їх використання, ремонтування, зберігання та транспортування називають:

- А) кваліметрією;
- Б) надійністю;
- В) стійкістю;
- Г) довговічністю;

73. Проміжок часу, в якому вироби зберігають спроможність виконання ними заданих функцій, у межах допустимих відхилень в умовах належного їх технічного обслуговування та ремонтування:

- А) ремонтоспроможністю;
- Б) надійністю;
- В) стійкістю;
- Г) довговічністю.

74. Показники якості виробів, що характеризують взаємозв'язок людини, виробу та навколишнього середовища з урахуванням вимог людини до виробів і довкілля це:

- А) естетичні;
- Б) безпечності;
- В) технологічні;
- Г) ергономічні.

75. Показники якості виробів, що характеризують інформаційну виразність, раціональність розмірів, кольорів, якість поверхонь, цілісність композиції, досконалість форми виробів це:

- А) естетичні;
- Б) ергономічні;
- В) безпечності;
- Г) технологічні.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна література

1. Топольник В.Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: навчальний посібник. – Донецьк: ДонНУЕТ, 2011. – 392 с.
2. Топольник В.Г. Управление качеством продукции и услуг ресторанного хозяйства: Опорный конспект лекций. – Донецьк: ДонГУЭТ, 2005. – 115 с.
3. ДСТУ 3862-99 Громадське харчування. Терміни та визначення.
4. ДСТУ 2925-94 Якість продукції. Оцінка якості. Терміни та визначення
5. ДСТУ 3021-95 Випробування і контроль якості продукції. Терміни та визначення
6. ДСТУ 3230-95 Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення.
7. ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги.
8. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів.
9. ДСТУ 4281:2004 Заклади ресторанного господарства. Класифікація.
10. ГОСТ 30390-95 Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия.
11. ГОСТ 30523-97 Услуги общественного питания. Общие требования.

12. ГОСТ 30524-97 Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу.
13. ДСТУ ISO 9000-2001 Системи управління якістю. Основні положення та словник.
14. ДСТУ ISO 9001-2001 Системи управління якістю. Вимоги.
15. ДСТУ ISO 9004-2001 Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності.

Додаткова

1. Векслер Е.М. Менеджмент якості [Текст]: Навчальний посібник. / Е.М. Векслер, В.М. Рифа, Л.Ф. Василевич. – К.: «ВД «Професіонал», 2008. – 320 с.
2. Кане М.М. Системы, методы и инструменты менеджмента качества [Текст]: Учебное пособие. / М.М. Кане, Б.В. Иванов, В.Н. Корешков, А.Г. Схиртладзе. – СПб.: Питер, 2008. – 508 с. – ISBN 978-5-91180-707-8
3. Кобяк М.В. Управление качеством в гостинице [Текст]: учеб. пособие / М.В. Кобяк, С.С. Скобкин. – М.: Магистр, 2008. – 511 с. ISBN 978-59776-0049-1
4. Гличев А. В. Основы управления качеством. – М.: АМИ, 1998. – 336 с.
5. Киреева Д. Стандарты обслуживания: вопросы и ответы [Текст] / Д. Киреева // Ресторатор. – 2005. – № 5. – С. 62-65.
6. Міжнародні стандарти ISO серії 9000.
7. Національні стандарти ДСТУ ISO серії 9000.
8. ДСТУ 2925-94 Якість продукції. Оцінка якості. Терміни та визначення.
9. ДСТУ 3230-95 Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення.
10. Шаповал М.І. Менеджмент якості. – К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2004. – 474 с.

МАТЕРІАЛИ ДО МОДУЛЮ «ІНОЗЕМНА МОВА (ЗА ПРОФЕСІЙНИМ СПРЯМУВАННЯМ)»

ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ

Завдання державного іспиту укладено згідно з програмними вимогами курсу іноземної мови за професійним спрямуванням з метою перевірки обсягу набутих знань та рівня засвоєння матеріалу за весь курс навчання.

Державний іспит складається з трьох типів завдань, спрямованих на перевірку знань основних аспектів мовленнєвої діяльності.

Перше завдання – виконання лексико-граматичних вправ, які містять граматику з курсу та лексику професійного спрямування. Метою цього завдання є перевірка знань та використання граматичних та лексичних ресурсів мови, як одних із головних компонентів цілісного механізму при виконанні комунікативних завдань.

Друге завдання – написання фахової ділової документації. Головна мета даного завдання перевірка володіння навичками написання ділових листів, есе, знання структури та типів листів, перевірка попередньо набутих знань у конкретному професійному контексті.

Третє завдання – читання тексту за фахом. Цей вид завдання дає змогу продемонструвати комунікативні навички, володіння теоретичним, лексичним та граматичним матеріалом з курсу; вміння орієнтуватись у професійних та життєвих комунікативних ситуаціях.

Перелік тем з граматики

1. **Іменник.** Злічувані та незлічувані іменники. Число іменника. Відмінювання іменників. Загальний відмінок. Присвійний відмінок. Рід іменника.

2. **Артикль.** Вживання неозначеного артикля. Вживання означеного артикля.

3. **Прикметник.** Ступені порівняння прикметників. Порівняльні конструкції з прикметниками. Прикметники, що вживаються з прийменниками.

4. **Числівник.** Кількісні числівники. Порядкові числівники.

5. **Займенник.** Особові займенники. Вживання займенника *it*. Присвійні займенники. Зворотні займенники. Взаємні займенники. Вказівні займенники. Питальні займенники. Сполучні займенники. Відносні займенники. Означальні займенники. Неозначені займенники. Заперечні займенники. *Much, Many, Little, Few*.

6. **Дієслово.** Неправильні дієслова. Вживання дієслів з прийменниками. Неозначені часи в активному стані. Тривалі часи в активному стані. Дієслова, що не вживаються в часових формах Continuous. Структура *to be going to*. Доконані часи в активному стані. Доконано-тривалі часи в активному стані. Порівняльне вживання видо-часових форм дієслова.

7. **Пасивний стан.** Трансформація речень з активною формою дієслова-присудка в пасивну.

8. **Модальні дієслова.** *Can, Could. May, Might. Must, Have to, Be to. Shall. Should, Ought to. Will. Would. Need. Dare.* Порівняльне вживання модальних дієслів.

9. **Узгодження часів.** Пряма та непряма мова.

10. **Прислівник.** Ступені порівняння прислівників. Порівняльні конструкції з прислівниками. Місце прислівників у реченні.

11. **Прийменник.** Місце прийменника в реченні.

12. **Сполучник.**

13. **Типи речень.** Типи питальних речень. Загальні запитання. Спеціальні запитання. Альтернативні запитання. Розділові запитання. Окличні речення. Спонукальні речення.

14. **Порядок слів** в англійському розповідному реченні. Місце додатка в реченні. Місце означення в реченні. Місце обставини в реченні. Інверсія.

READING

MATCHING HEADINGS OR SUMMARIES

1. Read the passage and decide which of the following sentences (A–D) gives the best summary of it?

Edinburgh is full of places of interest and one of the problems for a visitor with only a short time at his or her disposal is what to see. Many would choose Edinburgh Castle, with its marvellous views of the city, whilst others would want to walk down the Royal Mile to visit the Palace of Holyrood House. Still others might simply choose to go shopping on the famous Princes Street.

- A Edinburgh is a really interesting place to visit.
- B On no account should you miss visiting Edinburgh Castle.
- C It is a problem finding things to do in Edinburgh.
- D It is not difficult to see all of Edinburgh in a short time.

2. Read the passage and decide which of the following sentences (A–D) gives the best summary of it?

Visiting different parts of Britain can be an expensive business if you want to stay in top class hotels. However, many hotels that cater for business travellers on generous expense accounts during the week drop their rates at weekends, when there are some surprisingly good bargains to be found.

- A It is impossible to stay in a top class hotel without spending a lot of money.
- B All top class hotels offer rooms at cheaper rates at weekends.
- C Top class hotels are never used by business travellers at weekends.
- D Rooms in some top class hotels cost less at weekends.

3. Choose the most suitable summary (A–F) for each of the two paragraphs below.

1. Passenger numbers for the first three months of Crossair's service between Manchester and Basle are slightly above expectation. Moritz Suter, the airline

chairman, said that the evening flights, especially, were doing very well and that it was hoped that numbers on the morning service would soon increase.

2. During November and December some 1,800 people per month used the new service with, on average, 40% of the seats being filled. Suter added, "We are pretty satisfied for the present with the route's development. If, after a year, the present progress has been maintained, we shall consider increasing frequency."

A Rather more people are travelling between Manchester and Basle than expected.

B More frequent flights will be introduced on the route after a year.

C There have rarely been empty seats on the flights in the evening.

D Very few people are flying from Manchester to Basle in the morning.

E It may eventually be possible to have more flights on the route.

F Far more people are using these flights than had been expected.

4. *Read the text and choose the correct heading (A–J) for each section (1–7).*

Using Your New Microwave Oven

Some important points to note

1. As microwave cooking times are much shorter than other cooking times, it is essential that recommended cooking times are not exceeded without first checking the food.

2. Take care when heating small amounts of food as these can easily burn, dry out or catch fire if cooked too long. Always set short cooking times and check the food frequently.

3. Take care when heating 'dry' foods, e.g. bread items, chocolate and pastries. These can easily burn or catch fire if cooked too long.

4. Some processed meats, such as sausages, have non-porous casings. These must be pierced by a fork before cooking, to prevent bursting. Whole fruit and vegetables should be similarly treated.

5. When heating soup, sauces and beverages in your microwave oven, heating beyond boiling point can occur without evidence of bubbling. Care should be taken not to overheat.

6. When warming up food for a second time, it is essential that it is served 'piping hot', i.e. steam is being emitted from all parts and any sauce is bubbling. For foods that cannot be stirred, e.g. pizza, the centre should be cut with a knife to test it is well heated through.

7. It is important for the safe operation of the oven that it is wiped out regularly. Use warm, soapy water, squeeze the cloth out well and use it to remove any grease or food from the interior. The oven should be unplugged during this process.

A Re-heating

B Foods with skins

C Keeping your oven clean

D Standing time

E Rapid cooking times

F Using a thermometer

G Small quantities of food

- H** Deep fat frying
- I** Foods low in moisture
- J** Liquids

5. Read the following texts and decide which one gives you the following ideas? More than one answer is possible.

1. The amount of sugar people in America eat has gone up a lot in 200 years.
2. People have different opinions on the question “Are governments or people responsible for the amount of sugar we eat?”
3. A group of scientists have started a group which talks about the health problems which can come from sugar.
4. Growing and eating sugar is very old – we’ve done it for thousands of years.
5. Sugar from corn is very important for American farming so they don’t want new rules around sugar in food.
6. Sugar has been popular for centuries but we’ve eaten more and more since the 18th century.
7. There are some rules governments could make – about adverts, putting less sugar in food and taxes.

Text A

The history of sugar started thousands of years ago in Southeast Asia. It was in India that people first discovered how to get the pure sugar juice out of the plant. People from all over Asia visited the country to find out more about this process. These included explorers from Spain and the Arab world. They brought sugar to Europe from the 12th century onwards.

The Portuguese first took sugar to the Americas in the 15th century. Soon, the Caribbean became the largest growers of sugar. By the 18th century, sugar was very popular in Europe. Jam, candy, biscuits, tea and coffee became common foods.

In the 20th century, farmers in America started making fructose syrup from corn. This is used in a lot of soft drinks and food. It became very important for farming in America but some people are worried about the health effects.

Text B

Rosa	I think we eat too much sugar. People don’t know how much they eat. Food companies must put more information on packets.
Miguel	You can’t always blame the companies. People need to be more responsible about their diets. They need to have less candies, biscuits and soft drinks.
Ingrid	I think it is not easy for people to control their diets and eat less sugar. Governments must do more – they must make rules so companies have to put less sugar in food and drinks.

Text C

In 1971, a scientist called John Yudkin wrote a book called “Pure, White and Deadly” about the negative effects of sugar. Many people disagreed with him at the time but, now, a group of health experts and academics have come together to start a group called “Action Against Sugar”.

They want governments to stop companies from advertising foods with a lot of sugar in them. They say that sugar – rather than fat – is the big problem for people’s health. According to them, if you eat too much sugar, it will lead to problems like obesity and high blood pressure.

In England, one in four people have problems with their health and weight and scientists are worried that sugar is a big part of this. They believe this will get worse in the future. Even foods such as soups and yoghurts, which we think are healthier choices, can have a lot of sugar in them.

One possible answer is a tax on sugary foods to make them more expensive. But some people think this will make things worse for poorer people. Also, a lot of farming companies are angry because sugar is so important for their business.

Text D

Sugar Consumption in America

1820s – amount of sugar each week	2010s – amount of sugar each week
1 can	17 cans
Amount of sugar eaten every year	
15 lbs.	130 lbs.

6. Read the text and decide which section (A–G) contains the following information?

1. Regional cuisines of China.
2. The importance of food in Chinese culture.
3. Cigarette-smoking in Chinese culture.
4. Overview of four regional culinary schools.
5. Popular Chinese drinks.
6. The importance of vegetable dishes in Chinese cooking.
7. The importance of teahouses in Chinese culture.

Food and Drink in China

Text A

Most Westerners will have tasted and enjoyed Chinese food in various forms in their own countries, and may even have learned the delicate art of eating with chopsticks. But they may be less prepared for what the writer Colin Thubron memorably describes as the “passionate relationship” of the Chinese to food. Folk memories of famine are recent (the last were in the 1960s) and there are still areas where people’s diet is limited and poor. Refrigeration is more widespread now, but the Chinese almost never eat “ready meals”; food is freshly cooked for each meal, and fish, meat and poultry are often killed only a short time before they are cooked. Shopping in the markets or shops is done with immense gusto, and everything is prodded, shaken, sniffed and thoroughly checked before being purchased.

It is debatable whether, in purely Western terms, the Chinese eat a “healthy” diet. They eat many vegetables, things are cooked fast so that the goodness is not destroyed, and people eat small quantities fairly frequently – “grazing”, rather than eating huge meals at one sitting, which is one reason why they tend to be much slimmer than people in the increasingly obese West. On the other hand they use a

large amount of the very salty MSG (monosodium glutamate, or taste powder) in their cooking, as well as sugar; and in some regions of China there is a high incidence of certain types of cancer, due to the overuse of pickling, the only way some vegetables can be preserved through the winter.

At any rate, the Western visitor will experience a fantastic range of different foods, some wonderful (dumplings, tofu, sweet and sour soup, Mongolian hotpot, and hundreds more treats), and some less to Western tastes, such as “hundred-year-old eggs” or donkey stew. If the Westerner is overwhelmed by a desire for a more familiar food, these days help is at hand. In the bigger cities, though more rarely in the rural areas, there are plenty of fast-food outlets selling hamburgers and pizzas; there are some Italian, Indian, Japanese, Korean and Mexican restaurants, and also newly opened supermarkets (mostly French) that sell the foods of which, in the past, homesick Westerners could only dream – for example, bread, cheese, milk, coffee and real chocolate.

Text B

Chinese local dishes are said to have four, eight and ten culinary schools, depending on which authority is consulted. Canton, Shandong, Sichuan and Yangzhou make up four of them: if you count Hunan, Fujian, Anhui and Zhejiang, you have eight culinary schools; add in Beijing and Shanghai, and that makes ten. You should also try the Middle Eastern-type cooking of the Muslim minorities, such as the Hui and Uighur people, whose roadside stalls produce wonderful (and very cheap) lamb kebabs wrapped in naan bread with salad and hot spicy sauce. Here are a few pointers about some of the schools of cookery.

Text C

Cantonese cuisine adopts the good points of all other culinary schools, and its selection of ingredients is extensive. River food and seafood are widely used, as well as birds, rats, snakes and insects. There is a saying that “The Cantonese will eat anything with wings, except a plane, and anything with four legs, except a table.” Cantonese cuisine pays attention to the use of fresh ingredients and has unique cooking methods. Representative dishes are “three kinds of snake stewed”, cat meat, snake soup, casserole mountain turtle and crispy skin suckling pig.

Shandong cuisine is dominated by seafood, reflecting its nature as a peninsula surrounded by the sea. Typical dishes include stewed sea cucumber with scallion, stewed snakehead eggs, sea slugs with crab ovum, Dezhou grilled chicken and walnut kernel in cream soup.

Sichuan cuisine is renowned for its searingly hot, peppery flavour. The variety of tastes is summed up in the phrase “a hundred dishes with a hundred flavours”. Famous dishes include shredded pork with fish flavour, stewed beancurd with minced pork in pepper sauce, and dry-roast rock carp.

Those who are not used to extremely hot food should proceed with care. The Sichuanese use a special black pepper that leaves the lips numb – a bit frightening the first time it happens, but not unpleasant when one grows accustomed to it.

Huaiyang cuisine integrates the cream of dishes in Yangzhou, Zhenjiang, Huaian and other places south of the Yangtze River, stressing freshness and tenderness, careful preparation, cutting skill, bright colour, beautiful arrangements

and light flavouring. Famous dishes include beggar's chicken, fried mandarin fish with sweet and sour sauce, sliced chicken with egg white, salted duck, steamed crab meat and minced pork balls cooked in a casserole.

Text D

Vegetable dishes have been popular since the Song dynasty (960–1279) and they were greatly developed in the Ming and Qing dynasties (1368–1911). They were divided into three schools: Monastery Vegetable Dishes, Court Vegetable Dishes and Folk Vegetable Dishes.

The main features of vegetable dishes are their unique style and their health benefits. Main materials include green leaf vegetables, fruit, edible mushrooms, and bean-curd products with vegetable oil as a condiment, all of which are delicious in taste, rich in nutrition, easy to digest, and believed to be helpful in preventing cancer.

Text E

The Chinese drink large quantities of tea (mostly “green tea”, as opposed to the “black” tea that is more commonly drunk in the West) and they add no milk or sugar. Tea is drunk constantly at meetings and at work, less so in restaurants and at formal meals, though it is always available if asked for. It is usually served in mugs with lids to keep it warm. Teabags and tea strainers are not used, and drinking tea without swallowing a mouthful of tea leaves requires concentration: try using the lid as a strainer when sipping.

Tea is divided into green, black, perfumed, white and Wulong tea. The most valuable green teas are Longjing and Biluochun; black tea, Qihong and Yunfeng; scented tea, Jasmine; white tea, Yinzhenbaihao, Gongmei and Shoumei; Wulong tea, Dahongpao and Tieguanyin. The Chinese will frequently give beautifully decorated tea caddies of special teas as a present.

Other drinks you may be offered are yellow rice wine, served hot in little porcelain cups. It tastes rather like sherry. More lethal is maotai, the Chinese answer to vodka; there are also many light Chinese beers, as well as a growing range of Chinese wines – Great Wall wine is perhaps the best known and has improved considerably since the producers set up a joint venture with a French wine-grower. Soft drinks such as mineral water and Coca Cola are available everywhere, and fruit juices made from the exotic tropical fruits grown in the south of China are delicious.

Text F

One interesting development in the 1990s has been the re-emergence of teahouses, traditionally the haunts of the intellectuals and literati, who would idle away hours in stimulating conversation or in composing poems. In workaholic, post-liberation China, such establishments were considered a decadent remnant of the feudal society. But with the emergence of the five-day working week, and with more emphasis on quality leisure time, the traditional teahouse is once again blossoming in major cities. Teahouses have one thing in common: tranquility – a precious commodity in China. The quiet atmosphere is broken only by leisurely music played on the zheng, a twenty-one- or twenty-five-stringed plucked instrument, in some ways similar to the zither. Conversation tends to be carried out in hushed tones. Teahouses are located at quiet places in beautiful surroundings, often near lakes; most cities have several now. The teahouse has its own slot on TV, too – the British

television company Granada has coproduced with Chinese TV a 230-part TV soap called Joy Luck Street, based around the comings and goings in a teahouse; it was inspired by the long-running British TV soap Coronation Street, whose central location is a good old English pub.

Text G

Among men in China, much less so among women, smoking is widespread, and at formal meals cigarettes are almost always offered along with the tea. Most Chinese people do not seem to be at all worried about the links between smoking and health problems. It is very hard to escape from other people's cigarettes in restaurants. Young Chinese men set on having a good night out can even be seen holding a lit cigarette in one hand and a pair of chopsticks in the other – managing to smoke and eat at the same time.

7. Read the text and choose the sentence A–G which best summarizes each paragraph (1–6). There is one extra sentence which you do not need to use.

1. ____

A good restaurant menu provides much more than just a list of food with prices. The menu is often a customer's first introduction to a food outlet and is therefore an important marketing tool for it. A menu can express the style and personality of a restaurant; establish what kind of clientele it will attract depending on cost and the type of menu on offer; and make the restaurant stick in the minds of new customers so they want to come back.

2. ____

Before deciding on a menu you need to do some market research of the local competitors by looking at their menus, their web sites and seeing what marketing strategies they use. Wider research into regional, national or global trends in people's eating and drinking habits can also be useful. For example, are there more vegetarians today than there were a few years ago and should you consider this in your menu? Do people prefer eating locally sourced fresh organic produce and how can your menu reflect and promote this? After your initial research, it is important to fully understand the location as 80% of your potential customers will probably be people who live or work within ten minutes of your restaurant. What can you offer them on your menu that other restaurants in the area do not?

3. ____

Your menu should also be easy for customers to read and understand visually. Good layout helps here. A small plain text menu can create a sophisticated and elegant image, whereas a bright, bold menu full of pictures might emphasise a particular tourist location or a fun side to the restaurant. Organise information in columns and make sure print is large and clear enough to read. Do not create a menu that is too big to handle, ensure your menu is seasonal and up-to-date and provide clear information about surcharges such as service, cover or bread and accompaniments, like vegetables. The cost of a meal should not be a surprise to the diners, so ask yourself if you would be happy to pay that price, for that meal, in that restaurant, in that location, at that time of day or year. If the answer is yes, then it is probably a good menu!

4. ____

The organisation of items on a menu tends to determine the way in which customers choose from it. So if you sequence courses like starters, main courses, side orders, desserts or beverages, that is probably how your customer will order. However, you can guide customers in other ways too by placing your signature dishes on a separate page under the title 'House Specials' or 'Chefs Specials' or by creating interesting names, which invite curiosity. All dishes should have short, simple but attractive and accurate descriptions of ingredients so your guests will want to eat them.

- A Checking the menu is accessible to customers.
- B Key points for writing a good menu.
- C Helping customers order.
- D The importance of doing your research.
- E The job of a menu.

8. Read the text and choose the sentence (A–G) which best summarizes each paragraph (1–6). There is one extra sentence which you do not need to use.

Tea

Tea drinking has interesting origins.

Tea was first drunk many centuries ago by the Chinese. The story goes that some leaves from a tea bush fell by chance into the boiling water in a philosopher's pot. In the past, tea was affordable only by the rich, because of the high cost of importing it. Wealthy households would lock it securely away in sturdy tea chests to prevent theft.

1. ____

It is estimated that on average, Britons drink per capita five cups of tea per day. Some would complain, though, that it is becoming increasingly hard to get a decent cuppa. Many cafes and restaurants serve up a lukewarm and tasteless liquid, and many British homes have adopted the more convenient tea bag, in preference to brewing loose tea leaves in a pot.

2. ____

There are many ways of making and drinking tea, depending where you come from, and each person will tell you that their way is the only correct one. In the north of England, the tea goes into the cup, followed by the milk. In the south, it is the other way round. On the Continent you are likely to be served lemon, rather than milk with your tea, and in the East you may find a touch of a spice such as cardamom added.

3. ____

There is an almost bewildering variety of teas available nowadays, both in loose leaf and bag form. Teas from India tend to be strong and dark, while those from China are more delicate and lighter. Earl Grey is pale with a gentle perfume and considered by many to be the most sophisticated cup.

4. ____

There are some well-known conventions to tea drinking. For example, dipping a biscuit into your cup is considered common, as is drinking from the saucer, or

blowing on hot tea to cool it. And particular situations require a cup of tea – when someone is feeling tired or unwell, has received some bad news or a nasty surprise, it is often the first comfort offered.

5. ____

The bitterness and colour comes from the tannin (also found in red wine), and oils are added to give subtle flavours. Tea is good news for weightwatchers; a cup without milk or sugar added has only four calories. Perhaps surprisingly though, tea has twice the caffeine content of coffee, which accounts for its stimulating effect.

6. ____

This doesn't mean that a cup of tea can't be the perfect accompaniment to something far more indulgent. Just over 150 years ago, the tradition of taking afternoon tea began. Sandwiches and cakes are served with a pot of tea, an occasion to bring out the best china and silver spoons. High tea is a meal in itself, with bread and butter, cold meats and a generous helping of cakes. The famous cream tea, from the west of England, comes with warm scones, jam and the local thick clotted cream.

- A 'Tea' can be more than just a drink.
- B There are reasons for its taste and appearance.
- C There is a confusing range to choose from.
- D It is considered by many to be a luxury.
- E Methods of making tea vary.
- F There are some 'do's' and 'don'ts' to tea drinking.
- G It is not easy to find a high quality cup of tea.

MULTIPLE CHOICE

1. Read the text. For questions 1–2 choose the answer (A, B, C or D) which you think fits best according to the text.

In recent years, people in Britain have become increasingly conscious of the need to lead a more healthy life. As a result of this, food products containing a great deal of fat or sugar have become less popular and frequent exercise has become a way of life for many. By adopting a more healthy life style, people hope not only to live longer but also to feel fit and be active well into old age.

1. What evidence is there to show that people in Britain are trying to lead healthier lives?

- A Very few people eat food which has fat in it.
- B Many people take part in exercise.
- C People are aware of the need for a healthy life.

2. People are trying to lead a more healthy life

- A in order to become younger.
- B so that they can take exercise.
- C in order to remain active.

2. Read the text. For questions 1–2 choose the answer (A, B, C or D) which you think fits best according to the text.

The Lathkill Hotel is situated in the Derbyshire village of Over Haddon and enjoys spectacular panoramic views. The nearby tranquil dales and rolling fields are dotted with interesting villages, but there are larger towns too – Bakewell with its famous puddings, Buxton, the elegant spa town. Also nearby are five famous country houses (including Chatsworth), making the hotel an ideal base for exploring the area.

Home-cooked food is available at lunchtimes and evenings and you can eat while enjoying glorious views. During the summer you can take your pick from a hot and cold buffet table. Packed lunches are also available. A more extensive evening menu is available in the restaurant, which is open to residents and non-residents.

1. Why might people want to stay at this hotel?

- A There are no towns nearby.
- B The nearby countryside is very peaceful.
- C The hotel is lonely and isolated.
- D The country houses all welcome visitors.

2. The evening meals are different from the lunchtime meals because

- A there is more choice.
- B both hot and cold food is available.
- C non-residents may eat in the restaurant.
- D the restaurant is closed in summer.

3. Read the text. For questions 1–3 choose the answer (A, B, C or D) which you think fits best according to the text.

Americans were invited to sample the food, the golf and the heritage of Scotland at a meeting held in New York yesterday to promote the tourism opportunities created by films set in Scotland. The move came as the Scottish Tourist Board announced a seven per cent growth in tourist spending in Scotland last year.

American tourism accounts for a quarter of the overseas visits to Scotland and visitor numbers are expected to increase substantially this year as a result of the large number of “scenic” films shot there. At the Scottish Travel Fair in Glasgow, it was predicted that the films could have an effect on Scottish tourism for the next 15 years.

1. What was the reason for the meeting in New York?

- A to advertise films made in Scotland;
- B to make Scottish food more popular;
- C to encourage people to visit Scotland;
- D to persuade people to make films in Scotland.

2. Why might members of the Scottish Tourist Board be feeling pleased?

- A More tourists visited Scotland last year.
- B They had an increase in their salaries.
- C Visitors spent more money in Scotland last year.
- D They spent more money on visitors last year.

3. This year it is expected that ...

- A more people will come to visit Scotland.
- B there will be an increase in ‘scenic’ films made here.

- C the films will have little effect on the number of visitors.
- D a quarter of all visitors will come from America.

4. Read the text. For questions 1–4 choose the answer (A, B, C or D) which you think fits best according to the text.

A 35-year old man from Leeds walked into his hotel in Keswick in the English Lake District at eight o'clock last night as the local mountain rescue team were preparing to mount a search for him. The man, an inexperienced mountain walker, had had an argument with his wife that morning and had left the hotel to go walking despite warnings of severe weather conditions. He had been reported missing by his wife late in the afternoon.

In fact the man had not been in the mountains at all but, on seeing how bad the weather was, had changed his mind and had decided to take a bus to Windermere. He did not think to phone his wife to tell her of his change of plans. Unfortunately, he missed the bus which he had planned to catch back to Keswick and arrived at the hotel rather later than he had intended.

1. Why was the mountain rescue team going to search for the man?

- A It was thought that he was lost in the mountains.
- B The man was not an experienced mountaineer.
- C The weather was not going to improve.
- D The man had left the hotel in a bad temper.

2. What do we know about the man?

- A He was not used to walking in the mountains.
- B He had many arguments with his wife.
- C He did not know about the bad weather.
- D He had thought of phoning his wife.

3. Why do you think the man's wife was worried about him?

- A He had changed his plans.
- B He had gone to Windermere.
- C He had missed a bus.
- D He had not returned to the hotel.

4. Why did the man arrive back at the hotel later than he had intended?

- A The bus was held up by the bad weather.
- B He did not catch the bus he wanted.
- C He missed the bus to Windermere.
- D The bus left Windermere early.

5. Read the text. For questions 1–5 choose the answer (A, B, C or D) which you think fits best according to the text.

It is well known that in many countries around the world people become ill and die from an inadequate food supply. A lesser known but equally troubling problem, however, is referred to as 'hidden hunger,' which does not cause feelings of hunger in the stomach but instead causes damage to the immune system, birth defects, and slower brain activity due to a lack of vitamin and mineral nutrients.

According to a recent report from the United Nations, ‘hidden hunger’ is having an alarming effect on developing countries, even those where people have enough to eat. An insufficient amount of iron in the diet can lower the intelligence quotient (IQ) of children by five to seven points and an iodine deficiency cuts it by 13 more points. As a result, the collective brainpower of entire nations is diminished as the number of children with mental incapacities grows. Iron deficiency in adults affects productivity. It is estimated that the Gross Domestic Product in the most affected countries has been lowered by 2 percent. An Indian study showed that when iron was added to the diets of tea leaf pickers, their productivity increased by 20 percent.

The report encourages governments to enrich common foods with nutrients during processing. Even if people are instructed to take a vitamin pill daily, many will not comply. Adding nutrients to everyday foods such as soy sauce, salt, and cooking oil is the most efficient way to reach the majority of the population. In the United States, cases of two serious birth defects dropped by about 20 percent after the government began adding folic acid, a nutrient found in nuts, to flour. The *tragedy* of hidden hunger is that it can be easily solved. Enriching foods with nutrients is a simple process that costs only a few cents per person per year.

1. What is ‘hidden hunger’?

- A feeling hunger pains;
- B not getting enough to eat;
- C a damaged immune system;
- D not getting enough nutrients.

2. According to the passage, what lowers productivity?

- A slower brain activity;
- B iron deficiency in adults;
- C damage to the immune system;
- D folic acid deficiency in children.

3. What does the United Nations recommend?

- A adding iron to tea;
- B adding nutrients to food;
- C encouraging people to take vitamin pills;
- D encouraging people to use more everyday foods like salt.

4. What was the result of adding folic acid to a common food?

- A It increased productivity.
- B It lowered rates of birth defects.
- C It increased the consumption of flour.
- D It solved the problem of hidden hunger.

5. In paragraph 3, what reason does the author give for calling hidden hunger a tragedy?

- A It can be avoided.
- B It affects so many people.
- C So many people aren’t aware of it.
- D It affects only developing countries.

6. Read the text. For questions 1–5 choose the answer (A, B, C or D) which you think fits best according to the text.

Around 200 BCE, the Maya of Central America prepared a chocolate drink using cacao. They ground cacao seeds into a paste that was blended with water, peppers, cornmeal, and other ingredients. Afterward, the mixture was poured back and forth from cup to pot until thick foam appeared on the surface. Cacao was a valuable commodity in this civilization, as evidenced by the report of an early explorer who noted that three cacao beans could buy a turkey egg, four could buy a pumpkin, and ten could buy a rabbit.

By the fifteenth century, expansion of the Aztec civilization throughout most of Central America brought the Aztecs into contact with the Maya. The Aztecs also viewed chocolate as a valuable commodity. It has been noted by historians that each day the emperor of the realm, Moctezuma, drank fifty cups of xocolatl, or “bitter water,” from golden goblets. Unable to cultivate the tropical cacao in the temperate highlands where they lived, the Aztecs depended upon trade with the Maya. Men hauled cacao in woven backpacks from Honduras to Tenochtitlan, the capital of the Aztec civilization, a distance of approximately 1,400 kilometers.

Regulated by special government officials who ensured that weights, measures, and prices matched the quality of goods, the Aztec marketplace included both vendors of prepared chocolate and dealers of raw beans. Honest cacao sellers would divide the beans into separate piles according to their origin. Dishonest sellers would sell counterfeit beans by artificially coloring inferior lots of cacao or even by disguising amaranth dough or avocado seeds with cacao hulls to fool customers. Cacao was so precious to the Aztecs that it was not only used as currency but also to pay tribute, a tax imposed by the emperor. Over time, the Aztecs conquered large portions of Mayan territory, partly to have more of these precious beans.

1. What is the main purpose of the passage?

- A** to demonstrate why cacao was a regulated commodity;
- B** to explain how commodities such as cacao could be used as currency;
- C** to explain why the Aztecs conquered the Maya;
- D** to describe the history of the cacao trade.

2. According to the author, what indicates that cacao was valuable in the Mayan civilization?

- A** An explorer noted its use as currency.
- B** Moctezuma drank fifty cups of xocolatl a day.
- C** The Aztecs traded with the Maya for cacao.
- D** The Maya refused to trade it with the Aztecs.

3. How did the Aztecs first acquire cacao?

- A** They traded for it with the Maya.
- B** They discovered it in the wild.
- C** They accepted it as a tribute payment.
- D** They cultivated it in fields.

4. According to the passage, why did the Aztecs regulate cacao?

- A** so that chocolate drinks would be of high quality;
- B** to ensure a fair price for the quality of the goods;

- C** to restrict the use of cacao as currency;
D so that buyers knew the origin of the beans.
- 5.** What did the Aztecs do to ensure a plentiful supply of cacao?
A They preserved the seeds using special ingredients.
B They conquered Mayan territory.
C They cultivated it in the highlands.
D They regulated the sale of cacao.

7. Read the texts. For questions 1–10 choose the answer (A, B, C or D) which you think fits best.

Text A

To: Solutions Tech Supervisors
From: gloria@hr.solutionstech.com
Subject: Company Picnic

Dear Supervisors,

This is a reminder about our annual company picnic on June 15. We still need managers to volunteer to help out.

- Set up children’s activities (2–4 p.m.).
- Greet employees (5–7 p.m.).
- Assist with games (5–7 p.m. or 7–9 p.m.).
- Collect food donations (5–7 p.m. or 7–9 p.m.).

We want to make this a great event for all our employees. If you can lend a hand, contact me by June 1. Please state activity and time shift preference.

Sincerely,

Gloria Jones, Planning Committee

Text B

Evening at Riverside Park

All Solutions Tech Company employees and families

June 15, 5 p.m.–9 p.m.

For even more fun and maybe starting a new tradition, we’re having a circus at our annual company picnic. As usual, we’ll provide lots of good food and drink and live music. Our charity event this year is a collection for the City Food Bank. **JB**

Circus will perform under the Big Tent

The Amazing Acrobats: The Rossi Family

SoJo the Clown and His White Dog

Clara and Her Dancing Horses

Also, special children’s games and activities including face painting and clown magic.

Don’t forget to bring along a donation for City Food Bank.

Text C

City Food Bank in Urgent Need of Donations

City Food Bank is running extremely low on canned goods and other nonperishable foods.

To meet the need, City Food Bank is urging community groups, neighborhood clubs, and local businesses to hold food drives. “We are in particular need right now

because of the bad weather that hit our community. Many homes were flooded last month, so many people who don't normally use our service came in for food assistance.”

City Food Bank is a not-for-profit organization dedicated to reducing hunger. It is the oldest food-relief agency in the Riverside area. It is located at 549 Park Road, Riverside, and donations are accepted every day from 9 a.m. to 9 p.m.

Text D

Executive Profile: Jeff Blackstone

Chief Development Officer, Solutions Tech Company

Jeff Blackstone, CDO of Solutions Tech Company, the largest computer-support business in Michigan, likes working with people as much as with computers.

Blackstone believes that success on the job is tied to several factors. One is that employees have fun together when they are not working. He is pleased that his company is even bringing in a circus for their annual company picnic.

Blackstone worked for several years in computer development before studying organizational psychology at State University. He believes some companies' employees end up just doing jobs they are good at but don't like. He thinks *that* is a formula for stress on a worker. At Solutions Tech, Blackstone's primary responsibility is to match employees with the kind of tasks they like and do best.

Since joining Solutions Tech eight years ago, he's been earning the praise of the employees there as well as the respect of the whole community for his support of local charities. “One of the charities that I think is so important is City Food Bank,” said Blackstone. Blackstone volunteers at the food bank once a month. He added that he's really looking forward to the company picnic where he'll be personally helping City Food Bank build up its food supply.

1. What is the main purpose of text A?

- A to find out who needs volunteers;
- B to get help with a company event;
- C to encourage people to attend an event;
- D to announce the time of a company picnic.

2. What should people take to the event (Text B)?

- A picnic food and drinks for their family;
- B an item to donate to the food bank;
- C games for children to play;
- D money to attend the circus.

3. What will be available for the first time this year (Text B)?

- A food and drinks;
- B live music;
- C circus performances;
- D charity collection.

4. Why does the food bank need donations now (Text C)?

- A It is the only place hungry people can get food.
- B Food there has become quite old.
- C More people than usual have used it recently.
- D It does not have any canned goods available.

5. What kind of food would be an acceptable donation (Text C)?

- A eggs;
- B fresh fruit;
- C bread;
- D dried beans.

6. What is the main purpose of text D?

- A to help City Food Bank;
- B to attract a new chief development officer;
- C to clarify the business of a large computer company;
- D to provide information about a Solutions Tech employee.

7. What did Blackstone do before working where he does now (Text D)?

- A worked with computers;
- B taught psychology at a university;
- C did financial planning at a bank;
- D managed a charity.

8. In the third sentence of paragraph 3, what does *that* refer to (Text D)?

- A workers doing jobs that they don't like;
- B workers doing jobs that they're not good at;
- C employees afraid of losing their jobs;
- D employees having too much work to do.

9. Which sections include information about a company event (Texts A, B, C, and D)?

- A A, B, and C;
- B A, B, and D;
- C A, C, and D;
- D B, C, and D.

10. What will Jeff Blackstone probably be doing on June 15 (Texts A, B, C, and D)?

- A setting up children's activities;
- B collecting food donations;
- C assisting with games;
- D greeting employees.

8. Read the texts. For questions 1–10 choose the answer (A, B, C or D) which you think fits best.

Text A

A World of Cooking

Pablo's Restaurant hosts a series of two-hour cooking workshops.

Our award-winning chef Emily Winters cooks dishes from food cultures around the world, including European, Asian, and African cuisines. And of course, there will be a lesson on how to make Pablo's most popular Spanish dishes!

Find details and sign up online, by phone, or ask next time you're at the restaurant.

Discounted package rate for all 12 classes of the series.

Learn from the best!

Text B

This Week's Shopping List

Love to cook cuisines from other countries but can't find all the items on your grocery list? Check out my tips for getting the ingredients you need!

- The International section. Big grocery stores often devote an aisle to foods from around the world.
- Where the locals go. If your community includes neighborhoods with strong ties to other countries, visit those stores to find great foreign foods.
- The Internet. You can find nearly any type of food online and have it delivered right to your door.

Don't forget to visit my blog next week for more food-lover tips and for ideas for dishes you never imagined trying to make!

Text C

A Recipe for Success

Have you always wanted to learn Spanish? Or visit the beautiful Spanish countryside? Or maybe you really love traditional Spanish cuisine? If any or all of these apply to you, the Taste of Spain Study Tour is a perfect opportunity to realize your dreams!

Our three-week itinerary provides a unique combination of Spanish-language instruction, travel to the most beautiful areas of Spain, and cooking lessons that cover traditional Spanish and Basque techniques and cuisines. Small group instruction and one-on-one feedback *aids* student learning.

Don't wait any longer. At our affordable rates, there's no reason to put off the trip of a lifetime!

Text D

Basque in It

Spain is known worldwide for its food. And no small part of that recognition is thanks to Basque cuisine. The Basque are an ethnic group whose traditional territory is primarily in northern Spain but also extends into southern France. Basque cuisine is a distinct and important part of the Basque culture, and luckily for the rest of the world, it's delicious.

Basque cuisine leans heavily on what's in season and what's local: fish straight from the ocean, mushrooms from the woods, vegetables from Basque farms. The highlight of Basque cuisine is its focus on using the highest quality ingredients and combining them in original, flavorful recipes.

If you visit San Sebastian, Spain (also known as Donostia), a Basque food hotspot, you can hop from restaurant to restaurant like the locals do. Be sure to sample small dishes called pintxos. Wherever you visit, you'll likely see someone asking the chef for whatever's best that day, rather than requesting specific menu items.

Basque cuisine is popular in several parts of the world, with many restaurants serving pintxos or traditional Basque dinners. We owe this to several notable chefs who've taken an interest in Basque cuisine and to Basque emigrants in other countries who have shared a taste of *their* homeland.

1. What is said about Emily Winters (Text A)?

- A She wants Pablo's to serve different cuisines.
- B She owns Pablo's.
- C She has trained in many countries.
- D She has been recognized for her ability.

2. What is the main purpose of this passage (Text B)?

- A to explain where to find certain foods;
- B to show how ethnic foods became widely popular;
- C to recommend different international cuisines;
- D to summarize the ingredients for a specific recipe.

3. What will the author most likely include in her blog next week (Text B)?

- A directions to her favorite store;
- B recipes for international dishes;
- C an interview with a famous chef;
- D a review of her favorite restaurant.

4. In the last sentence of paragraph 2, what does *aids* mean (Text C)?

- A provides;
- B helps;
- C follows;
- D describes.

5. What is the purpose of the last sentence (Text C)?

- A to give suggestions on enjoyable activities;
- B to encourage people to participate;
- C to provide a tip for traveling safely;
- D to show where to get more information.

6. What is the main focus of this passage (Text D)?

- A popular world cuisines;
- B interesting restaurants;
- C the food of a certain culture;
- D new styles for traditional food.

7. Why might people in San Sebastian restaurants order something that wasn't on the menu (Text B)?

- A to try something new;
- B to get the freshest food;
- C to order what they like most;
- D to show they know the chef's speciality.

8. In the last sentence of paragraph 4, what does *their* refer to (Text D)?

- A Basque cooks;
- B Basque people;
- C restaurant owners;
- D people who visit Spain.

9. How does section C differ from the other sections?

- A It was written for a specific audience.
- B It mentions language learning.
- C It offers specific cooking techniques and tips.

D It discusses traveling to different countries.

10. What do all four sections imply?

A Increasing numbers of people are learning to cook.

B International foods are popular with many people.

C Ethnic restaurants are expanding their business.

D Basque food is difficult to make.

9. Read the text. For questions 1–10 choose the answer (A, B, C or D) which you think fits best.

Hotel Leaflet Your Room at a Glance

Instant Service

To make your stay more enjoyable, Instant Service is available “around the clock” for any requests.

Wake-Up Service

Please contact Instant Service.

In-Room Bar

Your private bar is stocked daily with a variety of drinks and snacks. Items removed are automatically charged to your account. A menu with pricing is located in your room.

The Internet

Your room is equipped with high speed Internet access. A daily access fee will be assessed to your account.

Express Check-Out

For a fast and effortless check-out, please utilize our voicemail check-out by dialing extension 4510 and leave your name and room number.

In-Room Coffee

Complimentary coffee is replenished daily in your room. Keurig-makers have directions located on the front of the machine. If further assistance is required please dial Instant Service. Complimentary coffee and tea is also served in the Lobby from 6:00AM to 7:00AM.

Fitness Center

The Fitness Center offers an assortment of cardio and weight training equipment. Available 24 hours a day with a guestroom key card access on the third floor. Access to the steam room and sauna are available from 6:00AM to 8:00PM.

In-Room Safe

The safe can be programmed with a personalized four-digit pin code for each use. Please see detailed instructions located in the safe. Alternatively, safe deposit boxes are available at the Reception Desk.

Housekeeping Service

Your room is serviced daily between 8:30AM and 2:30PM Monday through Friday; between 9:00AM and 3:00PM Saturday, Sunday and Holidays. For fresh towels after service hours, please dial Instant Service.

Laundry & Shoe Shine

Please find instructions in your closet for Laundry, Pressing and Dry Cleaning Service. For Shoe Shine service, please contact Instant Service for pick-up.

Entertainment

For your viewing pleasure we are pleased to offer a selection of pay per view movies and entertainment options. To view these and other options, press the menu button on the remote control.

1. You can contact Instant Service ...

- A** twelve hours a day;
- B** twenty-four hours a day;
- C** in the hotel lobby next to the clock;
- D** every hour on the hour: at 6 o'clock, 7 o'clock, etc.

2. There is a variety of drinks and snacks ...

- A** in the hotel's private bar;
- B** that are removed from your room every day;
- C** that you can have and pay with your room bill;
- D** that are automatically charged to your bank account.

3. There is Internet access in your room.

- A** fast;
- B** free;
- C** basic;
- D** wireless.

4. If you want a coffee, you can ...

- A** dial Instant Service;
- B** put money in a machine in your room;
- C** follow the directions to the nearest coffee bar;
- D** have it for free in the lobby early in the morning.

5. To enter the Fitness Center you need ...

- A** your room key card;
- B** to ask for a specific key;
- C** to be a guest on the third floor;
- D** to go between 6:00AM and 8:00PM.

6. The in-room safe is ...

- A** an alarm system that you can program;
- B** a box with a pin code to keep valuable things;
- C** a deposit box that you can get at the Reception Desk;
- D** a personalized four-digit pin code to enter each room.

7. You can find that your room hasn't been cleaned yet if you come back at ...

- A** 2:00AM on a Friday;
- B** 2:00PM on a Friday;
- C** 3:00AM on a Sunday;
- D** 3:30PM on a Sunday;

8. If you need to clean your shoes ...

- A** you'll find instructions in your closet;
- B** call Instant Service for instructions on how to clean them;
- C** call Instant Service and they'll clean them for you in your room;

D call Instant Service and they'll collect the shoes from your room.

9. The hotel offers a selection of films that you can watch ...

A for free;

B for a daily amount of money;

C and pay for each film you watch;

D in the hotel's entertainment area.

10. Which one is NOT TRUE? You should contact Instant Service if you need

...

A to check out;

B fresh towels;

C to wake up early;

D to clean your shoes.

10. Read the text. For questions 1–12 choose the answer (A, B, C or D) which you think fits best.

Text A

You are invited to try a free sample of the Ultimate Decadence Bar. It's the chocolate lover's new bar of choice.

To create the world's most delicious chocolate bar, we use only the finest chocolate and other ingredients. South American cocoa and Caribbean sugar are blended to create the highest quality dark chocolate bar available.

Go ahead, indulge in the Ultimate Decadence – you deserve it!

Stop by the Eagle Chocolate Store and try one today!

Text B

Good News for Chocolate Lovers!

Recent research shows that eating moderate amounts of chocolate may be good for you.

Several studies published in the last few months point to the health benefits in cocoa and other chocolates. These include keeping hearts healthy by lowering high blood pressure and maintaining healthy blood flow.

Cocoa contains a substance that seems to help the body *regulate* nitric oxide levels, which are crucial to controlling blood flow and blood pressure. Cocoa beans also contain large amounts of compounds called flavanols. These plant compounds offer strong antioxidant properties and can prevent fats in the bloodstream from oxidizing. This helps reduce the potential for clogged arteries – a major contributor to heart disease.

Dark chocolate contains more flavanols than milk chocolate or other kinds of processed chocolate, such as chocolate syrups or cocoa powder. This is because flavanols are destroyed or removed in processing. Dark chocolate is a less-refined product, therefore retaining more flavanols than other kinds of chocolates.

Text C

Can an Industry be Trusted to Research Itself

Over the past few years, much research has been focused on the purported health benefits of eating chocolate. Many studies have indicated that cocoa, the

principal component of all chocolate, has many health benefits, especially regarding cardiovascular health.

One major problem with the research is that most of it comes from the Cocoa Research Institute (CRI), a research institute funded almost entirely by cocoa producers and candy manufacturers. The obvious question is: Why should we trust the data about a product that has been funded by the industry that produces *it*?

“That’s an excellent question, and one we hear all the time,” said Dr. Lyle Stemple, director of research at the CRI. “But if the industry hadn’t backed the research, then it probably never would have been done. The fact that the industry paid for the research doesn’t automatically invalidate it. Almost every study we’ve put out has been later replicated by other independent research groups. Generally they’ve obtained similar results.”

Dr. Stemple compared the situation to that of the oat industry funding research showing how oats lower cholesterol. Another example is soy farmers who funded early studies that indicated proteins and antioxidants in soy products might help heart disease. Independent research done by labs around the world confirmed these conclusions, and led to further research that has greatly expanded upon the early work.

1. What is the purpose of the advertisement (Text A)?

- A to explain how to buy a new product;
- B to describe where a new product is made;
- C to offer customers a discount on a new product;
- D to encourage people to taste a new product.

2. What features of the product are described in the advertisement (Text A)?

- A the excellent ingredients;
- B the low cost;
- C the health benefits;
- D the beautiful packaging.

3. What is the main purpose of the article (Text B)?

- A to advertise a new chocolate-flavored product;
- B to explain possible health benefits of chocolate;
- C to compare dark chocolate to milk chocolate;
- D to explain how much chocolate people should eat.

4. In the first sentence of paragraph 3, which word can replace *regulate* (Text B)?

- A digest;
- B produce;
- C remove;
- D adjust.

5. According to the article, what is one health benefit of flavanols (Text B)?

- A They help the body absorb vitamins and minerals.
- B They reduce nitric oxide levels in the blood.
- C They help reduce the risk of heart disease.
- D They aid in eliminating harmful substances from the body.

6. What is implied about milk chocolate (Text B)?

- A It contains less nitric oxide than dark chocolate.
- B The milk helps boost its health benefits.
- C It is less refined than chocolate syrups or cocoa powder.
- D The process that creates it lowers its flavanol content.

7. In the first sentence, why does the author refer to the health benefits of eating chocolate as purported (Text C)?

- A There is strong evidence to support them.
- B They are short term.
- C They are not commonly known.
- D There is doubt about them.

8. According to the article, what problem is associated with research on cocoa (Text C)?

- A Much of the research is not done independently.
- B The research is very expensive to conduct.
- C Food product research is not respected by scientists.
- D Much of the research has not yet been replicated.

9. In the last line of paragraph 2, what does *it* refer to (Text C)?

- A a question;
- B the industry;
- C a product;
- D an institute.

10. Why are soy farmers mentioned in the article (Text C)?

- A to illustrate how an industry funded its own research;
- B to explain when research on the health benefits of food began;
- C to contrast soy farmers with chocolate manufacturers;
- D to describe how antioxidants in soy products have increased.

11. In the last sentence, which phrase is closest in meaning to confirmed (Text C)?

- A showed up;
- B backed out;
- C supported by;
- D agreed with.

12. What can be inferred about the studies on flavanols in cocoa (Texts A, B, C)?

- A They are based on studies of flavanols in soy and oats.
- B They were probably done by the CRI.
- C They did not include Eagle Chocolate products.
- D They have been challenged by independent research groups.

GAPPED TEXT

1. You are going to read an article about how we can stop eating foods that are bad for us. Six sentences have been removed from the article. Choose from the sentences A–G the one which fits each gap (1–6). There is one extra sentence which you do not need to use.

Can We Stop Food Cravings through Imaginary Eating?

A study says that imaginary chewing and swallowing can reduce our desire to eat the wrong kind of foods. Are you fighting an urge to reach for some chocolate right now? Then, let it melt in your mind, not in your mouth. According to recent research, imagining eating a specific food reduces your interest in that food, so you eat less of it.

This reaction to repeated exposure to food – being less interested in something because you’ve experienced it too much – is called habituation and it’s well known to occur while eating. **1.** _____

But the new research is the first to show that habituation can occur solely via the power of the mind. “**2.** _____ This research suggests that may not be the best strategy,” said study leader Carey Morewedge, a psychologist at Carnegie Mellon University in Pittsburgh.

“If you just think about the food itself – how it tastes, smells, and looks – that will increase your appetite,” he continued. “This research suggests that it might be better, actually, to force yourself to repeatedly think about tasting, swallowing and chewing the food you want in order to reduce your cravings. What’s more, the technique only works with the specific food you’ve imagined,” he added. **3.** _____

Morewedge and his colleagues conducted five experiments, all of which revealed that people who repeatedly imagined eating bread or cream would eat less of that food than people who pictured themselves eating the food fewer times, eating a different food, or not eating at all. In one experiment, for instance, 51 subjects were divided into three groups. One group was asked to imagine inserting 30 coins into a laundry washing machine and then eating three chocolates. **4.** _____ Another group was asked to imagine inserting three coins into a laundry machine and then eating 30 chocolates. Lastly, a control group imagined just inserting 33 coins into the machine – with no chocolates.

All participants then ate freely from bowls containing the same amount of chocolate each. **5.** _____ The results showed that the group that had imagined eating 30 chocolates each ate fewer of the chocolates than both the control group and the group that imagined eating three chocolates.

The study is part of a new area of research looking into the triggers that make us eat more than we actually need, Morewedge noted. **6.** _____ Recent research suggests that psychological factors, such as habituation or the size of a plate, also influence how much a person eats. The new study, Morewedge said, may lead to new behavioural techniques for people looking to eat more healthily, or exert control over other habits.

- A** A lot of people who want to stop eating certain foods that they know are bad for them try to avoid thinking about the foods they really want.
- B** When they said they had finished, these were taken away and weighed.
- C** A tenth bite, for example, is desired less than the first bite, according to the study authors.
- D** Indeed, this is what most of us think when faced with foods we really like, but think we shouldn’t eat.

- E For instance, visualising yourself eating chocolate wouldn't prevent you from eating lots of cheese.
- F Physical, digestive cues – that full stomach feeling – are only part of what tells us that we've finished a meal.
- G This requires the same motor skills as eating small chocolates from a packet, the study says.

2. You are going to read an article by a food writer about a kind of Asian food called “soup dumplings”. Six sentences have been removed from the article. Choose from the sentences A–G the one which fits each gap (1–6). There is one extra sentence you do not need to use.

In Search of the Perfect Dumpling

My mum was an awful cook and perhaps because of that, I was always interested in food. I got my first job as a washer-up aged fifteen, then I spent ten years as a chef in different parts of the world.

I came to Asia because I wanted to see Chinese and Japanese food first hand. In 2005 I ended up with a job at a French restaurant in Shanghai; the city was really booming, and I was working up to seventy hours a week. **1)** ... So I started to write about Chinese restaurants instead. Soup dumplings were my starting point.

Soup dumplings originated back in the 7th century in central Asia. The idea spread outwards from there, so today you can find something similar almost everywhere from Turkey eastwards. About 150 years ago, they arrived in the Shanghai area of China. **2)** ... In my experience, every region has its own variant on the standard soup dumpling. I thought I'd try and establish what the characteristics of the ideal Shanghai soup dumpling are, then set out to measure those on offer in various city restaurants against that.

When you talk to people from Shanghai, however, they'll always argue about what makes a good soup dumpling. Some will say that the skin must be thin, others that there should be a lot of tasty meat in the filling, or that there must be plenty of soup. **3)** ... So clearly, the perfect dumpling wasn't going to be that easy to find.

Meanwhile, a friend had told me about a guide to restaurants ‘prepared for the convenience of mathematicians, experimental scientists, engineers and explorers’. It was the pet project of an eccentric scientist who ate in hundreds of restaurants in New York and then created, by hand, a spreadsheet of them all, using symbols to show the ethnicity of the cuisine, what the place was like, etc. **4)** ... I thought I'd do the same for Shanghai soup dumplings.

I bought a digital scale and a pair of callipers on an internet auction site. With these two tools and a pair of scissors, I went from restaurant to restaurant sampling the soup dumplings. I'd take each one out individually, weigh it and then snip a hole in the side and pour the soup out and weigh that. **5)** ... Using my callipers, I'd then measure the thickness of the skin on the bottom of the dumpling.

I went to around fifty restaurants in all and wouldn't say the family-run places were any worse than the fancy ones with posh tablecloths and uniformed waiters. Hopefully, the guide I have produced will make you laugh and think. **6)** ... On the other hand, it is a list of fifty or so restaurants in Shanghai and it does attempt to put

them in some sort of order for you. My next project is shallow-fried dumplings, which are cooked two-hundred at a time. They're a local speciality and incredibly popular.

- A Admittedly, it has nothing to say about taste or texture, which is what people are often interested in.
- B Consequently, there was no opportunity to learn about other people's recipes.
- C Here they made them a little bit smaller and slightly less sweet than in rival locations.
- D I loved how practical, but at the same time completely useless his idea was.
- E It was the perfect opportunity to put these theories to the test.
- F Then I'd squeeze out the meat and do to same.
- G Visiting restaurants, I'd often seen a sign on the wall boasting about these particular qualities in the dumplings on offer.

3. Read the text and choose from (A–H) the one which best fits each space (1–6). There are two choices you do not need to use.

Coke

Coca-Cola (often abbreviated to "Coke") is a cola drink and is the world's most popular carbonated soft drink. The Coca-Cola Company's headquarters are located in Atlanta, Georgia, **1)** ... around 1884. Coke's inventor, John Pemberton, was not a quickwitted marketer of his drink, and the ownership of Coke eventually passed to Asa Candler, **2)** ... Candler's successful marketing, continued by his successors such as Robert Woodruff, established Coke as a major soft drink first in the United States and later around the world.

Originally designed to be sold at soda fountains, **3)** ... , whose distinctive shape has become a part of the drink's branding. Major advertising campaigns have established Coca-Cola slogans such as "The pause that refreshes" as part of popular culture. Nevertheless, Coca-Cola has been criticised for its possible negative health effects, with many urban myths surrounding it. In addition, **4)** ... has been periodically challenged, in particular by its main rival Pepsi-Cola. This tension reached its peak during the 1980s, at the height of the Cola Wars, which eventually resulted in the heavily-publicised introduction of "New Coke", **5)** The widely unpopular decision was eventually voided in the face of public opposition. Since then, the Coca-Cola Company has on occasion introduced soft drinks under the Coca-Cola brand name. The most famous of these is Diet Coke, which has become a major diet cola, but others exist, such as Cherry Coke. There are also **6)** ... but which remain unaffiliated with Coca-Cola the drink, such as Sprite.

- A Coca-Cola was later sold in bottles
- B intended to replace the original Coca-Cola
- C where the first television ad was created
- D the commercial success of the drink
- E some memorable slogans for Coca-Cola
- F whose company remains the producer of Coke today
- G where the drink was first invented

H some drinks marketed by the company

4. You are going to read an article by retired lawyer and keen cook John Griffiths. Seven sentences have been removed from the article. Choose from the sentences A–H the one which fits each gap (1–7). There is one extra sentence which you do not need to use.

Cooking for Friends

Choosing the degree I should study for at university was quite difficult for me as there were two careers that I found equally attractive: the law and catering. After much soul searching, I realised that whilst I could be a lawyer during the day and then enjoy cookery as a form of relaxation, the reverse was not true. Thus, I opted for a law degree and made food and wine my number one hobby.

I have never regretted this decision. Working as a lawyer provided a good living and allowed me enough spare time to indulge myself by enjoying some very fine food and wines at many superb restaurants. **1.** ____ A life in catering would have meant that I would always have been working when my friends were playing and vice versa. The hours that have to be worked by chefs are quite ridiculous. They have to arrive at their restaurant by mid-morning, at the latest, to prepare for lunch. They work all afternoon dealing with the business side of their establishment and developing new recipes. Then, they must prepare for evening service probably crawling into bed in the small hours of the next morning feeling absolutely shattered! **2.** ____

Sharing my love of fine food and wines with good friends in the relaxed atmosphere of my home has more than compensated for not owning a restaurant. **3.** ____ Being a professional chef probably would have meant that, by now, I would be sick of the sight of food, much as I am completely turned off by the merest mention of anything to do with the law!

Planning a meal for people I love is a great pleasure. I have a vast collection of cookery books and I am an avid fan of many a TV chef. The problem I have, therefore, is choosing what to cook from so many different possibilities. How do I choose? Well, that depends very much on the friends. A starting point has to be catering for their own likes and dislikes and trying to avoid serving them the same dishes as last time they visited. **4.** ____ I don't claim to be anything other than an enthusiastic amateur but quite a few friends appear to be daunted by the prospect of cooking for me. They seem to think that some of the food I produce is better than they can do and, not wanting to appear to be a show-off or to overwhelm them, I sometimes hold back and cook something simpler than the more adventurous fare I might really have wanted to try.

The friends I like cooking for most of all are those who share the love of food and wine as much as I do and who are quite happy to reciprocate, in grand style, when I pay them a return visit. **5.** ____

Generally, my cooking has become less complex and pretentious over the years and, although I use recipe books and TV chefs as inspiration, I tend to find that the best way of deciding what to cook is to see what is available when I do the shopping. Years ago, I would have retired early to bed with a great heap of books around me,

ploughing through them trying to find recipes that would be seasonal, suitable and impressive only to find that, when I visited the shops, many of the ingredients I needed were either unavailable or not very good.

Nowadays, I tend to do the reverse: what I cook is controlled by what I have been able to buy. **6.** ____ I might have had one or two vague ideas but, more often than not, I am scrabbling through pages of recipes trying to find something new to do with some scallops, a leg of lamb and a punnet of raspberries. I nearly always buy some creme fraiche, a bunch of coriander and some seasonal vegetables. My store cupboard is pretty good and I can usually find all the spices I need, together with onions, garlic, chillies and boring stuff like flour, butter and so on. **7.** ____ I strongly believe that if you have good ingredients you will be able to turn out something worth eating.

At the end of a meal there is nothing better than settling down with a strong espresso and a dish of the very best chocolates. The very best of friends can normally provide entertaining conversation but, to me, the finest compliment I can be paid is that they aren't afraid of gently nodding off. It shows that they feel satisfied, relaxed and happy as a result of my efforts!

- A** How do you fit a decent social life into that sort of existence?
- B** The choices I make depend not only on the wines that might best complement the food but also upon the preferences of my guests.
- C** However, it was the luxury of having the time to cook for friends at home that underlined the good sense of the decision I had made.
- D** Another factor is their attitude to their own cooking skills.
- E** It is not unusual for me to simply make everything up as I go along!
- F** It is one of the great joys of my life and cooking has remained fun.
- G** This means that, very often, I don't know what I am giving my friends until a few hours before they arrive.
- H** For these friends, I like to pull out all the stops!

MULTIPLE MATCHING

1. Below are details of three different eating places. Which of these eating places

1. is open for lunch?
2. sometimes provides music?
3. will serve you a drink without a meal?
4. says more about its setting than its food?
5. has fish as a speciality?

A. Beltons: Beltons is a beautiful restaurant serving food of the highest quality. We feel that a restaurant should provide not only excellent food but also an atmosphere of unhurried luxury. Take your time looking through the menu and enjoying the view of the nearby hills from our lounge windows, and then settle comfortably in our elegant dining room for a wonderful meal. Open every evening apart from Sundays.

B. Crawfords: Crawfords is renowned for its seafood, all of which is caught locally. We believe that all our dishes are of the highest quality but we are

particularly proud of our chef's specialities based on sole and salmon. We are open every evening apart from Monday and have a live band playing for dancing on Friday and Saturday evenings.

C. Dooleys: Dooleys Cafe-Bar is situated in the centre of town and is the perfect place to call in if you feel like a light meal or just a drink. We serve a wide variety of soups, pancakes, sandwiches and cakes as well as the full range of alcoholic and soft drinks. We open every day at 11.00 a.m. and continue serving until 11.00 p.m.

2. Below is some information for passengers arriving with British Airways at four airports in the United Kingdom.

1. Which airport is farthest from the city centre?
2. Which airport promises that it will not take long to get through the terminal?
3. Which airport has more than one terminal?
4. At which airport are there different levels for passengers arriving from abroad and those arriving from the UK?
5. Which airport provides a service which you do not have to pay for?

1. Manchesfer: Manchester is about 10 miles from the city centre. On arrival, passengers should report to the Connections Desk. Those connecting to British Airways international flights will then depart from Terminal 1 International. For those with connections to flights within the UK, the departure will be from Terminal 1 Domestic. Passengers connecting to other flights departing from Terminal 2 can take the free bus service which operates between the two terminals.

2. Birmingham: Birmingham Airport is about 8 miles from the city centre. All British Airways flights operate from Eurohub, a purpose-designed hub which ensures a quick and smooth journey through the terminal for all passengers. The modern design of Eurohub provides a pleasant, spacious environment offering high quality, efficient service.

3. Glasgow: Glasgow Airport is 8 miles from Glasgow city centre. Passengers on internal flights arrive at first floor level of the terminal. International passengers arrive at ground level. Passengers transferring to other flights should check with British Airways staff at the ground-floor ticket desk.

4. Edinburgh: Edinburgh Airport is 11 miles from Edinburgh city centre. The airport has a one-level arrivals area. Passengers should check on arrival with British Airways staff for connecting flights.

3. You are going to read an article about the trend of drinking bottled water. For questions 1–10, choose from the sections (A–E). The sections may be chosen more than once. In which section of the article are the following mentioned?

A Nice Cup of Tea Beats Bottled Water Every Time

Our writer tries to understand the appeal of fashionable plastic

A. I am occasionally engaged to speak in public, and the preliminary formalities are handled by a functionary who telephones to ask whether I will be needing a power point, and whether I have “any special dietary requirements”.

Sooner or later I'm going to answer both in the affirmative: "Being a novelist, I will naturally be illustrating my talk with a series of graphs – and, as for the dinner, I will get my doctor to forward you the list of my allergies." Immediately before the talk, the pointless man will stand up and say, "A few housekeeping notes", before pointing out the exits, which, since they are usually the same as the entrances by which we came in, we already know. He then wastes further effort by marshalling before me some bottles of water. Again, I am tempted to call his bluff. I ought to spend the first five minutes of my speaking time tipping the contents of these bottles down my throat. But, in practice, I never touch them. It just so happens that I have never been gagging with thirst while being introduced as a speaker. Don't get me wrong, when I am thirsty, I have a drink: ideally, apple juice, because I prefer something with a taste. Above all, I drink tea – no fewer than half a dozen cups a day.

B. I find the bottled water fad to be a distressing instance of mass hypnotism, so when the remarks of an Australian scientist were reported last week, they represented to me a series of nails being hit firmly on the head. Dr Spero Tsindos resoundingly pronounced that bottled water has become "a fashion accessory and a token of instant gratification". Unfortunately, the British public is not so sensible. Sales of bottled water have ascended continually since the 1980s apart from a brief dip from 2006-2010. This was probably accounted for by a backlash against bottled water – at the glibness of the whole phenomenon, whose only tangible result is a mountain of landfill.

Restaurants that refused to serve tap water were condemned and often shamed out of the practice. But notwithstanding the fact that it doesn't flush toxins out of the body, improve the skin, or taste better than tap water, people now consume more bottled water than ever before.

C. I suspect that the appeal of a small bottle of water is that it is not a glass of wine. "Look", the water carrier proclaims, "I am not drinking alcohol!" (at least, not right now). The water bottle is a priggish symbol of purity and piety, and insofar as this is radiated externally, it is a reproof to the person daring to drink wine in the presence of the water-drinker. Insofar as it is not radiated, then the water-drinker is claiming moral points for being conscious of their own well-being. The other reason I can't stand bottled water is that it seems unpatriotic. Since the 1980s, our traditional four cups of tea a day have apparently dropped to three. But let's quickly eliminate one suspect in the case of the lost cup. At first glance, it might appear to be coffee when we notice the proliferation of high street coffee shops. But sales show that the culprit is actually bottled water, and to a lesser extent, fruit juice.

D. Why should we be celebrating tea? Being 99 per cent water, it has all the hydrating virtues of bottled water but with a bonus, namely the tea itself, which provides a moderate dose of cerebrally-stimulating caffeine (the best thing you can do before an exam is drink a cup of tea). It is also rich in flavonoid antioxidants, which aid cardiovascular fitness and tea leaves applied externally can act as an antiseptic, as monkeys in the jungle know very well. And unlike bottled water, tea requires the boiling of water, and it is said that tea consumption enabled the concentrations of population necessary for urban living in the 18th century, when metropolitan water supplies were not clean.

E. As a child, I was involved in a serious car crash, and I could not speak from shock until a woman – a complete stranger, and angelic in my memory – came up with a cup of sweet, milky tea. I doubt that a bottle of water would have done the trick. Tea is associated with an enjoyable and very social ritual, but imagine the sheer crassness of a host who inquired, “More bottled water, anyone?” Tea is our national common denominator, and it would be helpful in these uncertain times if it could be allied to our other such symbol, namely a certain Elizabeth. But I fear that Her Majesty is invariably accompanied on her travels by bottles of mineral water.

1. commonly held myths about the benefits of drinking bottled water;
2. bottled water being responsible for a change in a social custom;
3. the existence of cities having been dependent on the consumption of a particular drink;
4. an explanation for why a temporary trend in bottled water sales occurred;
5. the view that the role a particular person plays is largely redundant;
6. the ability of a certain drink to provide comfort and bring people together;
7. appreciation for an insight that supported the writer’s own viewpoint;
8. the desire to behave in a way that would highlight the absurdity of a situation;
9. the potential uses of a drink to enhance physical well-being and mental performance;
10. the habit of drinking bottled water being used to promote the image of its consumer.

TRUE OR FALSE

1. Read the text and decide if the statements (1–3) are true (T) or false (F).

Chinese Herbal Tea

Chinese herbal tea is primarily consumed to relieve heat and humidity in the human body. Additionally good results have been achieved in alleviating a variety of conditions or general illnesses such as: sore throat, flu, and a number of other common ailments.

Preparation

Place herbs in a clay- or stainless steel pot (nonaluminium). Cover herbs completely in purified water for about half an hour to release the flavour of the leaves. Rapidly boil mixture for a few minutes. Then reduce heat and leave lid slightly ajar in order to allow herbs to simmer slowly for 5 minutes. Decant liquid from the “tea-soup” into a bowl or large teacup. Remove remaining herbs still in the tea and either let it completely cool down or wait until soup has reached room temperature. Drink tea whenever necessary. Add sugar when required.

Side effects

Most Chinese herbs do not cause side effects and drinking Chinese herbal tea even reduces side effects from other pharmaceuticals. Gastrointestinal upset is occasionally reported, which can be cured by adding ADDITIONAL herbs to the formula, thereby strengthening the digestive system. If further side effects are experienced while using this product, it is advised to consult the pharmacist.

Taste

Chinese herbal tea is characterised by its strong odour and bitter taste. As these attributes are often experienced as nauseating, it is generally recommended to hold one's breath while drinking the herbs to prevent vomiting. Washing out one's mouth with water or eating something sweet like a piece of candy afterwards, helps to neutralize any unpleasant flavour possibly left in the mouth.

1. For best results, Chinese herbal tea should only be consumed hot.
2. The tea can be used to counteract unwanted reactions to other medication.
3. Some people feel sick when they drink this tea.

2. Read the text about catering and decide if the sentences (1–3) about catering are true (T) or false (F).

Catering is the provision of food and drink and it is divided into two basic sectors: commercial businesses, where the main aim is to make a profit, and non-commercial businesses (welfare), where the main aim is to provide a nonprofit-making social service.

Commercial catering is usually found in hotels, restaurants, pubs, bars, cafes or fast food outlets, where you can eat in or take away the food and beverages you buy. But commercial catering can also be found in the transport industry in places such as railway stations, airports or motorway service stations and on ships and trains, where the place you eat is called a buffet car and offers self-service, or on aeroplanes, where on the other hand there is waiter service provided by the cabin crew. In other words, whenever people travel any distance for work or pleasure, they are able to eat and drink thanks to the catering service provided.

Catering at private events, such as social events or gatherings and wedding receptions, or public events including rock concerts or football matches is also considered commercial.

Welfare catering ranges from providing food for workers at a subsidised price in factory or office block canteens, to catering in hospitals, schools or prisons, where people pay nothing or very little for the service.

1. Catering is providing people with food and drink.
2. The term “catering” is only used for social situations like parties.
3. You find catering services only in hotels, restaurants or cafes.

3. Read the text and decide whether the statements (1–5) are true (T) or false (F)?

Westwinds Farm Campsite

Open April – September

(Booking is advised for holidays in July and August to guarantee a place.)

Jim and Meg Oaks welcome you to the campsite. We hope you will enjoy your stay here.

We ask all campers to show due care and consideration whilst staying here and to observe the following camp rules.

Keep the campsite clean and tidy:

- dispose of litter in the bins provided;

- leave the showers, toilets and washing area in the same state as you found them;
- ensure your site is clear of all litter when you leave it.

Don't obstruct rights of way. Keep cars, bikes, etc. off the road.

Let sleeping campers have some peace. Don't make any noise after 10 o'clock at night or before 7.30 in the morning.

Dogs must be kept on a lead. Owners of dogs that disturb other campers by barking through the night will be asked to leave.

Disorderly behaviour will not be tolerated.

The lighting of fires is strictly prohibited.

Ball games are not allowed on the campsite. There is plenty of room for ball games in the park opposite the campsite.

Radios, portable music equipment, etc. must not be played at high volume.

The management reserves the right to refuse admittance.

1. The campsite is open all year round.
2. You should book ahead for the busier times of the year.
3. No dogs are allowed on the campsite.
4. You are not allowed to cook food on open fires.
5. The owners of the campsite may not allow you to camp there.

4. Read the text about front-of-house staff and decide if the sentences (1–10) are true (T) or false (F).

The kitchen staff team plays a vital role in ensuring that diners enjoy their food, but it is the front-of-house team who interact directly with customers and determine whether they enjoy their culinary experience.

To do this, they need to be polite, friendly, helpful and skillful. In hotels or important restaurants there is often a maitre d'hotel, responsible for managing bookings, finding tables for customers, assigning serving areas to waiting staff and supervising their work as well as dealing with any customer complaints.

The head waiter is second in command and supervises service in a particular area of a restaurant, but in smaller restaurants carries out the tasks of the maitre d'hotel.

The captain, also called the chef de rang, is usually responsible for running one area of the restaurant and supervising the work of two or three staff members. In particular the communication between the kitchen and the front-of-house, allocating tasks and monitoring service.

Waiters/Waitresses serve the customers during their meal by taking orders, setting the tables and bringing out food when it is ready.

In addition in larger restaurants there are busboys and busgirls, who do basic tasks such as clearing tables or bringing bread and water to the tables.

There are also some specialist roles front-of-house. There is often a food and beverage manager who is responsible for the overall running of a restaurant: planning the menu with the chef de cuisine; creating the right atmosphere and ambiance; hiring staff; managing bookings; and meeting and greeting customers.

This last task can also be the responsibility of a host/hostess, who takes bookings, welcomes customers to the restaurant and shows them to their tables.

The wine waiter or sommelier, usually only present in more formal restaurants, is responsible for choosing wines, recommending and serving them to customers.

The bartender prepares drinks for customers during their meal, giving them to the waiters to take to the tables. When there is no sommelier, the bartender may be responsible for a restaurant's wine stock.

1. Kitchen staff, not front-of-house staff, determine whether customers enjoy their culinary experience.
2. Front-of-house staff must be friendly and polite.
3. The maitre d'hotel is responsible for dealing with customer complaints.
4. All restaurants have a maitre d'hotel and a head waiter.
5. The captain is the manager or the owner of the restaurant.
6. He/She supervises communication between the kitchen and front-of-house.
7. Waiters and waitresses do not take orders from customers.
8. Busboys and busgirls clear tables and bring bread and water to the tables.
9. The restaurant manager or the host/hostess can manage bookings and greet customers.
- 10.10 The bartender is never responsible for choosing wines for a restaurant.

5. Read the article and decide whether the statements (1–12) are True (T) or False (F)?

The Craze for Competitive Eating

Crab cakes, hot dogs and chicken wings. We meet Sonya Thomas – the woman who has taken the male world of competitive eating by storm – and watch her in action.

When you first see Sonya Thomas, you wonder whether she might be blown away by the breeze. Yet she is a tough nut. Unlikely as it may seem, this tiny woman, who weighs no more than 46 kilos, is a top-ranked competitive eater, holding over 40 eating records, including 162 chicken wings in 12 minutes and 52 eggs in five minutes. Known as ‘the Black Widow’ (after the female spider which destroys the males of the species), she routinely humiliates hulking men three times her size as she wolfs down her food, leaving them watching her in bewilderment, unable to keep up.

There's something about being paid to eat large quantities of (usually fast) food in a short time period that speaks volumes about consumerist values in 21st-century western society. And yet Sonya was born and raised in South Korea. After emigrating to the US, she took a job at Burger King but it wasn't until she saw the World Hot Dog Eating Championship on television that she finally found a channel for the competitiveness that had always been part of her nature. Sonya signed up for the competition straightaway and ended up breaking the record for the fastest-eating female.

In the competition I saw, she was trying to break her own record for eating 40 highly calorific crab cakes in 12 minutes and I wondered how anyone, let alone a slightly built woman, can put away that many in one sitting. The competition is, without question, the most disgusting thing I have ever seen and I heard someone in the crowd mutter, ‘What the hell are these people doing to themselves?’ It's a good

question. At that competition, Sonia would consume around 11,000 calories in her quest for the \$1,500 first prize, and put on around four and a half kilos in the process. But despite this, her policy of undereating – only one meal every day – and regular running or walking enables her to keep very slim. The same cannot be said for the majority of contestants, who tend to be absolutely huge! And while it is true that there has been no conclusive evidence that competitive eating causes health problems, there have been instances in Japan of people choking while speed-eating and ending up in intensive care, which is why paramedics are always on hand during competitions and why competitive eating is no longer shown on television in that country.

Watching these competitions, you don't have to be unduly sensitive to find yourself thinking that the amount of food consumed here would represent the difference between life and death for a substantial number of people in the world's poorest countries. I discovered that this so-called sport dates back decades, to events held at country fairs, where the idea was simply to dispose of left-over food. However, unlike Japan, which has been a stronghold of the competition since the 1990s, it has only taken off in a big way in the US fairly recently. The US holds around 150 eating events a year and there are those who are convinced that it will get bigger, even becoming part of the Olympics. The majority of people that I spoke to, though, regarded it as a sign of the decay of society and an example of stupidity rather than sport.

Despite that, Sonya still hopes that one day in the future she will be thought of in the same way as an international sports star. She also tells me – completely straight-faced – that she studies video footage of her rivals' performances for clues to improve her technique, and claims that even if there were no money involved, she would still compete, both for the sheer joy of winning and the opportunity to become a celebrity.

1. Although Sonya is diminutive in size, she is a very determined woman.
2. She has gained the nickname 'the Black Widow' because she is able to eat quicker than her much larger male competitors.
3. Sonya has always known of her competitive nature.
4. The first record she broke was at the World Hot Dog Eating Championship.
5. The author enjoyed being a spectator at competitions such as the one where competitors ate crab cakes.
6. Sonya's way of managing her weight when not competing is to eat only once a day.
7. Whilst Sonya does a lot of exercise to burn calories, this cannot be said for most of her competitors.
8. Research shows that these eating competitions can seriously affect competitors' health.
9. According to the author, when you see the abundance of food at an eating competition, it's hard not to think about the people facing starvation around the world.
10. Eating competitions originally began as a way to stop food being wasted.

11. The author found that most people he spoke to viewed competitive eating positively.
12. Sonya admits that she is only into these competitions for the money.

MISCELLANEOUS

1. Read the short extracts (1–4) from different websites and match the extract to the website (A–D) it came from.

1. What is a vegan? A vegan (pronounced VEE-gun) is someone who avoids using or consuming animal products. While vegetarians avoid flesh foods, vegans also avoid dairy products and eggs, as well as fur, leather, wool, feathers and cosmetics or chemical products tested on animals.

Why vegan? Veganism, the natural extension of vegetarianism, is an integral component of a cruelty-free lifestyle. Living vegan provides numerous benefits to animals' lives, to the environment and to our own health – through a healthy diet and lifestyle.

The consumption of animal fats and proteins has been linked to heart disease, colon and lung cancer, osteoporosis, diabetes, kidney disease, hypertension, obesity and a number of other debilitating conditions. Cows' milk contains ideal amounts of fat and protein for young calves, but far too much for humans. And eggs are higher in cholesterol than any other food, making them a leading contributor to cardiovascular disease. The American Dietetic Association reports that vegetarian I vegan diets are associated with reduced risks for all of these conditions.

2. Genetic engineering of food is a risky process. Current understanding of genetics is extremely limited and scientists do not know the long-term effects of releasing these unpredictable foods into our environment and our diets. Yet, GE ingredients are freely entering our food without sufficient regulations and without the consent and knowledge of the consumer.

Although transnational companies and their political supporters want us to believe that this food is safe and thoroughly tested, growing awareness of the dangers from GE food has started a global wave of rejection by consumers, farmers and food companies in many of the world's largest food markets. Due to consumer pressure, supermarkets have taken GE food from their shelves, global food companies have removed GE ingredients from their products and leading pig and poultry producers have promised not to feed animals with GE feed. Along with the saturated fat and cholesterol scares of the past several decades has come the notion that vegetarianism is a healthier dietary option for people. It seems as if every health expert and government health agency is urging people to eat fewer animal products and consume more vegetables, grains, fruits and legumes.

3. Along with this advice have come assertions and studies supposedly proving that vegetarianism is healthier for people and that meat consumption causes sickness and death. Several medical authorities, however, have questioned this data, but their objections have been largely ignored.

Many of the vegetarian claims cannot be substantiated and some are simply false and dangerous. There are benefits to vegetarian diets for certain health conditions and some people function better on less fat and protein, but, as a

practitioner who has dealt with several former vegans (total vegetarians), I know full well the dangerous effects of a diet devoid of healthful animal products.

4. What has come to be called “biotechnology” and the genetic manipulation of agricultural products is nothing new. Indeed, it may be one of the oldest human activities. For thousands of years, from the time human communities began to settle in one place, cultivate crops and farm the land, humans have manipulated the genetic nature of the crops and animals they raise. Crops have been bred to improve yields, enhance taste and extend the growing season.

Each of the 15 major crop plants, which provide 90 percent of the globe’s food and energy intake, has been extensively manipulated and modified over the millennia by countless generations of farmers intent on producing crops in the most effective and efficient ways possible.

Today, biotechnology holds out promise for consumers seeking quality, safety and taste in their food choices; for farmers seeking new methods to improve their productivity and profitability; and for governments and nongovernmental public advocates seeking to stave off global hunger, assure environmental quality, preserve bio-diversity and promote health and food safety.

- A www.mercola.com the website of a medical doctor who specialises in nutrition and natural remedies ...
- B www.monsantoafrica.com a company which produces genetically modified (GM) crops,
- C www.greenpeace.org an organisation in favour of protecting the environment
- D www.vegan.org a website dedicated to the arguments and health of people who don’t use or eat animals.

Who believes these things? Write V (vegans), G (Greenpeace), Dr (Dr Mercola) or M (Monsanto)?

5. Humans need to eat some animal products.
6. Humans do not have to eat meat.
7. Genetically modified food is bad for us.
8. Genetic engineering could feed the world.
9. Vegetarian diets can be mote healthy than meat-based ones.
10. Genetic engineering is not a new thing.
11. We do not know what the effects of GM food on humans are.

2. Read the text and do the tasks below it.

Mayfield College Magazine

Update on the college canteen
By Amelia Azario, Head Chef

A. Canteen staff are working hard to improve the service we offer students. In this report I want to update you on our progress.

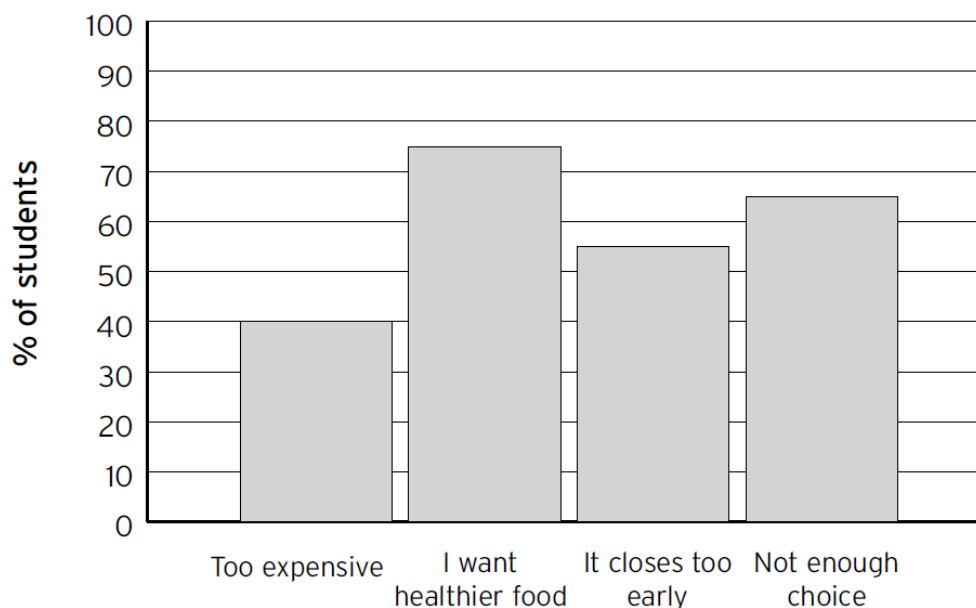
B. In May, the catering staff became very worried. The number of students using the canteen was decreasing fast. We asked some students to help us find out why the canteen was so unpopular.

C. The students did a survey and the results surprised us. The survey shows that a large majority of students think the meals are unhealthy. We were cooking lots of chips but you all want more salads and fruit!

D. As a result we are working on a new menu. We are also going to extend our opening hours. More than 50 per cent of you think we close too early. We understand that lots of you study late and get hungry!

E. Thank you for your patience. I look forward to welcoming many new people to our canteen in the near future.

Canteen survey results



Read the text and choose the letter (A–E) which best matches the purposes below. You do not need to use all of the paragraphs.

1. to introduce the report;
2. to say what action the catering staff are going to take;
3. to explain why the students did a survey;
4. to give the main result of the survey.

Choose the letter of the best answer according to both the text and the diagram.

5. How many students think the food is unhealthy?

- A** 50 per cent;
- B** 75 per cent;
- C** 40 per cent.

6. How many students want longer opening hours?

- A** 55 per cent;
- B** 65 per cent;
- C** 50 percent.

7. Students want the canteen to stay open later because they

- A** don't like the menu;
- B** are always hungry;
- C** study long hours.

3. Read the texts and do the tasks below them.

Text 1

Burj Al Arab Hotel

This 7 star hotel that people say is the world's most luxurious hotel is situated in Dubai. From a distance, it looks like the sail of a very tall ship. It is, in fact, one of the tallest hotels in the world.

The hotel has everything you need for a great holiday. There are 4 swimming pools, a private beach, a spa and restaurants with fantastic food. If you need a taxi, you can choose a Mercedes, a Rolls Royce or even a helicopter. When you arrive at the airport you can be collected by one of the hotel's cars or of course the helicopter.

On your arrival at the hotel you are welcomed by several members of staff offering you rose water, dates and coffee. In your room you have your own butler. He is there to look after you and provide whatever you need during your stay

The price? Well that can be \$2000 a night.

Text 2

Ice Hotel – Jukkasjarvi

This hotel is called the Ice Hotel because it's made completely of ice and snow. It's in Sweden in a town called Jukkasjarvi. It's a temporary hotel, they have to build it again every winter because in the summer it melts when the temperature starts rising. It needs a constant temperature of below freezing so less than 0 degrees centigrade.

You can stay there for a few days and nights of course. You probably won't want to stay longer unless you really like living in a very very cold place!

The bar is made of ice and the glasses are also made of ice! The entrance is full of ice statues and even the beds are made of ice so the visitors sleep in sleeping bags on animal skins, reindeer skins actually.

The food and drink is specially chosen for somewhere that is freezing all the time. Hot food is prepared but they can't cook it in the hotel, they cook outside on an open fire.

Text 3

The Hilton – Maldives

This hotel is partly above the water and partly under the water. It's one of the world's first underwater hotels.

Imagine waking up and seeing fish swimming around your room. But of course they aren't actually in your room, you are watching them through huge glass windows. It's the same in the restaurant, you sit at your table and the fish are just a few centimetres from you but on the other side of the glass.

It has a swimming pool (without fish of course), tennis courts and a golf course.

It's not the only underwater hotel, others have been built in other tropical paradise resorts around the world and they are ideal places for couples on their honeymoon.

Match the following with the hotel

- 1.** It's not made of normal building materials.
- 2.** You can see fish swimming close up.

3. You are given rose water and dates when you arrive.
4. Reindeer fur is used for something
5. Helicopters are a common means of transport here.

Which of these sentences are TRUE?

6. The hotel in Dubai has 4 swimming pools.
7. In the ice hotel they often have barbecues in the bar.
8. The underwater hotel is partly under water not totally submerged.
9. In the underwater hotel, the fish are swimming in your room.
10. The ice hotel has been there for a long time.

4. Read the text and do the tasks below it.

The History of the Chef's Hat

Everyone in the modern world is familiar with the tall, white chef's hat that looks a bit like an over-sized muffin. But have you ever stopped to think why it looks so unusual? Do the shape and size have any purpose? It's certainly nothing like any other hats – for example, the peak of baseball caps is obviously useful to protect the players' eyes against the glare of the sun. There are many theories about where and how the design originated, but nobody is really sure about which is true.

1. ____ . King Henry VIII, who was very bad-tempered, once found a hair in his soup. He blamed the chef for the hair and punished him very *severely* by firing him. He ordered his next chef to wear a hat to try to prevent this happening again, and he decided on a tall hat.

2. ____ One idea comes from the belief that chefs in ancient times often poisoned kings. For this reason, kings chose their chefs very carefully and treated them very well. The hat was meant to have the same shape as the king's crown, although it was made of linen, not gold and jewels!

3. ____ Around that time, restaurant owners chose white as the colour of kitchen uniforms to represent an idea of cleanliness. At the same time, the height of a kitchen worker's hat *demonstrated* the importance of the work done. As the boss of the kitchen, the chef had the tallest hat, which could be as tall as 40 centimetres.

Another story is about the series of folds around the hat. The idea was that the number of these represented the experience of the chef. For example, one king's chef had 100 folds in his hat to show that he could cook eggs in 100 different ways, keeping the king's breakfast interesting!

4. ____ The 'King of Chefs' M Escoffier decided that he needed to make his restaurants look more professional. One way to do this would be to make his chefs dress better, with smarter chefs' hats made of good-quality linen. He provided well-made uniforms and insisted that his chefs dress well outside of work too.

5. ____ Most chefs no longer wear the traditional hat. They have replaced it with lighter paper *versions*, baseball caps or they simply do not wear a hat at all.

Five sentences are missing from the text. Look at the following sentences and decide which one best fits each gap. There is one sentence you do not need.

- A One of these theories comes from the 16th century.
- B We are not sure about the colour of the chef's hat before the 19th century.

- C Things are very different today.
- D At the beginning of the 20th century, fashion started to play a part.
- E However, this doesn't explain the reason for the shape of the hat.
- F Chefs' hats were not always thought of this way.

Choose the letter of the best answer.

6. According to paragraph two, after the king found something in his dish he ...
- A thought it was his own fault;
 - B wanted the chef to take it out;
 - C asked the next chef to wear a hat.

7. According to paragraph five, one chef's hat had 100 folds because he ...
- A made his breakfasts varied;
 - B was new to the kitchen;
 - C worked for the king.

8. The commas in paragraph six are used because ...
- A he was not a real king;
 - B this was an official title;
 - C he thought he was important.

Choose the letter of the answer that best matches the meaning of each word as it is used in the text.

9. In paragraph two, *severely* means ...
- A sadly;
 - B cruelly;
 - C carefully.

10. In paragraph four, *demonstrated* means ...
- A told;
 - B showed;
 - C brought.

11. In paragraph seven, *versions* means ...
- A brands;
 - B shades;
 - C types.

5. Read the text and do the tasks below it.

The Cost of Healthy Eating

The cost of fruit and vegetables has risen substantially all over the world in the last ten years. The price of green vegetables such as cabbage and broccoli has doubled in the last decade. This has raised concerns that in the future these products will become luxury items, rather than everyday essentials.

1. ____ The price of frozen food products such as pizzas, ice cream and chips is decreasing. Government health advisors have stated that if people can't afford to buy fresh, healthy food, they will have no choice but to turn to cheaper alternatives such as ready meals, which often contain high levels of salt, sugar and fat. A new fad of healthy ready-made and delivered meals is becoming popular in big cities, however. Sometimes it is possible to get a discount on the first meal.

2. ____ In the past, people would eat different food according to the season and only buy food that was fresh and available in particular months, for example, strawberries in summer and potatoes in October in the UK. A leading British chef said that if people bought food grown by local farmers, at the correct time of year, the cost would be significantly lower and this would be a great benefit to the local economy.

3. ____ The manager of Sunrise Supermarket doesn't think so. He said that fruit and vegetables are already very reasonably priced in his store. He claimed there are regular promotions and his supermarket also provides a budget range of products. He added that there are also significant reductions at the end of each day on dairy produce and there are also cheaper frozen and tinned products available.

4. ____ This would make it more expensive to buy and therefore less appealing. The extra funds could be used to subsidise the cost of fruit and vegetables. Similar schemes have been introduced in countries such as Mexico. However, some people feel that charging more for convenience food would take away their freedom of choice.

5. ____ He added that the government needs to do more to encourage healthy eating, and investing time and money on this issue will save money in the long run by reducing healthcare costs. Failure to do so could lead to an increase in illnesses such as heart disease and diabetes. What is more, people could become deficient in essential vitamins and minerals that fruit and vegetables provide. He said that a great deal more needs to be done so that people can eat healthily and cheaply.

Five sentences are missing from the text. Look at the following sentences and decide which one best fits each gap. There is one sentence you do not need.

- A At the same time, junk food is becoming cheaper.
- B Dr Hans, an expert in nutrition, thinks that there could be serious consequences for public health.
- C Another suggestion is that the government could introduce a tax on junk food.
- D There are fears that some people don't know how to cook nowadays.
- E Should supermarkets be doing more to keep the cost down?
- F One reason why fruit and vegetables are more expensive is that people want to buy all varieties throughout the year.

Choose the letter of the best answer.

6. According to paragraph one, in the future, fruit and vegetables will become something people

- A eat every day;
- B never eat;
- C eat rarely.

7. In paragraph three, when does the chef want people to buy fruit and vegetables?

- A all year round;
- B when available;
- C in the summer.

8. The manager of Sunrise Supermarket thinks his products are
- A very fresh;
 - B well-priced;
 - C top-quality.

Choose the letter of the answer that best matches the meaning of each word as it is used in the text.

9. substantially (paragraph one)
- A a little;
 - B a lot;
 - C by half.
10. alternatives (paragraph two)
- A choices;
 - B shapes;
 - C opinions.
11. schemes (paragraph five)
- A programmes;
 - B costs;
 - C diets.

6. Read the texts and do the tasks below them.

Text A

**Required Urgently: Kitchen Staff
Immediate Start
Competitive Salary**

Pizza Milano is a well-established and highly regarded pizza restaurant in the centre of Nottingford. We currently require motivated staff to work in our busy kitchen covering evening and weekend shifts.

Experience and qualifications

Previous experience in restaurant work is not essential but a willingness to learn is vital. A Level 1 Food Hygiene certificate is required but training is provided if not currently held. There is a one-day induction course regarding health and safety on the first day of employment. At least Entry Level 3 standard of English is expected.

Other requirements

Applicants must show willingness to attend any training or meetings outside working hours and have the flexibility to work extra shifts at short notice. The ability to work under pressure and as part of a team is essential.

Duties

Duties include preparing pizza ingredients for the chefs, washing dishes and maintaining a clean kitchen.

Benefits of the role

- competitive hourly rate
- uniform provided
- free pizzas

Send CV and covering letter to the branch manager: Billy Rozzo at rozzo@kmail.com

Text B

Pizza Milano

Important Notice – All Staff to Read

Using knives and machines

- Make sure machines are securely fixed to the wall or bench.
- Wear protective gloves where possible if using machines.
- Use electrical equipment with water protectors to avoid electric shocks.
- Avoid use if the electrical leads are damaged and keep away from hot surfaces.

Handling hot food

- Take care to avoid burns and scalds.
- Do not place heavy items in the oven or pans as they may be difficult to remove.
- Wear protective clothing such as aprons.
- Cover any cuts on hands and fingers with blue sticking plaster.
- Use tongs or spatulas to place hot items onto plates, packaging etc.

Fires

- Make sure you are familiar with emergency procedures in case of a fire or gas leak.
- Ensure rubbish is disposed of appropriately to avoid a potential fire hazard.
- Make sure you know where firefighting equipment (e.g. fire blankets and fire extinguishers) is kept.
- Don't use water on oil or fat fires.
- Make sure less hazardous cleaning chemicals are used instead of potentially flammable ones.

Text C

Hi Petra,

Thank you for your CV and letter of application. We would like to invite you to an informal interview at our Nottingford restaurant on Thursday 4th November at 10am. Please let me know whether you are able to attend at this time. I regret that we are unable to cover travelling expenses.

Regards,
Billy Rozzo

Text D

Example test on Food Safety: answers

We encourage all our staff to complete this practice test before your final test for your Food Safety Certificate on Friday. The correct answer is in bold.

1. Which statement is true? All bacteria

- A** can give people food poisoning;
- B** grow fastest in warm conditions;
- C** need air to survive.

2. The temperature of the fridge should be
- A 4°C;
 - B 0°C;
 - C -2°C.
3. Which one of these foods will probably contain the most bacteria?
- A cooked chicken;
 - B frozen raw chicken;
 - C bottled mayonnaise.
4. The temperature of the freezer should be
- A -5°C;
 - B -10°C;
 - C -18°C.
5. In the restaurant and kitchen, the best way to dry your hands after washing is to use
- A a warm air dryer;
 - B a cotton towel;
 - C a paper towel.

Text E

Pizza Milano

Contract of Employment

Please refer to the Staff Handbook in conjunction with this document.

This contract is the agreement between Petra Stevens (your name) and Billy Rozzo, Manager of Pizza Milano, High Road, Nottingford N22 4PJ.

Date employment commenced: 8.11.14

Location of work: Your main place of work will be at our Nottingford branch although you may sometimes be asked to work at other restaurants as required by the Area Manager, Ros Anghini.

Pay: Your rate of pay will be £ 6.31 per hour worked. This will be paid on the last Friday of the month into your bank.

Sick pay: All employees are entitled to **Statutory Sick Pay** (SSP). For details please refer to the Staff Handbook.

Annual leave: Please refer to the Staff Handbook. There is no holiday pay entitlement until you have worked for us for 6 months.

Maternity leave: Pregnant women are entitled to rights in accordance with the law. Please refer to the Staff Handbook.

I agree to the terms and conditions of this contract, and acknowledge that I have received a copy.

Petra Stevens

(Employee Name and Signature)

THIS CONTRACT, ONCE SIGNED, IS LEGALLY BINDING AND MUST BE ADHERED TO BY BOTH PARTIES.

Texts A–E are all related to each other. Read them and answer the following questions.

Decide which text matches each of the purposes below. One of the texts does not have a purpose listed below.

1. To offer an interview for a job;
2. To help prepare for a qualification;
3. To give health and safety guidance;
4. To advertise a job in a restaurant.

Choose the best answer.

5. Text B is a list of instructions. We know this because

- A each sentence starts with an imperative verb;
- B there is an illustration at the bottom;
- C all Pizza Milano staff are required to read it.

6. Text E uses a lot of formal language. This is because

- A it is not clear who has written it;
- B it is a legally binding document;
- C it can be used for any employee.

Look through all of the texts to find the answer to the questions below.

Choose the best answer.

7. The manager of the Nottingham branch of Pizza Milano is called

- A Ros Anghini;
- B Petra Stevens;
- C Billy Rozzo.

8. To work at Pizza Milano you must already have

- A English at Entry Level 3 or above;
- B a Level 1 Food Hygiene certificate
- C experience of restaurant work.

9. What is the correct temperature for keeping food frozen?

- A -5°C ;
- B -10°C ;
- C -18°C .

10. You should not use machines which

- A are securely fixed to the wall;
- B are fitted with water protectors;
- C have leads near hot surfaces.

11. Petra Stevens is told that

- A travelling to the interview is likely to be expensive;
- B the restaurant will not pay for transport to the interview;
- C there will be a payment for attending the interview.

12. *Vital* (text A) means

- A optional;
- B a good idea;
- C very important.

13. A competitive hourly rate (text A) is

- A a rate of pay that goes up in line with the minimum wage;
- B the same as or better than the usual wage for this type of work;
- C awarded to the employee who performs best each week.

14. Statutory Sick Pay (text E) is

- A a legal requirement;

- B only for British citizens;
- C paid to the government.

7. Read the text and do the tasks below it.

Afternoon Tea

The traditional pattern of British mealtimes has changed, with fewer people sitting down together in the afternoon for tea and a cake. However, in workplaces most people still take an afternoon break, and if people are out for the afternoon, they will often keep the old tradition of afternoon tea.

1. ____ Some people claim that it was the French who started the trend for afternoon tea. Tea first arrived in Paris in 1636, two years before it arrived in England and grew in popularity. Whether the French invented having afternoon tea or not, a Frenchwoman started the practice of adding milk to tea.

2. ____ And this happened for a very simple reason. Anna Maria Russell, the Duchess of Bedford, found it difficult to wait until dinner-time at 9 o'clock. She found that by 4 in the afternoon she was feeling *peckish*. So she started having a cup of tea and cake in her room.

3. ____ First of all, the Duchess invited friends to her home and this custom soon caught on, first in London, and then throughout England. Sometimes there was entertainment, but more usually people just chatted. The occasion was called an 'At Home'.

The 'At Home' events lasted from the 1840s until the 1860s. The next development was a move away from people's homes to the new tea rooms. The first tea room had actually opened in 1706, and you can still buy tins of tea there today. As afternoon tea became more popular, tea rooms *multiplied*.

4. ____ There is the 'full tea', with sandwiches added to the cake, and the 'strawberry tea', popular in the summer. Parents often hold afternoon tea parties for their young children.

One of the greatest areas of confusion is between afternoon tea and 'high tea'. High tea was a much *more substantial* meal, designed to give people strength after their working day, and consisted of various dishes: meat pie, potatoes and other warming food.

5. ____ However, recently there has been a revival, with afternoon tea served in hotels being especially popular for special occasions.

Five sentences are missing from the text, look at them and decide which one best fits each gap. There is one sentence you do not need.

- A There are different theories about how the tradition started.
- B There are different types of afternoon tea, depending on personal preference or on the occasion.
- C It is almost certain that afternoon tea was started in England in the early 1800s.
- D The habit of taking afternoon tea declined in the second half of the 19th century.
- E During this period, having afternoon tea became a very popular activity.
- F Soon one person's habit spread and became an important social event.

Choose the letter of the best answer.

6. According to paragraph two ...

- A tea was sold in England before it was sold in France;
- B having afternoon tea was first invented in France;
- C drinking tea with milk first started in France.

7. According to paragraph five ...

- A the first tea room opened before the afternoon tea custom started;
- B it continued to be popular to have afternoon tea in people's houses;
- C you can still have afternoon tea in the first tea room in London.

8. In paragraph seven, the purpose of the colon ‘’ is to show

- A that a list of the food served at high tea will follow;
- B that the writer is surprised by the type of food served;
- C that the food at high tea is different from the food at afternoon tea.

Choose the letter of the answer that best matches the meaning of each word as it is used in the text.

9. In paragraph three, *peckish* means ...

- A tired;
- B bored;
- C hungry.

10. In paragraph five, *multiplied* means ...

- A provided a much better service;
- B increased greatly in number;
- C became far fewer in number.

11. In paragraph seven, *more substantial* means ...

- A heavier;
- B lighter;
- C more delicious.

8. Read the texts and do the tasks below them.

Text A

Mellvale Hotel

Assistant Manager Required

The Mellvale Hotel, bought and extensively renovated by retired footballer Hamish Woods in 2005, is a modern, spacious hotel equipped with conference rooms, a top class restaurant, a gym and a swimming pool. All the hotel rooms are ensuite and furnished to a very high standard. As an Assistant Manager at our city centre hotel you will be part of a successful team which consistently provides exceptional customer service. We are looking for a full-time Assistant Manager who has experience of managing a team and possesses excellent communication and organisational skills. The ideal candidate should also be able to work under pressure and **take the initiative** when required. If you are currently working in the hotel or restaurant trade and want to develop your career this may be the job for you!

Benefits

J25k pa
Pension scheme
Free meals

To apply please visit our website to view the person specification and download the application form: www.mellvalehotel.co.uk. CVs are not accepted.

Return your completed form to: Dominik Burski, Hotel Manager, Mellvale Hotel, Priory Way, Belton, B1 3RK

For further information concerning this exciting opportunity please phone or email Dominik Burski, Hotel Manager, 0936 342 7766, dburski@mellvalehotel.co.uk

Text B**Person specification**

Job Role: Assistant Manager

Essential requirements:

- A minimum of 4 years' management or supervisory experience in hotels or restaurants.
- Excellent communication skills.
- An ability to provide superior customer service.
- The skills and knowledge to lead and motivate staff.
- An ability to work as part of a team and independently.
- Available to work flexible hours.
- A clean driving licence.
- GCSE Maths and English at Grade C or above as a minimum.
- Computer literate.
- A willingness to attend training sessions and meetings.

Desirable:

- A degree or equivalent in hotel management or a willingness to gain this qualification.
- An ability to deliver staff training as required.

Text C

23 Barnham Avenue
Belton
B5 8FD
8 January 2017

Dominik Burski – Hotel Manager
Mellvale Hotel
Priory Way
Belton
B1 3RK

Dear Mr Burski,

Please find enclosed my application for the Assistant Manager's post advertised in the 'Belton News'.

As you can see, I have had several years' experience working as a Housekeeping Team Leader at the Danbury Hotel. I successfully managed a team of 20 housekeeping staff, delivered outstanding customer service and contributed to the success of the hotel. I can provide you with excellent references.

I am very keen to take the next step in my career and become an Assistant Manager and believe I could easily fit into your team at the Mellvale Hotel.

I am a reliable, hardworking person with proven interpersonal and organisational abilities and am eager to learn new management skills. If I was appointed as your new Assistant Manager, I would be very proud to work at your hotel as it has such a good reputation.

I hope that my application meets with your approval and that I am shortlisted.

I look forward to hearing from you soon.

Yours sincerely

Zoe Chang

Text D

From: Dominik Burski

To: Zoe Chang

CC: Hamish Woods & Claire Jones

Subject: Assistant Manager's Post

Dear Zoe,

Thank you for your application for the Assistant Manager's job.

I would like to invite you for an interview on Thursday 29 January at 11am.

We will be interviewing several candidates so to ensure that the day runs smoothly please:

- prepare a 15 minute PowerPoint presentation on 'Excellent Customer Service';
- arrive 30 minutes before your interview time and report to Reception;
- bring certificates as proof of your qualifications;
- bring proof of your ID and address;
- provide proof of a clean driving licence;
- make yourself available for the whole day;
- email Claire Jones, Hotel Secretary, to confirm you can attend.

The day will include lunch with the management team. Hamish Woods, the Hotel Director, will also give the candidates a tour of the hotel.

I look forward to meeting you.

Kind regards

Dominik Burski

Text E

Mellvale Hotel

Contract of Employment

The contract is between Zoe Chang and the Mellvale Hotel.

Contract type: Permanent

Start date: 9.2.17

Termination of Employment: both Mellvale Hotel and the employee have the right to terminate the contract at any time. The notice must be given in writing and both parties must agree to the end date.

Benefits: your salary is J25k pa and you are automatically entered into the Pension Scheme. You are entitled to one free meal and snacks at any time except the busy lunch period.

I have a copy of the Staff Handbook and have read and agree to the terms and conditions it contains.

Signed: *Zoe Chang*

Date: 2.2.17

Texts A–E are all related to each other. Read them and decide which text matches each of the purposes below.

1. to advertise a job;
2. to express interest in a job;
3. to list the requirements of a job;
4. to enter into an agreement.

Choose the letter of the best answer.

5. Which text is mainly instructional?

- A Text A.
- B Text D.
- C Text E.

6. Which text is mainly persuasive?

- A Text B.
- B Text C.
- C Text E.

Look through all of the texts to find the answer to the questions below.

7. Hamish Woods ...

- A is a tour director;
- B owns the hotel;
- C manages a team.

8. If someone wants to apply for the job they can ...

- A complete an online application form;
- B fill in an application form on paper;
- C send their CV to the hotel manager.

9. The new Assistant Manager must have ...

- A a degree in hotel management;
- B experience of working in a hotel;
- C the ability to motivate hotel staff.

10. At the interview the candidates will ...

- A have a group interview;
- B email Claire Jones;
- C give a short talk.

11. Zoe ...

- A has been given a temporary contract;
- B should have read the Staff Handbook;

C can have free meals at lunch times.

Choose the letter of the best answer.

12. To take the initiative (text A) means someone can ...

- A solve problems on their own;
- B take a break at the right time;
- C work extra hours when needed.

13. shortlisted (text C) means to be ...

- A offered a new position at work;
- B selected to attend an interview;
- C asked to provide a reference.

14. Termination of Employment (text E) means ...

- A the terms and conditions of a job;
- B the hours an employee must work;
- C a contract of employment has ended.

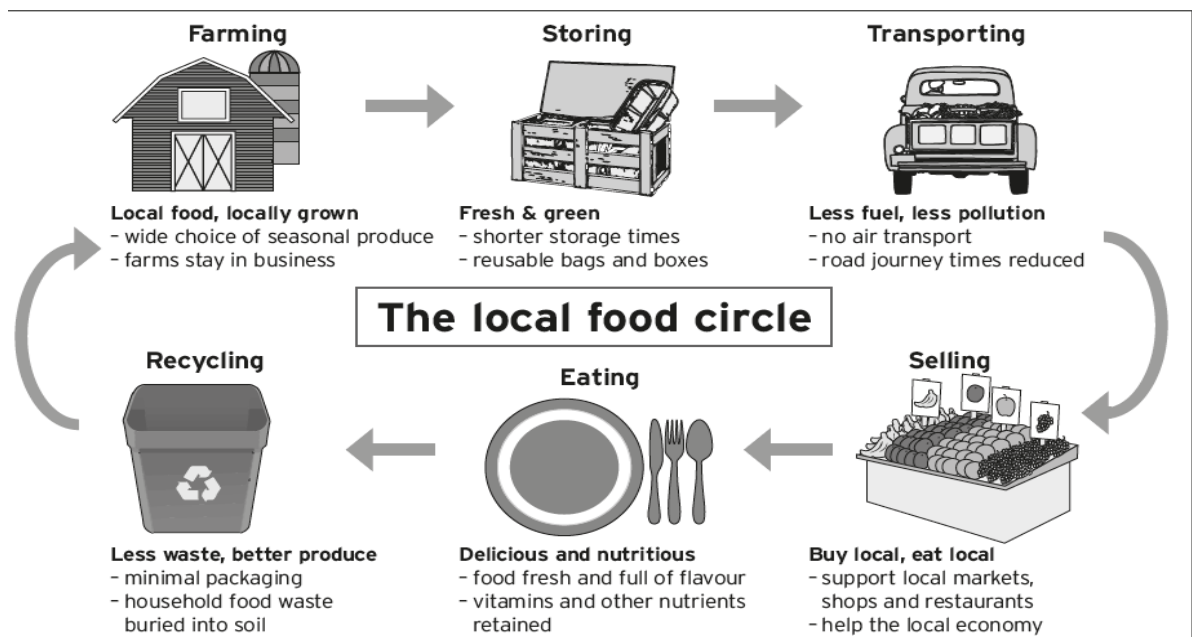
9. Read the texts and do the tasks below them.

Text A

Some countries are significant producers of local food, others less so. The local food movement is a campaign started in countries which import more food than in the past. In America, for example, in the 1900s over 40 per cent of the population lived on farms, whereas in 2000 the figure was 1 per cent. Nowadays, in such areas, the local food movement wants a shift back towards small-scale farming and locally-supplied food. This is an alternative to imported food, where producers are separated from consumers by 'food miles', resulting in long journey times.

Although some big supermarkets stock local food, this is not the main trend as customers still want a wide choice of foods all year round. With local growing, the buyer can purchase food from the farmer in person or online, or from local shops. The farmer retains more money, which has a positive impact on local economies as money is kept within a region.

Text B



Text C

I interviewed Jane Gold, a supporter of local food, for Green Magazine:

Why do you support the local food movement, Jane?

‘Well, some countries rely too much on imported food. The effect of transporting food long distances obviously damages the environment, so eating local food is something we should all do to tackle the problem of greenhouse gases. Locally grown food is also better for us.

That’s another reason why people should buy it. Vitamin levels in food fall quite soon after picking, and large farms often use more chemicals than smaller ones. The change has been incredible. I always used to get colds and now I never do since I’ve been eating such good food – I feel fantastic!

Text D

Robert: Going back to small-scale farming is incredibly unrealistic.

Joseph: I disagree! I’m a farmer in Kenya, in Africa, and my family has always grown its own food.

Robert: And do you export food, too?

Joseph: Yes, I grow beans, corn and bananas for export. The money helps my family and the local and national economies.

Robert: I’m sure. We’d have a very limited choice in Northern Scotland if we didn’t import food. Local farmers couldn’t produce enough for everyone in the area, so we couldn’t do without food from abroad.

Joseph: Aren’t people worried about the effect transporting food has on the environment?

Robert: Yes, but the environmental effect of transportation is actually not that high. In fact, the amount of greenhouse gases emitted in producing food locally is more than in the transportation of food. Apparently, cattle on open land produce more greenhouse gas than cows kept inside on large-scale farms.

Joseph: Well, sending our produce abroad is great for us.

Robert: And for us!

Which text does each question refer to? You can use any letter more than once. Which text ...

1. suggests people buy local food because it tastes better?
2. criticises the idea that people could return to producing food on small farms?
3. suggests that local food production can reduce illness and increase well-being?
4. explains that the different stages in the production of local food are connected?
5. compares farming in the last century with the popularity of farming nowadays?

Choose the five statements from A–H below that are TRUE according to the information given in the texts above.

6. _____	A US local food supporters want a return to farming levels of the
7. _____	1900s.
8. _____	B Supermarkets generally support the local food movement.
9. _____	C Local farmers may use technology to help sell their food directly.
10. _____	D Storage times and the amount of packaging decrease with local farming
	E Small farms sometimes use chemicals when producing their food.
	F Jane believes there's been a slight improvement in her health and mood.
	G The transportation of food damages the environment less than food production.
	H Both Robert and Joseph agree that exporting food to other countries is a good idea.

The summary notes below contain information from the texts. Find an exact number, word or phrase (maximum three words) from texts A–D to complete the missing information in gaps 11–15.

Summary notes

Aims of local food movement:

- to raise levels of production and sales of local food
- a return to **11)** ... and delivery of local food

Imported vs local food:

- Imported food: increased food miles between farmers and customers leads to **12)** ...
- Local food: bought direct from farmers
- Less time in storage after picking means higher **13)** ...

Local food:

- Fresher and tastier
- Fewer food miles by **14)** ... and road

But:

- Greenhouse gases emitted in food production
- Insufficient locally farmed food: people in remote areas are unable to **15)** ... imported food

USE OF ENGLISH

1. For questions 1–10, read the text below and decide which answer (A, B, C or D) best fits each gap.

Pistachios originated in the Middle East, where they grew wild in the high desert regions. Trees take seven to ten years to **1)** ... and are alternate bearing, producing a heavy crop one year and a lighter crop the **2)** ...

Pistachios grow in grape-like clusters and are encased in a thin shell and an outer skin, or hull. When pistachios ripen, the hull **3)** ... rosy and the shell within splits naturally, **4)** ... they are ready for harvest. In traditional harvesting, the nuts fall to the ground and remain there a few days before being gathered. However, if the

nuts are not hulled and dried **5)** ... 12 to 24 hours, the shell becomes discolored. Traditionally, pistachios were dyed red to cover **6)**

In California in the 1880s, Iranian pistachio trees were planted experimentally. California now has over 100,000 acres of pistachio orchards and is second **7)** ... to Iran in worldwide production. Growers in California have even improved on the traditional harvesting procedures: pistachios are mechanically shaken from the trees onto a catching frame, never **8)** ... the ground. They are then **9)** ... into containers and rushed to the processing plant where hulling, drying, and sorting are completed. Later the nuts are roasted, salted, and **10)** ... dyed.

Today pistachio farming is a major California industry.

1.	A mature	B complete	C harvest	D plant
2.	A alternate	B later	C better	D next
3.	A develops	B switches	C starts	D turns
4.	A indicating	B concluding	C while	D until
5.	A immediately	B by	C lasting	D within
6.	A throughout	B errors	C themselves	D blemishes
7.	A time	B place	C only	D producer
8.	A getting	B avoiding	C touching	D colliding
9.	A planted	B stored	C prepared	D put
10.	A never	B sometimes	C thus	D very

2. For questions 1–12, read the text below and decide which answer (A, B, C or D) best fits each gap.

Cheaper Holidays

We can save money on all aspects of our holiday, from where and when to go to how to get to and from the airport; here are some **1)** ... on how to get the most for your money when **2)** ... a holiday.

For the best deals **3)** ... your holiday between the high and low seasons; you could save up to 70% on some holiday **4)** ... while still enjoying good weather and other high season **5)** ... and there will be fewer crowds.

You can also save money by going somewhere where living costs are **6)** ... It might cost more to get there but once you are there you will **7)** ... less on eating out and getting around as food and transport will be **8)** ... cheaper.

And start saving before you even leave the country by choosing the most cost effective way to the airport. There are many bus services from **9)** ... cities to airports which are cheaper than trains.

If you go by train book well in **10)** ... to get cheaper tickets and if you do decide to go by car, book your carparking as soon as possible; some airports offer up to 50% **11)** ... for early bookings.

Finally, make sure you research all the available options on-line. Signing up to email **12)** ... can be a good idea as then you will be the first to know about cheap offers. The earlier you book the better the bargains are likely to be.

1.	A information	B advice	C tips	D clues
2.	A deciding	B choosing	C agreeing	D electing
3.	A book	B ask for	C order	D buy
4.	A places	B sites	C situations	D resorts
5.	A pros	B advantages	C favours	D drawbacks
6.	A lower	B smaller	C poorer	D greater
7.	A pay	B cost	C spend	D waste
8.	A largely	B obviously	C quite	D significantly
9.	A main	B important	C great	D major
10.	A ahead	B before	C advance	D early
11.	A under	B below	C off	D over
12.	A alarms	B warnings	C news	D alerts

3. For questions 1–15, read the text below and decide which answer (A, B, C or D) best fits each gap.

Chickpea Soup

This recipe is both 1) ... and cheap. If you use dried chickpeas, 2) ... them for at least twelve hours in cold water. Drain them and put them in a large 3) ... with plenty of water. Bring them to the boil, and then let them simmer gently 4) ... the chickpeas are soft. I find it easier to use 5) ... chickpeas, which are already cooked. This 6) ... time, and also guarantees that the chickpeas will be soft, since it can take hours of boiling before they 7) ... Two small 450 gram cans are usually 8) ... Strain the chickpeas, but keep some of the liquid for the soup. 9) ... three tablespoons of olive oil into a saucepan, and gently heat a chopped 10) ..., two or three cloves of garlic and some 11) ... carrot. 12) ... half the chickpeas and turn them in the oil over a low heat. Meanwhile blend the remaining chickpeas in a food 13) ... until they make a smooth cream. Add about half a litre of water to the vegetables and bring to the boil. Mix in the creamed chickpeas and cook slowly. Add salt and 14) ... and a pinch of mixed herbs. Some 15) ... add lemon juice at the end.

1.	A expensive	B tasty	C worth	D cold
2.	A soak	B bury	C wash	D water
3.	A kettle	B mug	C sink	D saucepan
4.	A when	B until	C if	D enough
5.	A the	B to	C canned	D crude
6.	A makes	B takes	C saves	D gives
7.	A soften	B harden	C widen	D lengthen
8.	A much	B enough	C mine	D few
9.	A Grate	B Peel	C Beat	D Pour
10.	A onion	B up	C one	D water
11.	A melted	B beaten	C poached	D sliced
12.	A One	B Then	C Add	D Serve
13.	A just	B not	C dish	D mixer
14.	A paper	B puppy	C pepper	D poppy
15.	A cookers	B cooks	C cookery	D chiefs

4. For questions 1–15, read the text below and decide which answer (A, B, C or D) best fits each gap.

When I first arrived here to take up my new job, I stayed in a hotel, but I soon started looking for a permanent **1)** ... , a place to **2)** ... my own. The first flat I came **3)** ... was cold and uninviting, and had large **4)** ... of damp on the walls. The flat **5)** ... onto a factory, so the view was not exactly inspiring. Then I had a look at a small flat in a modern apartment **6)** It had a parking **7)** ... and was fully **8)** ... , but the rent was far too high for me. I didn't want to end up in a tiny place, so I answered an ad for house-sharing. The house was in a quiet **9)** ... , and as soon as I saw it I fell in love with it. There was a high overgrown **10)** ... around the front garden, and **11)** ... to park cars in the drive. The room to **12)** ... looked out over the back garden, and had a big bay window. **13)** ... it meant sharing the kitchen and living room, I did have my own bathroom, really just a shower and washbasin **14)** ... into what must have once been a cupboard. There was, however, quite a lot of **15)** ... space.

1.	A household	B accommodation	C residence	D habitation
2.	A refer	B be	C call	D say
3.	A over	B across	C up	D by
4.	A patches	B pieces	C stretches	D stains
5.	A showed up	B saw through	C gave over	D looked out
6.	A tower	B skyscraper	C block	D column
7.	A bit	B spot	C location	D space
8.	A furnished	B provided	C supplied	D prevented
9.	A surroundings	B neighbourhood	C vicinity	D premises
10.	A fence	B bush	C hedge	D lawn
11.	A room	B capacity	C area	D place
12.	A let	B rent	C hire	D lease
13.	A But for	B Despite	C Nevertheless	D Although
14.	A cramped	B crowded	C cluttered	D crammed
15.	A storage	B stocking	C saving	D accumulation

5. For questions 1–13, read the text below and decide which answer (A, B, C or D) best fits each gap.

Soak two cups of haricot beans for six to eight hours. Drain, add fresh water, garlic and seasoning. **1)** ... to the boil and then **2)** ... gently until the beans are tender. Drain again. Finely **3)** ... some onions, add some peeled tomatoes and cook the onions and tomatoes to a puree. When the puree is ready, add the beans. Meanwhile, **4)** ... a joint of beef and cover it with butter in **5)** **6)** ... the beef in a preheated oven at gas mark 5 or 190°C. **7)** ... the beef every ten minutes for an hour, discarding the wrapping for the last ten minutes to **8)** ... the joint. Warm the beans and puree in a **9)** Do not **10)** ... , as the beans will break. **11)** ... the beef into slices and then serve on top of the beans. Traditionally, this **12)** ... is **13)** ... with potatoes and leeks.

1.	A Take	B Induce	C Bring	D Render
2.	A simmer	B sizzle	C bubble	D stand
3.	A shred	B carve	C chop	D peel
4.	A season	B toss	C dress	D peel
5.	A paper	B foil	C covering	D bag
6.	A Bake	B Poach	C Marinade	D Roast
7.	A Bake	B Grate	C Grind	D Baste
8.	A breathe	B crackle	C evaporate	D brown
9.	A grater	B pot	C sieve	D kettle
10.	A revolve	B beat	C knead	D stir
11.	A Sever	B Carve	C Chop	D Dismantle
12.	A plate	B cuisine	C dish	D recipe
13.	A served	B tasted	C sprinkled	D rustled up

6. Read the menu below and decide which option (A, B, C or D) best fits each gap.

Hors d'oeuvres and Salad

Iced Melon

1) ... salad with vinaigrette dressing

2) ... rolls and butter

Main 3) ... of Your Choice

Chicken Ugarteche

4) ... pieces of chicken in a creamy sauce served on a 5) ... of basmati rice and 6) ... with mangetout and baby sweetcorn

or

Steak Sennett tender strips of sirloin steak in a rich mustard sauce 7) ... by fresh vegetables in 8)

Dessert of Your Choice

Strawberry Surrender a mouth-9) ... mousse 10) ... in cream and served with 11) ... of 12) ... hot strawberry sauce

or

American Pie Home-made apple pie, served hot and 13) ... with vanilla ice cream

Freshly 14) ... coffee from the highlands of Colombia

1.	A Combined	B Mixed	C Blended	D Mingled
2.	A Crackly	B Crusty	C Chewy	D Brittle
3.	A Food	B Plate	C Course	D Menu
4.	A succulent	B stringy	C suppurating	D stodgy
5.	A mattress	B base	C bed	D foundation
6.	A joined	B added	C elaborated	D garnished
7.	A decorated	B accompanied	C adorned	D combined
8.	A station	B harvest	C season	D stock
9.	A watering	B licking	C tempting	D provoking
10.	A teeming	B loaded	C smothered	D swarming

11.	A floods	B lashings	C rivers	D flowings
12.	A piping	B baking	C boiling	D red
13.	A mounted	B seasoned	C topped	D capped
14.	A crushed	B ground	C grated	D pulverised

7. For questions 1–15, read the text below and decide which answer (A, B, C or D) best fits each gap.

The Brochure and the Dream – The Bay Hotel, San Leonardo

In the north-west corner of the island paradise Isla Perlita, nestling in the shadow of Mount Machu, lies the sleepy village of San Lorenzo. Off the beaten **1)** ... , there is nothing out of the ordinary about this quaint little village – nothing, that is, apart from the magnificent five – **2)** ... Bay Hotel. The Bay, as it is known locally, is a recent development catering for **3)** ... travellers who enjoy luxury holiday-making. Famous throughout the island for the outstanding quality of its accommodation and the excellence of its cuisine, the Bay **4)** ... 30 guest suites, each with a charm and character of its own. Each suite looks **5)** ... Falmer Beach, commanding breathtaking views of the four miles of white sand, which gently shelves into the **6)** ... clear waters of the Crepuscan Sea. At the heart of the Bay Hotel is personal, efficient and unobtrusive service. **7)** ... staff anticipate your every need in an atmosphere of quiet professionalism and genuine friendliness. **8)** ... , the Bay Hotel is a place to get **9)** ... from the stresses of everyday life, and whether it is **10)** ... away the hours **11)** ... up the sun or taking advantage of the wide range of recreational activities that the hotel has **12)** ... offer, you can be sure that a holiday at the Bay truly is the holiday of a lifetime. Air Perlita flies direct to Isla Perlita once a fortnight from Gatwick. It is advisable to book well in **13)** ... , especially during **14)** ... season (January through March) as flights fill up quickly. For air **15)** ... , hotel tariffs and general terms and conditions, please see pages 67 and 68 of this brochure.

1.	A path	B track	C road	D way
2.	A starred	B stars	C star	D starring
3.	A disconcerting	B discerning	C distinctive	D discriminated
4.	A announces	B claims	C asserts	D boasts
5.	A back on	B onto	C into	D down
6.	A crystal	B sky	C diamond	D pearl
7.	A Preoccupied	B Attentive	C Concentrated	D Undivided
8.	A Allover	B For all	C Above all	D All along
9.	A out	B over	C off	D away
10.	A whiling	B wearing	C wending	D winding
11.	A soaking	B drawing	C taking	D absorbing
12.	A in	B for	C on	D at
13.	A anticipation	B time	C hand	D advance
14.	A high	B on	C full	D open
15.	A fees	B rates	C fares	D tenders

8. For questions 1–8, read the text below and decide which answer (A, B, C or D) best fits each gap.

Chocolate Is Good for You

I was delighted to read recently that various researchers have come to the conclusion that eating chocolate can bring both physical and psychological health **1** What a relief! I've always felt **2** ... guilty about turning to chocolate to cheer myself up when I feel unhappy or under **3** What's more, chocolate is perfect when I want to treat myself or if I have something to celebrate.

If I looked behind the headlines, however, I'm sure I'd find that the **4** ... of the research are more complicated than that. The kinds of foods that we usually **5** ... with comfort eating tend to be fatty and sugary and chocolate is no **6** ... to this rule. So I imagine that the researchers are talking about eating chocolate in moderation. So I shall continue to watch how much of it I eat! **7** ... enjoying chocolate certainly helps to improve my mood in the short-term, coming to **8** ... on it too much wouldn't be such a good idea.

1.	A aids	B benefits	C advantages	D gains
2.	A widely	B slightly	C hardly	D surely
3.	A worry	B nerves	C pressure	D problems
4.	A details	B items	C matters	D issues
5.	A regard	B join	C associate	D concern
6.	A comparison	B exception	C difference	D alternative
7.	A Whilst	B Despite	C Nonetheless	D Given
8.	A commit	B confide	C trust	D rely

9. For questions 1–10, read the text below and decide which answer (A, B, C or D) best fits each gap.

Somehow, more than two thousand years ago, ancient humans in Mesoamerica figured out the secret of cacao beans. If you scoop them from the pod with their pulp, let them ferment and dry in the sun, then roast them over a gentle fire, **1** ... extraordinary happens. They become chocolaty. And if you then grind and press the beans, you **2** ... a rich, crumbly, chocolate-brown paste: chocolate in its most pure and simple **3** The Mayas and Aztecs revered this chocolate, **4** ... they combined with water and spices to create tasty concoctions. Long after Spanish explorers **5** ... the beverage to Europe in the 16th century, chocolate retained an **6** ... of aristocratic luxury.

In the last two hundred years, an eye blink in chocolate's history, the bean has been totally democratized, **7** ... from an elitist drink into familiar candy bars, cocoa powders, candies, and baked goods. Indeed, chocolate is becoming **8** ... more popular worldwide, with new markets opening up in Eastern Europe and Asia. But that's both good **9** ... and bad. While farmers are producing record numbers of cacao beans, some experts believe that that's just not enough to keep pace with global **10** What's worse is that cacao faces not only dwindling habitats but also the threat of devastating diseases. Has chocolate become a victim of its own success? Is it in trouble?

1.	A and	B then	C something	D an
2.	A possess	B obtain	C construct	D require
3.	A formation	B form	C format	D formula
4.	A while	B but	C so	D which
5.	A introduced	B revealed	C announced	D discovered
6.	A aroma	B ascent	C aura	D appreciation
7.	A transported	B transferred	C transformed	D transmitted
8.	A ever	B quite	C always	D so
9.	A business	B sense	C chocolate	D news
10.	A warming	B supply	C marketing	D demand

10. For questions 1–15, read the text below and decide which answer (A, B, C or D) best fits each gap.

Conkers

The conker is a chestnut, the hard brown fruit of the chestnut tree. There are two types of chestnut: the sweet chestnut which you can eat. In winter, they are sold, roasted, from barrows in the street. And then 1) ... is the horse chestnut, which cannot be eaten. It is the horse chestnut, or conker, which grows 2) ... in England. The conker does, however, 3) ... one useful purpose. It is collected in autumn by 4) ... small boy in England. He dries it, 5) ... a hole in it, and puts it on the end of a piece of string. He is then ready to challenge 6) ... small boy to play conkers. One of the boys holds his conker, at the end of his string, while the other boy strikes it by bringing his conker down upon it as 7) ... as he can. Then the positions are 8) The victor is the boy who smashes the other's conker to 9) But in the city of Birmingham, conkers 10) ... come to an end. A member of the city government – Councillor Florence Pickersgill – is worried about the number of children injured 11) ... out gathering conkers from chestnut trees. She has asked that all chestnut trees in the city be 12) ... so that they cannot bear conkers. A chemical firm has been approached. They will drill small holes in the trees, and then insert an anti-conker pill in each hole. There has been a lot of 13) ... to the scheme. Mrs Joan Whippitt, mother of eight children, said, "Councillor Pickersgill must be crazy. The city of Birmingham has long refused to provide a family planning service for its 14) Now it has been 15) ... that the only completely free birth-control service is to be offered to trees."

1.	A it	B here	C that	D there
2.	A usually	B often	C frequently	D commonly
3.	A serve	B make	C offer	D give
4.	A every	B all	C most	D many
5.	A screws	B digs	C grinds	D bores
6.	A second	B another	C other	D every
7.	A tough	B hard	C strong	D heavy
8.	A reversed	B reviewed	C revised	D remade
9.	A scraps	B lumps	C parts	D pieces
10.	A can	B may	C ought	D shall

11.	A after	B while	C since	D as
12.	A treated	B drugged	C dealt	D medicated
13.	A criticism	B dislike	C protest	D opposition
14.	A members	B citizens	C partners	D staff
15.	A set	B legalised	C decided	D dictated

11. For questions 1–20, read the text below and decide which answer (A, B, C or D) best fits each gap.

It has 1) ... been known that grapefruit juice can boost the potency of certain drugs, 2) ... increasing the risk of overdose. However, it has only recently come to 3) ... that the same juice can inhibit the absorption of other drugs to 4) ... an extent that patients could be at risk of 5) ... receiving the dose needed to deal with their medical condition. These 6) ... startled the research team led by David Bailey at the University of Western Ontario in Canada, 7) ... had been expecting to see the opposite effect.

In the experiment fexofenadine, which is an antihistamine 8) ... to fight allergies, was given to healthy volunteers. 9) ... swallowing juice with fexofenadine absorbed 10) half as much of the drug 11) ... those who swallowed it with plain water. One 12) ... explanation is that naringin, which gives grapefruit juice its bitter taste, 13) ... the proteins that ferry the drugs across the gut wall into the bloodstream. Chemicals with a similar 14) ... are also found in orange and apple juice.

15) ... makes these results so important is the fact that many patients are in the habit of consuming fruit juices with their medication. This could be particularly dangerous in 16) ... where people are being treated for heart disease, cancer and organ transplant rejection. 17) ... if medications for these conditions are taken with water on an empty stomach 18) ... patients be sure to receive the correct dose. 19) ..., it is recommended that juices not 20) ... drunk for at least two hours afterwards since this is the time taken for the drug to be absorbed.

1.	A long	B recently	C just	D widely
2.	A thereby	B which	C rather	D are
3.	A known	B realization	C publicity	D light
4.	A be	B so	C exceed	D such
5.	A them	B few	C inability	D not
6.	A patients	B findings	C conditions	D doses
7.	A where	B they	C who	D after
8.	A drug	B used	C taking	D treatment
9.	A Those	B After	C Consequently	D Apparently
10.	A as	B the	C only	D approximate
11.	A compared	B than	C as	D that
12.	A similar	B likely	C other	D such
13.	A blocks	B and	C which	D reacts
14.	A behavior	B protein	C gut	D way
15.	A This	B What	C That	D It
16.	A occasions	B diseases	C operations	D cases

17.	A What	B Only	C Therefore	D Even
18.	A ache	B the	C method	D will
19.	A Furthermore	B Contrast	C Nevertheless	D Whatever
20.	A be	B even	C preferably	D ever

12. For questions 1–15, read the text below and decide which answer (A, B, C or D) best fits each gap.

Mood Food

We live in a stressful world, and 1) ... life can sometimes make us 2) ... tired, stressed, or depressed. Some people go to the doctor's for help, 3) ... try alternative therapies, but the place to find a cure could be somewhere completely different: in the kitchen.

Dr Paul Clayton, a food expert from Middlesex University, says "The brain 4) ... by what you eat and drink, just 5) ... every other part of your body. Certain types of food contain substances which affect 6) ... you think and feel."

For example, food which is high in carbohydrates can make us feel more 7) It also makes us feel happy. Research 8) ... that people on diets often begin to feel 9) ... depressed after two weeks because they are eating fewer carbohydrates.

On the other hand, food which is rich 10) ... protein makes us feel awake and focused. Research has shown that schoolchildren who eat a high-protein breakfast often do 11) ... at school than children whose breakfast is lower in protein. Also, eating 12) ... right kind of meal at lunchtime can make a difference if you have an exam in the afternoon or a business meeting where you need to make some quick decisions. In an experiment for a BBC TV programme two chess players, 13) ... former British champions, had different meals before playing each other. Paul had a plate of prosciutto and salad (full of protein from the red meat), and his opponent Terry had pasta with a creamy sauce (full of carbohydrate). In the chess match Terry felt sleepy, and took much longer than Paul to make decisions about what moves to make. The experiment 14) ... several times with the same result.

Another powerful mood food could become a secret weapon in the fight against crime. In Bournemouth in the south of England, where late-night violence can be a problem, some nightclub owners have come up with a solution. They give their clients free chocolate at the end of the night. The results have been dramatic, with a 60% reduction in violent incidents.

Why does chocolate make people 15) ... aggressive? First, it causes the brain to release feel-good chemicals called endorphins. It also contains a lot of sugar, which gives you energy, and can help stop late-night tiredness turning into aggression. These two things, together with a delicious taste, make chocolate a powerful mood changer.

1.	A daylong	B daily	C daytime	D daylily
2.	A to feel	B feeling	C feel	D felt
3.	A another	B others	C other	D the others
4.	A is affected	B affects	C has affected	D affected
5.	A such as	B so	C as	D like

6.	A what	B how	C that	D which
7.	A relaxed	B relaxing	C relaxation	D relax
8.	A are shown	B shows	C show	D has shown
9.	A few	B a little	C little	D a few
10.	A for	B in	C on	D with
11.	A better	B good	C well	D the best
12.	A this	B a	C the	D that
13.	A every	B each	C two	D both
14.	A repeated	B was repeated	C had repeated	D had been repeated
15.	A less	B little	C least	D the least

13. For questions 1–15, read the text below and decide which answer (A, B, C or D) best fits each gap.

Unusual Places to See

Prison hotels

Built in 1905, Karosta naval jail in Latvia was originally home to mutinous Russian sailors. In **1**) ... it housed political prisoners. According **2**) ... their website this is ‘an opportunity to stay overnight on real prisoners’ benches and mattresses’. In direct contrast to **3**) ... hotel publicity, the website goes on to describe Karosta **4**) ... as ‘unfriendly, unheated and uncomfortable’. They are not lying. This is more a reality jail experience **5**) ... a hotel. ‘Reception’ is a dark corridor where a former prison guard explains the rules to you (no luggage except a toothbrush, no attempts to escape), and then fires his gun in the air **6**) ... you he is serious. After a meal of bread and sweet Russian tea, ‘guests’ are given five minutes to wash before making **7**) ... their own bed from a wooden bench and thin mattress. Sound **8**) ...? Mind you, for \$12 per night, what do you expect?

Cave hotels

If you had more primitive accommodation in mind, why not **9**) ... the caves of Sassi di Matera on the toe of Italy, which **10**) ... since the Bronze Age? **11**) ... the Renaissance they developed into more **12**) ... rooms with stone walls, vaulted ceilings and balustrades. But in recent history they are best known **13**) ... the poor homes of the peasants who lived there with their animals until as late as 1952. Now, however, they have been renovated **14**) ... hospitality in a historical setting. **15**) ... visitors to Le Grotte Della Civita must do without television or fridges, the rooms are comfortably furnished with antique furniture and period terracotta tiles. The owners wanted the caves to still feel as authentic as possible, so they have built the furniture into the walls of the caves and left in place the iron rings where peasants tied up their animals. Prices start at \$300 per night.

1.	A the 1970s	B 1970s	C the 1970th	D 1970th
2.	A in	B with	C to	D on
3.	A most	B more	C the most	D many
4.	A pride	B proudly	C proud	D priding
5.	A that	B this	C then	D than
6.	A shown	B to show	C shows	D has shown

7.	A up	B away	C out	D off
8.	A unpleasingly	B unpleased	C unpleasantly	D unpleasant
9.	A tried	B to try	C try	D having tried
10.	A have been inhabited	B has been inhabited	C have inhabited	D been inhabited
11.	A During	B While	C Since	D When
12.	A sophisticating	B sophistication	C sophisticated	D sophisticatedly
13.	A such	B as	C like	D so
14.	A provide	B to provide	C providing	D provided
15.	A However	B Nevertheless	C Although	D Wherever

14. For questions 1–15, read the text below and decide which answer (A, B, C or D) best fits each gap.

Period Hotels

Would you like **1)** ... life in America's Wild West 150 years ago? Virginia City in Montana, a former gold-rush town, **2)** ... a ghost town until it began **3)** ... in **4)** ... for tourism. **5)** ... largely by the state government, the town operates now **6)** ... a large open-air museum. **7)** ... is the Nevada City Hotel and cabins where you can **8)** ... your Stetson hat and enjoy life as a cowboy. The rooms **9)** ... period Victorian furniture and downstairs the saloon has a true Wild West feel. The cabins look **10)** ... rustic and basic from the outside – two even have their original **11)** ... roofs – but inside they have large double beds and private bathrooms. **12)** ... in mind that if you book in the week, you might **13)** ... because the city only comes to life **14)** ... weekends, when actors walk **15)** ... in period costumes, such as sheriffs, cowboys and gold prospectors.

1.	A to experience	B experience	C experiencing	D experienced
2.	A was being	B has been	C is	D was
3.	A to restore	B restore	C to be restored	D restored
4.	A the 1950s	B 1950s	C the 1950th	D 1950s
5.	A Owning	B Owned	C Own	D To own
6.	A as	B such as	C so	D like
7.	A Next	B Nearby	C Nearly	D Nearest
8.	A hang on	B hang up	C hang in	D hang at
9.	A featured	B features	C feature	D featuring
10.	A extremely	B extreme	C extremeness	D extremes
11.	A mud	B ground	C world	D earth
12.	A Take	B Bear	C Bring	D Carry
13.	A be disappointed	B disappoint	C be disappointing	D have disappointed
14.	A on	B in	C at	D by
15.	A abroad	B around	C up	D through

15. For questions 1–15, read the text below and decide which answer (A, B, C or D) best fits each gap.

Art Hotels

A modern art gallery is a place where you 1) ... lose yourself in an artist's vision of the world. A hotel is 2) ... a place where you can spend the night, in 3) ... more or less comfort according to your budget. 4) ... its advertising promises, Propeller Island City Lodge in Berlin manages 5) ... the two. 6) ... in a former apartment block, the hotel is a collection of 7) ... designed rooms – the upside-down room, the all-orange room, the mirror-filled room – which 8) ... often 9) ... extreme that you have no choice except 10) ... into the spirit of it. In some art hotels, you could forget the art and simply enjoy the comfort of your 11) That is not the case with Propeller Island. 12) ..., the rooms can be small and claustrophobic (although some have balconies) and often you 13) ... share a bathroom with 14) ... guests. But if you 15) ... that, it may be the next best thing to spending the night in a gallery.

1.	A have to	B can	C must	D need
2.	A essentially	B essential	C essence	D essentials
3.	A neither	B either	C both	D nor
4.	A When	B Like	C As	D So
5.	A combining	B combined	C combine	D to combine
6.	A To house	B House	C Housing	D Housed
7.	A individual	B individually	C individualism	D individualist
8.	A are	B been	C were	D is
9.	A so	B so as	C such as	D such
10.	A getting	B get	C to get	D having got
11.	A surround	B surrounded	C surrounds	D surroundings
12.	A Despite	B Moreover	C Although	D However
13.	A have to	B should	C ought	D need
14.	A another	B other	C others	D the others
15.	A aren't minding	B don't mind	C won't mind	D haven't minded

16. For questions 1–15, read the text below and decide which answer (A, B, C or D) best fits each gap.

One of the reasons that [franchise chain restaurants](#) are 1) ... successful is because they have menu portions 2) ... control. Whether you 3) ... into an Applebee's in New York or in Montana, you'll be served the same food in the same portion sizes. Customers like that 4) And by streamlining their portion sizes, chain restaurants 5) ... healthy profit margins. 6) ... you own a small, independent restaurant, portion control is still an important factor in keeping your business 7)

What Is Restaurant Portion Control?

Just as individuals need to watch the portion sizes of foods they eat, [restaurant owners](#) need to watch the portion sizes coming 8) ... the kitchen. Every item on your menu 9) ... have a controlled portion size in order 10) ... [food cost](#) in check. Restaurant portion control is also important for [keeping menu items](#) consistent for every 11) For example, say your restaurant 12) ... an entrée of cranberry chicken

with mashed potatoes and a side vegetable. **13)** ... your portion sizes, the entrée **14)** ... down as follows: a 6-ounce **15)** ... chicken breast, a cup of mashed potatoes, a half cup of cooked vegetables and two tablespoons of cranberry sauce on top of the chicken. Every time this entrée the kitchen, no matter who is cooking, the serving sizes shouldn't waver.

1.	A such as	B so	C so that	D such
2.	A under	B in	C at	D over
3.	A will go	B go	C are going	D are gone
4.	A predictable	B predictably	C predictability	D predictably
5.	A assure	B insure	C ensure	D secure
6.	A Even if	B Unless	C While	D As soon as
7.	A profitably	B profitability	C profit	D profitable
8.	A into	B over	C about	D out of
9.	A might	B should	C have to	D could
10.	A to keep	B keep	C keeping	D to be kept
11.	A shift	B shifting	C shifty	D shifted
12.	A have offered	B offer	C offers	D is offered
13.	A Streamlining	B Streamlined	C Streamline	D To streamline
14.	A brakes	B is broken	C broke	D broken
15.	A boneless	B bones	C boned	D bone

WRITING

1. You recently stayed at a small hotel in the center of Oxford in the UK. During the night you were woken up by some noisy people trying to climb a wall into the hotel courtyard. You went down to reception to tell a member of the hotel staff but no one was there. You are angry and upset that nobody was on duty during the night. Write your letter of complaint to the hotel manager.
2. You recently stayed at one of a chain of large hotels and encountered a number of problems during your stay. Write a letter to the company's head office detailing the problems you had, describing what happened when you complained to the hotel staff and suggesting ways the company could improve its service.
3. Last month you stayed in a hotel in Dublin and nothing went right: the room was dirty; the shower didn't work properly; lunch was always cold. Write a letter of complaint to the hotel manager explaining these problems, their consequences and ask for compensation.
4. You and your friend had dinner in an expensive restaurant last night. The waiter was incompetent and the food was not good. Write a letter to the restaurant manager and describe what happened. Ask for compensation.
5. Write a letter of complaint to the "Happy Hotel Company" detailing your reasons for your dissatisfaction with a recent holiday at the hotel; claim that the firm's brochure gave a false view of what the hotel was like and request compensation for the discomfort you and your family suffered.
6. You took your family to a nearby restaurant. You were disappointed with the meal and wish to complain to the manager. Write a letter to the manager of the

- restaurant. In your letter explain why you were at the restaurant; describe the problems; write about the action you want the manager to take.
7. A restaurant near your home is making a lot of noise. You called the manager but no action was taken. Write a letter to the manager: introduce yourself, describe the problems you are facing, suggest solutions.
 8. You are living in a University residence, and you have a problem with the high levels of noise from a new campus restaurant which is open late at night. Write a letter to the governor of the University. Complain about the situation, say why this is a problem and propose ways to reduce the noise.
 9. You booked a hotel room for one night. While you were there, some guests in a room down the hall were having a party. They were making a lot of noise and you could not sleep. Write a letter of complaint, describe the problem and what you want done about it.
 10. You have recently returned from a three-day trip to London where you stayed at a three-star hotel which belongs to a well-reputed global chain of hotels. Unfortunately, you were not impressed with the service in the hotel as you experienced various problems during your stay, including: no hot water; window couldn't be opened; air-conditioning couldn't be adjusted. The hotel reception and concierge staff were neither polite nor helpful and didn't seem to be interested in, or capable of, dealing with any of your issues. Write a letter of complaint to the hotel chain's headquarters about the quality of customer service during your stay at their London hotel:
 - Give sufficient information about your reservation.
 - Describe two of the problems you experienced, giving details of the staff's response to your complaints.
 - Suggest how the staff should have responded.
 - Ask for compensation.
 - Offer some positive feedback about the restaurant and other facilities in the hotel.
 - Say what you might do in the future, depending on their response.
 - Express disappointment that your holiday was ruined.
 11. You recently stayed in a hotel in a large city. The weather was very unusual for the time of year and the heating / cooling system in the hotel was quite inadequate. Write a letter to the manager of the hotel. Give details of what went wrong, explain what you had to do to overcome the problem at the time and say what action you would like the manager to take.
 12. You ordered a meal in a restaurant. When the meal came, there were fries instead of the mashed potatoes that you had ordered, and the food was cold. When you complained to the waiter, he was rude to you and insisted that the order was correct. He offered to take it back and warm it up without replacing the fries with mashed potatoes. Write a letter of complaint. Describe the problem with the food and the waiter's attitude. Say what you want done to solve the problem.
 13. You have a complaint about the hotel you stayed at while attending a seminar in a foreign country. Write a letter to the seminar organiser and say

- What problem did you face there?
 - Why do you want to complain about it?
 - What is your suggestion for improvement in the future?
- 14.** Write a letter to one of the guests apologizing for the difficulties they had (swimming pool closed, incomplete restaurant service, noisy building work, bad transport services), and explaining the reasons. Offer some compensation.
- 15.** Write a letter of apology based on the notes below, which you have received from a colleague.
- We've received a complaint from Judy Elson, passenger on flight BR 354 to Mallorca. Ordered a vegetarian meal, but didn't get one. Also expected a hotel room with view of the sea – but didn't get one. Have looked into these – First problem was that the van with the veggie meals broke down on the way to the airport. As for hotel – they don't have any singles at the front of hotel. Please draft reply, send apologies, etc.*
- 16.** You are a hotel manager. Write a letter to your customers apologizing for the difficulties they had (the room was dirty; the shower didn't work properly; lunch was always cold), and explaining the reasons. Offer some compensation.
- 17.** You are a restaurant manager. Write a letter to your customers apologizing for the difficulties they had (the waiter was incompetent and the food was not good), and explaining the reasons. Offer some compensation.
- 18.** You are a hotel manager. Write a letter to your customers apologizing for the difficulties they had (no hot water; window couldn't be opened; air-conditioning couldn't be adjusted; hotel reception and concierge staff were neither polite nor helpful and didn't seem to be interested in, or capable of, dealing with any issues), and explaining the reasons. Offer some compensation.
- 19.** You work as a travel consultant for Creative Destinations. You have received a fax from a man enquiring about holidays for himself and his wife to the Portuguese island of Madeira. Reply asking for the information you need before you can recommend a suitable hotel or package holiday.
- 20.** Your hotel has received the booking from Jim Baker. In the following letter he is asking you to change his booking. In your reply accept the change.
- To: Hotel Piramida, Maribor, Slovenia +3862334567*
- I booked three rooms from 8th – 12th April. Unfortunately we are not able to come. Is it possible to change our booking? We would like to come in June (12th – 20th). Please, answer as soon as possible.*
- Best wishes,*
- Jim Baker*
- 21.** You would like to make a reservation at a hotel. Pick a date and ask if there is a room available. Inquire about the following: the type of room; the cost (see if you can negotiate the price; if breakfast is included; parking; pool; proximity to tourist attractions; check in/out time).
- 22.** You designed a perfect business hotel. Now you have received a letter of inquiry from an international business conference coordinator, asking about a number of rooms and other facilities you can provide. In your reply write the offer.

23. You work at a large hotel. You have two rooms still available: a room with a queen size bed for \$120 per night and another with two double beds for \$110.00 per night; continental breakfast is included; parking is \$10.00 per day; the hotel has a pool and an exercise room; the hotel is close to a lot of tourist attractions; check in time is 3:00 p.m.; check out is 11:00 a.m. Write a letter of offer.
24. Write an introduction letter of a new hotel. Describe reservations; dining; [services](#); [reservations](#); [overview](#); [room types](#); [contacts](#).
25. Write a description of the imaginary Hotel Paloma Blanca giving details (as though a travel brochure) of its situation and amenities.
26. You have received the following fax from Vera Muller who would like to book three rooms. In your reply confirm the booking.

To: Hotel Concorde, Toulouse, France +336196784

Could I please book three rooms with bath for the night of Monday 1st December. We shall be arriving at approximately 20.00 hrs.

Please confirm by return.

Many thanks,

Vera Muller

27. Imagine you are a credit controller in a big hotel chain. You have just found out that you still have not received any payment from the company which organised a big international conference at one of your hotels. Write a first reminder to them.
28. You have seen the following advertisement and have decided to apply for the job. Write your letter of application.

Part-Time Waiter Required for Restaurant

Applicants must: have experience working in a restaurant; knowledge of either French, Spanish or German; be available from June till end of August; have a friendly personality.

We offer: pleasant working conditions; a competitive salary; a uniform; training.

29. You would like to work during the following winter/summer. Find the post you would be most interested in and apply for the job.
30. Imagine that you have finished your degree. Write a covering letter applying for this job.
31. Read the advertisement below and write a letter applying for the job, inventing the necessary work experience for a strong candidate.

Ellerton House Hotel

Toronto

A 290-roomed 4 hotel situated in the heart of Toronto requires:*

Assistant Front-of-House-Manager

The suitable candidate should have a complete knowledge of computer Front Office systems, be a good team leader possessing training and room management skills, have high standards in customer care, sales awareness, and experience in duty management.

Please contact: K. Holcroft, Personnel Director, 53 St. Ermin's Street, Toronto, Canada.

32. Read the advertisement below and write a letter applying for the job.

Job Advertisement Best Time Pension.

Accommodation and full-board.

Great opportunities for enthusiastic beginners.

High-season chambermaids, waiters

If you are unemployed or looking for a summer job, we can offer you:

An exciting new opportunity with further full-time employment prospects, guaranteed minimum income, free meals, job recognition and security.

No experience necessary.

Initial preliminary in-service training for beginners.

If you are of neat appearance, over 16 years, quick, tidy, reliable, ready to start work, phone Ms. Slabu Alexandra, BEST TIME PENSION, Str. Corbului 7C, Timisoara, Tel/Fax: 0256/490980 or apply on line at best_age_pension@yahoo.com. for an appointment, which will be arranged on the premises.

- 33.** You have seen an advertisement for a weekend work in a hotel in the town where you are staying. You have worked in a hotel before and think that the job would be suitable for you. You must apply in writing. Write a letter to the hotel manager expressing your interest. Introduce yourself, explain why you think you would be suitable for the job, ask what work you would be expected to do.
- 34.** You and some friends ate a meal at a restaurant to celebrate a special occasion, and you were very pleased with the food and service. Write a letter to the manager. Give details of your visit to the restaurant; explain the reason for the celebration; say what good about the food and the service.
- 35.** A friend of yours has been given the task of organizing the food for a forthcoming event or activity and knows that you have some experience of a similar situation. The friend has written to you, expressing some anxiety about the task and asking for your help. Write a letter giving advice on those aspects of the food arrangements which you consider to be most important and reassuring your friend of his/her ability to cope.

Dear Graham,

Great to hear from you! It's hard to believe that Luke's about to celebrate his fifth birthday. You're very brave to organize the party all by yourself! I'm not surprised you're a bit daunted by it all. Still, with Liz being away, I suppose you haven't got much choice.

I can certainly pass on some tips that I learnt from my own bitter experience in September. First of all, don't make the same mistake as I did and lay on a huge spread. Children are fussy eaters and tend not to have big appetites, so there's no point preparing vast quantities of elaborate food. They probably won't eat it. You'd be better off filling a few bowls with different flavoured crisps – they were the first things to disappear at Lara's party.

That's not to say you shouldn't put out other things for them to eat – some sweet, some savoury – but it's not worth going to a lot of trouble over it. And don't be surprised if they don't eat the birthday cake. Lara's friends hardly touched hers, so I wouldn't spend hours making one if I were you – buy one from a shop and you won't be disappointed.

And finally, whatever you do, make sure you don't let them have the food until after the games. Children running around on full stomachs is not to be recommended!

Anyway, I'm sure Luke and his friends will have a great time, even if it leaves you utterly exhausted. Let me know how it all goes, won't you?

All the best

Elisa

- 36.**A travel website has asked you to write a review of a holiday resort you have been to, explaining what kinds of people the resort is likely to appeal to, and which aspects of the resort you would most recommend to other visitors. You should also suggest at least one way in which you feel the resort could be improved. Write your review.
- 37.**Your university has recently opened a new canteen for students. Write a report, saying what you and your group mates like or dislike about the size and atmosphere, the food and the prices, and making suggestions on how the canteen could be improved.
- 38.**Write an essay presenting the advantages and disadvantages of local food.
- 39.***A recent sales study indicates that consumption of seafood dishes in Bay City restaurants has increased by 30 percent during the past five years. Yet there are no currently operating city restaurants whose specialty is seafood. Moreover, the majority of families in Bay City are two-income families, and a nationwide study has shown that such families eat significantly fewer home-cooked meals than they did a decade ago but at the same time express more concern about healthful eating. Therefore, the new Captain Seafood restaurant that specializes in seafood should be quite popular and profitable.*
Write a response in which you discuss what questions would need to be addressed in order to decide whether the conclusion and the argument on which it is based are reasonable. Be sure to explain how the answers to the questions would help to evaluate the conclusion.
- 40.**The following appeared in a memo from the mayor of Brindleburg to the city council: *“Two years ago, the town of Seaside Vista opened a new municipal golf course and resort hotel. Since then, the Seaside Vista Tourism Board has reported a 20% increase in visitors. In addition, local banks reported a steep rise in the number of new business loan applications they received this year. The amount of tax money collected by Seaside Vista has also increased, allowing the town to announce plans to improve Seaside Vista's roads and bridges. We recommend building a similar golf course and resort hotel in Brindleburg. We predict that this project will generate additional tax revenue that the city can use to fund much-needed public improvements.”*
Write a response in which you discuss what questions would need to be answered in order to decide whether the recommendation is likely to have the predicted result. Be sure to explain how the answers to these questions would help to evaluate the recommendation.
- 41.**The following appeared in a memo to the board of directors of Bargain Brand Cereals: *“One year ago we introduced our first product, Bargain Brand breakfast*

cereal. Our very low prices quickly drew many customers away from the top-selling cereal companies. Although the companies producing the top brands have since tried to compete with us by lowering their prices and although several plan to introduce their own budget brands, not once have we needed to raise our prices to continue making a profit. Given our success in selling cereal, we recommend that Bargain Brand now expand its business and begin marketing other low-priced food products as quickly as possible.”

Write a response in which you discuss what questions would need to be answered in order to decide whether the recommendation and the argument on which it is based are reasonable. Be sure to explain how the answers to these questions would help to evaluate the recommendation.

- 42.** The following memorandum is from the business manager of Happy Pancake House restaurants: *“Butter has now been replaced by margarine in Happy Pancake House restaurants throughout the southwestern United States. Only about 2 percent of customers have complained, indicating that an average of 98 people out of 100 are happy with the change. Furthermore, many servers have reported that a number of customers who ask for butter do not complain when they are given margarine instead. Clearly, either these customers cannot distinguish butter from margarine or they use the term ‘butter’ to refer to either butter or margarine. Thus, to avoid the expense of purchasing butter and to increase profitability, the Happy Pancake House should extend this cost-saving change to its restaurants in the southeast and northeast as well.”*

Write a response in which you discuss what specific evidence is needed to evaluate the argument and explain how the evidence would weaken or strengthen the argument.

- 43.** The following appeared in a memo from the vice president of a food distribution company with food storage warehouses in several cities: *“Recently, we signed a contract with the Fly-Away Pest Control Company to provide pest control services at our warehouse in Palm City, but last month we discovered that over \$20,000 worth of food there had been destroyed by pest damage. Meanwhile, the Buzzoff Pest Control Company, which we have used for many years in Palm City, continued to service our warehouse in Winterville, and last month only \$10,000 worth of the food stored there had been destroyed by pest damage. Even though the price charged by Fly-Away is considerably lower, our best means of saving money is to return to Buzzoff for all our pest control services.”*

Write a response in which you discuss what questions would need to be answered in order to decide whether the recommendation and the argument on which it is based are reasonable. Be sure to explain how the answers to these questions would help to evaluate the recommendation.

- 44.** The following appeared in a memo from the owner of a chain of cheese stores located throughout the United States: *“For many years all the stores in our chain have stocked a wide variety of both domestic and imported cheeses. Last year, however, all of the five best-selling cheeses at our newest store were domestic cheddar cheeses from Wisconsin. Furthermore, a recent survey by Cheeses of the World magazine indicates an increasing preference for domestic cheeses among*

its subscribers. Since our company can reduce expenses by limiting inventory, the best way to improve profits in all of our stores is to discontinue stocking many of our varieties of imported cheese and concentrate primarily on domestic cheeses.”

Write a response in which you discuss what specific evidence is needed to evaluate the argument and explain how the evidence would weaken or strengthen the argument.

45. The following appeared in a newsletter offering advice to investors: *“Over 80 percent of the respondents to a recent survey indicated a desire to reduce their intake of foods containing fats and cholesterol, and today low-fat products abound in many food stores. Since many of the food products currently marketed by Old Dairy Industries are high in fat and cholesterol, the company’s sales are likely to diminish greatly and company profits will no doubt decrease. We therefore advise Old Dairy stockholders to sell their shares, and other investors not to purchase stock in this company.”*

Write a response in which you discuss what questions would need to be answered in order to decide whether the advice and the argument on which it is based are reasonable. Be sure to explain how the answers to these questions would help to evaluate the advice.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Бунтіна Л. Ф. Англійська мова ресторанної справи / Л. Ф. Бунтіна. – К. : КНТЕУ, 2000. – 172 с.
2. Воробьева С. А. Деловой английский язык для ресторанного бизнеса / С. А. Воробьева. – М. : Филоматис, 2006. – 272 с.
3. Воробьева С. А. Деловой английский язык сферы туризма. Business English for Hotel Industry / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. – М. : Филоматис, 2011. – 336 с.
4. Ільєнко О. Л. Методичні вказівки по розвитку навичок читання та мовлення англійською мовою (для студентів 1-2 курсів спеціальності «Менеджмент у готельному господарстві та туризмі») / О. Л. Ільєнко. – Харків, 1994 – 71 с.
5. Ільєнко О. Л. Збірник тестових завдань з англійської мови для студентів спеціальності «Менеджмент у готельному господарстві та туризмі» / О. Л. Ільєнко, О. І. Зеленська, Н. В. Маматова. – Харків, 2002. – 114 с.
6. Кіреєнко К. В. English for Hotel Business : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. ден. форми навч. / Катерина Володимирівна Кіреєнко; Держ. закл. «Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка». – Луганськ : Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2012. – 90 с.
7. Кіреєнко К. В. English for Tourism : навч. посіб. Для студ. вищ. навч. закл. / Катерина Володимирівна Кіреєнко. – Луганськ : Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2009. – 174 с.
8. Королева Н. Е. Английский язык. Сервис и туризм : учеб. Пособие / Н. Е. Королева, Э. З. Баргесян, А. М. Сербиновская. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2011. – 407 с.
9. Корж В. В. Grammar Overview / В. В. Корж, О. О. Макарова, В. Г. Нікіфорова. – К. : КНТЕУ, 2008. – 78 с.

- 10.Кравченко В.О. Збірник оригінальних текстів для самостійної роботи студентів ФРГ ТБ / В. О. Кравченко. – К. : КНТЕУ, 2007. – 46 с.
- 11.Маматова О. В. Практичні завдання до вивчення текстового матеріалу з англійської мови (для студентів 1-2 курсів спеціальності 6.050200 «Менеджмент у готельному господарстві та туризмі») / О. В. Маматова, Н. В. Маматова. – Частина I. – Харків, 2004. – 70 с.
- 12.Маматова О. В. Практичні завдання до вивчення текстового матеріалу з англійської мови (для студентів 1-2 курсів спеціальності 6.050200 «Менеджмент у готельному господарстві та туризмі») / О. В. Маматова, Н. В. Маматова. – Частина II. – Харків, 2004. – 66 с.
- 13.Медвідь М. М. English for Hotel-and-Restaurant Students. Part 1 : навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / Ред. І. С. Шевченко. – Х. : ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2015. – 144 с.
- 14.Медвідь М. М. English for Hotel-and-Restaurant Students. Part 2 : навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / Ред. І. С. Шевченко. – Х. : ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2015. – 144 с.
- 15.Михайлов Н. Н. Английский язык: Гостиничный, ресторанный и туристический бизнес : учеб. пособие / Н. Н. Михайлов. – М. : Издательский центр «Академия», 2003. – 160 с.
- 16.Письменная О. А. Английский для международного туризма : учебник / О. А. Письменная. – К. : ООО «ИП Логос-М», 2006. – 384 с.
- 17.Хистова Л.М. English for the Tourism Industry / Л. М. Хистова, В. О. Кравченко. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2008. – 325 с.
- 18.Duckworth M. High Season. English for Hotel and Tourism Industry. Workbook / M. Duckworth . – Oxford University Press, 2002. – 80 p.
- 19.Gray W. S. Hotel and Motel Management and Operations / William S. Gray, Salvatore C. Liguori. – PH / PTR, 2003. – 412 p.
- 20.Harding K. High Season. English for Hotel and Tourism Industry / K. Harding, P. Henderson. – Oxford University Press, 2000. – 175 p.
- 21.Hayes D. K. Hotel Operations Management / David K. Hayes, Jack D. Ninemeier. – Pearson / Prentice Hall, 2004. – 496 p.
- 22.Jones L. Welcome. English for Travel and Tourism Industry/ L. Jones. – Cambridge University Press, 1998. – 126 p.
- 23.Mason P. Tourism Impacts, Planning and Management / P. Mason. – Oxford : Butterworth-Heinemann, 2003. – 195 p.
- 24.Medlik S. The Business of Hotels / S. Medlik, Hadyn Ingram. – Oxford : Butterworth-Heinemann, 2000. – 222 p.
- 25.Murphy Raymond. English Grammar in Use. A self-study reference and practice book for students / Raymond Murphy. – Cambridge : Cambridge University Press, 1998. – 350 p.
- 26.Robin Walker and Keith Harding. Oxford English for Careers – Tourism : Student's Book/ Robin Walker, Keith Harding. – Oxford University Press, 2006. – 143 p.
- 27.Rutherford D. G. Hotel Management and Operations / Denney G. Rutherford, Michael J. O'Fallon. – New Jersey : John Wiley & Sons, 2006. – 478.

28. Sharpley R. *Tourism and Development: Concepts and Issues* / R. Sharpley, D. J. Tefler. – Channel View Publications, 2002. – 397 p.
29. Stutts A. T. *Hotel and Lodging Management* / Alan T. Stutts, James Wortman. – New Jersey : John Wiley & Sons, 2006. – 368 p.
30. Theobald W. F. *Global Tourism* / W. F. Theobald. – Oxford : Butterworth-Heinemann, 2005. – 561 p.
31. Timothy D. J. *Shopping Tourism, Retailing and Leisure* / D. J. Timothy. – Channel View Publications, 2005. – 222 p.
32. Trish Stott and Alison Pohl. *Highly Recommended 2 – English for the hotel and catering industry : Student's Book* / Trish Stott, Alison Pohl. – Oxford University Press, 2010. – 112 p.
33. Trish Stott and Alison Pohl. *Highly Recommended 2 – English for the hotel and catering industry : Workbook* / Trish Stott, Alison Pohl. – Oxford University Press, 2010. – 64 p.
34. Virginia Evans. *English Grammar Book: Round-Up 5* / Virginia Evans. – Pearson Education Limited: Edinburgh Gate, Harlow, England, 2006 – 209 p.

ЗРАЗОК ЕКЗАМЕНАЦІЙНОГО БІЛЕТУ І МОДУЛЮ

Модуль I. Модуль «Технологія та організація готельного і ресторанного господарства»

1. Тестові завдання

1. Ресторанне господарство –

- А) вид економічної діяльності щодо задоволення потреб споживачів у харчуванні з організацією дозвілля або без нього, яку здійснюють суб'єкти господарської діяльності незалежно від організаційно-правових форм;
- Б) заклад для задоволення потреб споживачів;
- В) заклад для задоволення потреб споживачів у харчуванні з організацією дозвілля або без нього;
- Г) всі відповіді вірні.

2. Заклад ресторанного господарства –

- А) організаційно-структурна статистична одиниця у сфері ресторанного господарства, яка виробляє або доготовляє, продає і організовує споживання кулінарної продукції, булочних, борошняних кондитерських виробів і закупних товарів;
- Б) вид економічної діяльності щодо задоволення потреб споживачів у харчуванні з організацією дозвілля або без нього, яку здійснюють суб'єкти господарської діяльності незалежно від організаційно-правових форм;
- В) заклад для задоволення потреб споживачів у харчуванні з організацією дозвілля або без нього;
- Г) немає вірної відповіді.

3. Виробничий процес –

- А) сукупність операцій, які забезпечують виробництво кулінарної продукції та борошняних кондитерських виробів;
- Б) процес перетворення сировини на готову продукцію;
- В) сукупність операцій, що забезпечують виробництво кулінарної продукції, борошняних кондитерських виробів та їх продаж;
- Г) всі відповіді вірні.

4. Технологічний процес виробництва кулінарної продукції складається з окремих технологічних стадій –

- А) підготовчий, основний, завершальний;
- Б) підготовчий, основний;
- В) основний, завершальний;
- Г) всі відповіді вірні.

5. Виготовлення напівфабрикатів здійснюється в –

- А) заготівельних цехах (м'ясному, рибному, овочевому) із застосуванням різних технологічних прийомів (сортування, промивання, очистка, формування тощо);

- Б) м'ясному, рибному цехах із застосуванням різних технологічних прийомів (сортування, промивання, очистка, формування тощо);
- В) доготівельних цехах (гарячому, кулінарному) із застосуванням термічних прийомів оброблення (нагрівання, охолодження, конденсація, випаровування);
- Г) немає вірної відповіді.

6. Сировина -

- А) харчові продукти (овочі, риба, м'ясо та ін.), які надходять у підприємство і призначені для обробки, виробництва напівфабрикатів і приготування кулінарної продукції;
- Б) харчовий продукт (сукупність харчових продуктів), кулінарно оброблений, але не доведений до кулінарної готовності, який використовується для подальшого виготовлення кулінарних виробів;
- В) товар, що його купує суб'єкт господарювання сфери ресторанного господарства, для подальшого перепродажу споживачам без видозмінення (порціонування, нарізання, додаткового оформлення);
- Г) всі відповіді вірні.

7. Кулінарний напівфабрикат –

- А) харчовий продукт (сукупність харчових продуктів), кулінарно оброблений, але не доведений до кулінарної готовності, який використовується для подальшого виготовлення кулінарних виробів;
- Б) сукупність страв, кулінарних виробів та кулінарних напівфабрикатів;
- В) харчовий продукт (сукупність харчових продуктів), доведений до кулінарної готовності, але може потребувати незначного додаткового оброблення (охолодження, розігрівання, порціонування та оформлення);
- Г) немає вірної відповіді.

8. Продукція власного виробництва –

- А) продукція, яку виробляють заклади ресторанного господарства і продають як кулінарну продукцію, булочні та борошняні кондитерські вироби;
- Б) сукупність страв, кулінарних виробів та кулінарних напівфабрикатів;
- В) харчовий продукт (сукупність харчових продуктів), доведений до кулінарної готовності, але може потребувати незначного додаткового оброблення (охолодження, розігрівання, порціонування та оформлення);
- Г) всі відповіді вірні.

9. Кулінарія –

- А) сукупність різноманітних способів впливу на харчові продукти та сировину з метою приготування кулінарної продукції;
- Б) сукупність операцій, які забезпечують виробництво кулінарної продукції та борошняних кондитерських виробів;
- В) сукупність операцій, які забезпечують виробництво кулінарної продукції, борошняних кондитерських виробів та їх продаж;
- Г) всі відповіді вірні.

10. Кулінарний виріб –

- А) харчовий продукт (сукупність харчових продуктів), доведений до кулінарної готовності, але може потребувати незначного додаткового оброблення (охолодження, розігрівання, порціонування та оформлення);
- Б) сукупність страв, кулінарних виробів та кулінарних напівфабрикатів;
- В) продукція, яку виробляють заклади ресторанного господарства і продають як кулінарну продукцію, булочні та борошняні кондитерські вироби;
- Г) немає вірної відповіді.

11. Визначте заклади ресторанного господарства, які за рівнем обслуговування та номенклатурою послуг, що надаються споживачам, поділяються на класи:

- А) ресторан, кафе, бари, буфеті;
- Б) тільки ресторани;
- В) ресторани, бари;
- Г) усі заклади громадського харчування.

12. На скільки класів поділяються певні типи закладів ресторанного господарства:

- А) люкс, вищий, перший;
- Б) люкс, вищий, перший, другий;
- В) люкс, вищий, перший, другий, третій;
- Г) усі відповіді вірні.

13. Чи можуть бути подані на винос у відповідній упаковці кулінарна продукція та закупні товари в тому числі алкогольні напої при обслуговуванні у закладах ресторанного господарства:

- А) так;
- Б) ні;
- В) так, за наявності спеціального дозволу;
- Г) так, тільки при обслуговуванні бенкетів.

14. Визначте приміщення, які відносяться до групи приміщень для споживачів у закладах ресторанного господарства:

- А) аванзали, зали, буфети, сервізна;
- Б) вестибюлі, аванзали, зали, бари;
- В) ресторани різної форми власності;
- Г) усі відповіді вірні.

15. Вкажіть температурний режим залів закладів ресторанного господарства:

- А) 16 – 18 °С;
- Б) 14 – 16 °С;
- В) 18 – 20 °С;
- Г) 20 – 25 °С.

16. Чи допускається в залі ресторану вищого класу одночасна наявність круглих, квадратних, прямокутних столів:

- А) так, якщо в ресторані застосовується комбінований метод обслуговування споживачів;
- Б) ні, бо порушує стильову гармонію;
- В) так;
- Г) так, якщо це передбачено проектом.

17. Яке приладдя використовується для збирання брудного посуду, приборів, таць у залі закладу ресторанного господарства:

- А) усі відповіді вірні;
- Б) таці;
- В) візки різної конфігурації;
- Г) транспортери.

18. Яке накриття не має бути на столах їдальні, при вищому навчальному закладі:

- А) гігієнічне покриття без серветки;
- Б) подвійна скатертина;
- В) гігієнічне покриття із лляною чи паперовою серветкою;
- Г) скатертина з поліестру.

19. Чи має бути замінена скатертина в ресторані будь-якого класу після кожного приймання їжі:

- А) так;
- Б) так, тільки при вечірньому обслуговуванні;
- В) ні;
- Г) так, за умов наявності бруду.

20. За яких умов у попереднє сервірування в ресторані включається попільничка:

- А) якщо в залі ресторану дозволено палити;
- Б) як обов'язковий елемент сервірування;
- В) якщо в ресторані немає кімнати для паління;
- Г) за першою вимогою споживача.

21. З якими історичними особливостями розвитку суспільства пов'язана поява перших гостьових дворів:

- А) активний розвиток торгівлі і пов'язаних з нею подорожами;
- Б) активізація релігійного життя;
- В) розвиток нових політичних відносин;
- Г) всі відповіді вірні.

22. На діяльність підприємств гостинності Римської держави впливало:

- А) належність підприємств до державної власності;

- Б) релігійні уподобання;
- В) соціальне розшарування населення за класами;
- Г) всі відповіді вірні.

23. Постоялі двори на Русі з'явилися:

- А) у древній період;
- Б) у Новий час;
- В) у період середньовіччя;
- Г) всі відповіді вірні.

24. До характерних особливостей XVI століття належить:

- А) створення каретних готелів;
- Б) створення спеціальних домів для паломників;
- В) відкриття перших кав'ярень;
- Г) всі відповіді вірні.

25. Для якого історичного періоду характерним є відкриття транзитних готелів при вокзалах:

- А) новий час;
- Б) період середньовіччя;
- В) у древній період;
- Г) всі відповіді вірні.

26. Основою для розвитку послуг готельного господарства, є:

- А) розвиток індустрії туризму;
- Б) внутрішні і зовнішні соціально-економічні процеси у міністерствах;
- В) розвиток інформаційних технологій;
- Г) всі відповіді вірні.

27. Структуру індустрії туризму формують:

- А) інституційно-організаційна підсистема;
- Б) транспорт;
- В) готелі та ресторани;
- Г) всі відповіді вірні.

28. Готельні ланцюги для визначення рівня комфорту використовують:

- А) ніякої системи;
- Б) всі відповіді вірні;
- В) власні класифікатори;
- Г) систему "корон".

29. На ідентифікацію типу підприємства готельного господарства впливає фактор:

- А) корпоративна культура;
- Б) місце розташування;

- В) організаційна структура;
- Г) всі відповіді вірні.

30. Об'єднання підприємств в готельні ланцюги надає можливість:

- А) застосування комп'ютерних технологій;
- Б) здійснювати контроль над якістю наданих послуг;
- В) інтеграції стратегії продажів і маркетингових зусиль за рахунок просування загального бренда;
- Г) всі відповіді вірні.

Модуль II. «Управління підприємствами готельного і ресторанного господарства, санаторно-курортними закладами»

2. Теоретичні питання

1. Рівні управління сервісного підприємства.
2. Особливості послуг.

Модуль III. «Інженерно-технічне забезпечення діяльності підприємств готельного і ресторанного господарства, санаторно-курортних закладів»

3. Практичні завдання

Завдання № 2

Спроектуйте кімнату на 2 особи готелю з виконанням функціонального зонування приміщень. Вкажіть основні вимоги.

Завдання № 2

Ви проєктант закладів готельно-ресторанних господарств. Підберіть необхідне техніко-технологічне устаткування для кафе. Вибір обґрунтуйте. Надайте характеристику одного з видів устаткування.

ЗРАЗОК ЕКЗАМЕНАЦІЙНОГО БЛІЕТУ II МОДУЛЮ

READING

Task 1

Read the text. For questions 1–5 choose the answer (A, B, C or D) which you think fits best according to the text.

Around 200 BCE, the Maya of Central America prepared a chocolate drink using cacao. They ground cacao seeds into a paste that was blended with water, peppers, cornmeal, and other ingredients. Afterward, the mixture was poured back and forth from cup to pot until thick foam appeared on the surface. Cacao was a valuable commodity in this civilization, as evidenced by the report of an early explorer who noted that three cacao beans could buy a turkey egg, four could buy a pumpkin, and ten could buy a rabbit.

By the fifteenth century, expansion of the Aztec civilization throughout most of Central America brought the Aztecs into contact with the Maya. The Aztecs also viewed chocolate as a valuable commodity. It has been noted by historians that each day the emperor of the realm, Moctezuma, drank fifty cups of xocolatl, or “bitter water,” from golden goblets. Unable to cultivate the tropical cacao in the temperate highlands where they lived, the Aztecs depended upon trade with the Maya. Men hauled cacao in woven backpacks from Honduras to Tenochtitlan, the capital of the Aztec civilization, a distance of approximately 1,400 kilometers.

Regulated by special government officials who ensured that weights, measures, and prices matched the quality of goods, the Aztec marketplace included both vendors of prepared chocolate and dealers of raw beans. Honest cacao sellers would divide the beans into separate piles according to their origin. Dishonest sellers would sell counterfeit beans by artificially coloring inferior lots of cacao or even by disguising amaranth dough or avocado seeds with cacao hulls to fool customers. Cacao was so precious to the Aztecs that it was not only used as currency but also to pay tribute, a tax imposed by the emperor. Over time, the Aztecs conquered large portions of Mayan territory, partly to have more of these precious beans.

1. What is the main purpose of the passage?

- A** to demonstrate why cacao was a regulated commodity;
- B** to explain how commodities such as cacao could be used as currency;
- C** to explain why the Aztecs conquered the Maya;
- D** to describe the history of the cacao trade.

2. According to the author, what indicates that cacao was valuable in the Mayan civilization?

- A** An explorer noted its use as currency.
- B** Moctezuma drank fifty cups of xocolatl a day.
- C** The Aztecs traded with the Maya for cacao.
- D** The Maya refused to trade it with the Aztecs.

3. How did the Aztecs first acquire cacao?

- A** They traded for it with the Maya.
- B** They discovered it in the wild.
- C** They accepted it as a tribute payment.

D They cultivated it in fields.

4. According to the passage, why did the Aztecs regulate cacao?

A so that chocolate drinks would be of high quality;

B to ensure a fair price for the quality of the goods;

C to restrict the use of cacao as currency;

D so that buyers knew the origin of the beans.

5. What did the Aztecs do to ensure a plentiful supply of cacao?

A They preserved the seeds using special ingredients.

B They conquered Mayan territory.

C They cultivated it in the highlands.

D They regulated the sale of cacao.

Task 2

You are going to read an article by a food writer about a kind of Asian food called “soup dumplings”. Six sentences have been removed from the article. Choose from the sentences A–G the one which fits each gap (6–11). There is one extra sentence you do not need to use.

In Search of the Perfect Dumpling

My mum was an awful cook and perhaps because of that, I was always interested in food. I got my first job as a washer-up aged fifteen, then I spent ten years as a chef in different parts of the world.

I came to Asia because I wanted to see Chinese and Japanese food first hand. In 2005 I ended up with a job at a French restaurant in Shanghai; the city was really booming, and I was working up to seventy hours a week. **6)** ... So I started to write about Chinese restaurants instead. Soup dumplings were my starting point.

Soup dumplings originated back in the 7th century in central Asia. The idea spread outwards from there, so today you can find something similar almost everywhere from Turkey eastwards. About 150 years ago, they arrived in the Shanghai area of China. **7)** ... In my experience, every region has its own variant on the standard soup dumpling. I thought I'd try and establish what the characteristics of the ideal Shanghai soup dumpling are, then set out to measure those on offer in various city restaurants against that.

When you talk to people from Shanghai, however, they'll always argue about what makes a good soup dumpling. Some will say that the skin must be thin, others that there should be a lot of tasty meat in the filling, or that there must be plenty of soup. **8)** ... So clearly, the perfect dumpling wasn't going to be that easy to find.

Meanwhile, a friend had told me about a guide to restaurants ‘prepared for the convenience of mathematicians, experimental scientists, engineers and explorers’. It was the pet project of an eccentric scientist who ate in hundreds of restaurants in New York and then created, by hand, a spreadsheet of them all, using symbols to show the ethnicity of the cuisine, what the place was like, etc. **9)** ... I thought I'd do the same for Shanghai soup dumplings.

I bought a digital scale and a pair of callipers on an internet auction site. With these two tools and a pair of scissors, I went from restaurant to restaurant sampling the soup dumplings. I'd take each one out individually, weigh it and then snip a hole

in the side and pour the soup out and weigh that. **10)** ... Using my callipers, I'd then measure the thickness of the skin on the bottom of the dumpling.

I went to around fifty restaurants in all and wouldn't say the family-run places were any worse than the fancy ones with posh tablecloths and uniformed waiters. Hopefully, the guide I have produced will make you laugh and think. **11)** ... On the other hand, it is a list of fifty or so restaurants in Shanghai and it does attempt to put them in some sort of order for you. My next project is shallow-fried dumplings, which are cooked two-hundred at a time. They're a local speciality and incredibly popular.

- A** Admittedly, it has nothing to say about taste or texture, which is what people are often interested in.
- B** Consequently, there was no opportunity to learn about other people's recipes.
- C** Here they made them a little bit smaller and slightly less sweet than in rival locations.
- D** I loved how practical, but at the same time completely useless his idea was.
- E** It was the perfect opportunity to put these theories to the test.
- F** Then I'd squeeze out the meat and do to same.
- G** Visiting restaurants, I'd often seen a sign on the wall boasting about these particular qualities in the dumplings on offer.

USE OF ENGLISH

Task 3

For questions 12–26, read the text below and decide which answer (A, B, C or D) best fits each gap.

When I first arrived here to take up my new job, I stayed in a hotel, but I soon started looking for a permanent **12)** ... , a place to **13)** ... my own. The first flat I came **14)** ... was cold and uninviting, and had large **15)** ... of damp on the walls. The flat **16)** ... onto a factory, so the view was not exactly inspiring. Then I had a look at a small flat in a modern apartment **17)** It had a parking **18)** ... and was fully **19)** ... , but the rent was far too high for me. I didn't want to end up in a tiny place, so I answered an ad for house-sharing. The house was in a quiet **10)** ..., and as soon as I saw it I fell in love with it. There was a high overgrown **21)** ... around the front garden, and **22)** ... to park cars in the drive. The room to **23)** ... looked out over the back garden, and had a big bay window. **24)** ... it meant sharing the kitchen and living room, I did have my own bathroom, really just a shower and washbasin **25)** ... into what must have once been a cupboard. There was, however, quite a lot of **26)** ... space.

12.	A household	B accommodation	C residence	D habitation
13.	A refer	B be	C call	D say
14.	A over	B across	C up	D by
15.	A patches	B pieces	C stretches	D stains
16.	A showed up	B saw through	C gave over	D looked out
17.	A tower	B skyscraper	C block	D column

18.	A bit	B spot	C location	D space
19.	A furnished	B provided	C supplied	D prevented
20.	A surroundings	B neighbourhood	C vicinity	D premises
21.	A fence	B bush	C hedge	D lawn
22.	A room	B capacity	C area	D place
23.	A let	B rent	C hire	D lease
24.	A But for	B Despite	C Nevertheless	D Although
25.	A cramped	B crowded	C cluttered	D crammed
26.	A storage	B stocking	C saving	D accumulation

Task 4

For questions 27–42, read the text below and decide which answer (A, B, C or D) best fits each gap.

Period Hotels

Would you like 27) ... life in America's Wild West 150 years ago? Virginia City in Montana, a former gold-rush town, 28) ... a ghost town until it began 29) ... in 30) ... for tourism. 31) ... largely by the state government, the town operates now 32) ... a large open-air museum. 33) ... is the Nevada City Hotel and cabins where you can 34) ... your Stetson hat and enjoy life as a cowboy. The rooms 35) ... period Victorian furniture and downstairs the saloon has a true Wild West feel. The cabins look 36) ... rustic and basic from the outside – two even have their original 37) ... roofs – but inside they have large double beds and private bathrooms. 38) ... in mind that if you book in the week, you might 39) ... because the city only comes to life 40) ... weekends, when actors walk 41) ... in period costumes, such as sheriffs, cowboys and gold prospectors.

27.	A to experience	B experience	C experiencing	D experienced
28.	A was being	B has been	C is	D was
29.	A to restore	B restore	C to be restored	D restored
30.	A the 1950s	B 1950s	C the 1950th	D 1950s
31.	A Owning	B Owned	C Own	D To own
32.	A as	B such as	C so	D like
33.	A Next	B Nearby	C Nearly	D Nearest
34.	A hang on	B hang up	C hang in	D hang at
35.	A featured	B features	C feature	D featuring
36.	A extremely	B extreme	C extremeness	D extremes
37.	A mud	B ground	C world	D earth
38.	A Take	B Bear	C Bring	D Carry
39.	A be disappointed	B disappoint	C be disappointing	D have disappointed
40.	A on	B in	C at	D by
41.	A abroad	B around	C up	D through

WRITING

42. You are a hotel manager. Write a letter to your customers apologizing for the difficulties they had (no hot water; window couldn't be opened; air-conditioning

couldn't be adjusted; he hotel reception and concierge staff were neither polite nor helpful and didn't seem to be interested in, or capable of, dealing with any issues), and explaining the reasons. Offer some compensation.

ЗРАЗКИ ВІДПОВІДЕЙ НА ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

1. Ознайомтесь з тестовими завданнями.
2. Дайте відповідь на тестові запитання (поряд з номером запитання зазначте літеру правильної відповіді – вона тільки одна!).

№ запитання	Відповідь	№ запитання	Відповідь	№ запитання	Відповідь
1		11		21	
2		12		22	
3		13		23	
4		14		24	
5		15		25	
6		16		26	
7		17		27	
8		18		28	
9		19		29	
10		20		30	

ЗРАЗКИ ВІДПОВІДЕЙ НА ПРАКТИЧНІ ЗАВДАННЯ

Завдання 1. Спроектуйте кімнату на 2 особи мотелю з виконанням функціонального зонування приміщень. Вкажіть основні вимоги.

Відповідь:

Функціональна схема зонування приміщень є основою проектного вирішення житлового будинку. Вона складається з врахуванням побутових процесів, які відбуваються у різних приміщеннях. Ці процеси (сон, особиста гігієна, готування і прийом їжі, відпочинок, прання) визначають характер вирішення внутрішнього простору та режим експлуатації приміщень і їхній взаємозв'язок. Будинки, в яких відбуваються подібні процеси поєднуються у функціональні зони.

Проектуємо кімнату на 2 особи мотелю з виконанням функціонального зонування приміщень (рис. 1).

До кімнат мотелю висувуються такі ж вимоги як і до кімнат житлових будинків, однак без розміщення в них кухні – лише санітарного вузла і ванни, або їх поєднання.

Кімнату мотелю проектуємо без тамбуру і коридору, так як площа приміщення обмежена. При цьому основна функціональна зона кімнати – спальня. В ній розташовуємо: 2 ліжка відокремлені одне від одного по краям кімнати; письмовий стіл, розташований біля вікна для кращого освітлення та 2 стільця; шафу, розміщену при вході; 2 тумбочки.

Санвузол розташовуємо в дальній частині кімнати і проектуємо в ньому душову кабінку. За вимогами проектування кімнат в мотелях душова кабінка як правило не проектується. Однак для покращення умов тимчасового проживання в мотелі ми прийняли рішення об'єднати санвузол з душовою кабінкою. В санвузол входять умивальник і унітаз.

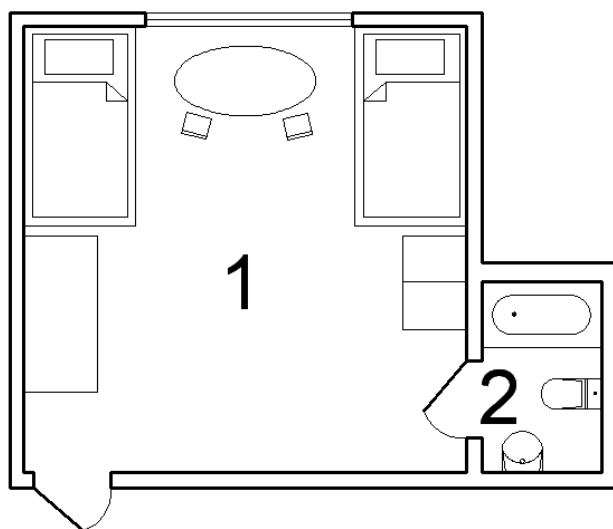


Рис. 1. Схема спроектованої кімнати на 2 особи мотелю:

1 – кімната; 2 – санвузол

Таким чином, ми спроектували кімнату на 2 особи мотелю з виконанням функціонального зонування приміщень (рис. 1).

Завдання 2. Ви проєктант закладів готельно-ресторанних господарств. Підберіть необхідне техніко-технологічне устаткування для кафетерію.

Відповідь:

Кафетерій відноситься до закладів ресторанного господарства, тому для нього необхідно використати як технічне, так і технологічне устаткування.

З технічного устаткування використовуємо наступні системи: засоби пожежогасіння та автоматичні сповіщувачі пожежної безпеки, системи освітлення, системи вентиляції та кондиціонування повітря, система автоматизації роботи кафетерію (за наявності достатнього фінансування).

Засоби пожежогасіння та автоматичні сповіщувачі пожежної безпеки повинні забезпечувати надійний контроль і безпеку персоналу та обладнання в разі виникнення пожежі. Вказані системи розраховуються та вибираються в залежності від класу пожежі, типу будівлі, виробництва, об'єму приміщень та багатьох інших факторів.

Системи освітлення повинні забезпечувати якісним світлом відвідувачів і персонал з врахуванням фактору енергоефективності світлового обладнання, так як кожне приміщення в залежності від його призначення вимагає індивідуального підходу до його вибору.

Системи вентиляції та кондиціонування повітря повинні забезпечувати необхідний стан та тепловий баланс приміщень. Вони розраховуються та вибираються в залежності від типу приміщення, об'єму кімнат та інших параметрів.

Система автоматизації роботи кафетерію значно полегшує функціонування персоналу і закладу, підвищує швидкість обслуговування закладу однак вимагає значних коштів на розробку, впровадження та експлуатацію.

До технологічного устаткування віднесемо наступне:

1. Механічне устаткування (різні машини для обробки овочів, м'яса і риби, борошна, тіста, кремів, для нарізання хліба та інших продуктів, універсальні кухонні машини);
2. Теплове устаткування (варильне, жарильно-пекарське, водогрійне, допоміжне – електричні нагрівачі, пароконвектомати, мікрохвильові печі, газове обладнання, плити, водонагрівачі, бойлери, жарові або теплові шафи, кавоварки, автоклави, стравоварильні котли);
3. Холодильне устаткування (холодильник, холодильні шафи, морозильники, вітрини);
4. Торгівельне устаткування (ваги різних типів та призначення, електронні контрольні-касові апарати, комп'ютерно-касові системи, торговельні автомати);
5. Нейтральне устаткування (виробничі столи, мийні ванни, стелажі, полиці, шафи, візки, підставки під устаткування, допоміжне устаткування).

Кожен з перелічених вище видів технологічного устаткування вимагає індивідуального підходу до його вибору і встановлення в кафетерії. Так, вибір механічного устаткування залежатиме від типів та видів страв, що будуть

надаватись відвідувачам закладу, обсягу клієнтів на добу, місткості кафетерію, орієнтацію закладу на конкретну групу відвідувачів, терміну роботи та сезонності роботи кафетерію та багато інших параметрів.

Вибір нейтрального устаткування залежатиме від обсягів виробництва, особливостей надання послуг, типу обладнання, обсягу відвідувачів, місткості закладу, об'єму приміщень та ін.

Таким чином, вибір та встановлення кожного з виду обладнання вимагає ґрунтовного аналізу діяльності кафетерію для встановлення необхідних техніко-економічних показників та планового обсягу виготовленої продукції і переліку наданих послуг, що дасть можливість вірно вибрати необхідне технічне і технологічне устаткування закладу.

Отже, було підібрано необхідне технічне і технологічне устаткування для кафетерію.

Кафетерій відноситься до закладів ресторанного господарства, тому для нього необхідно використати як технічне, так і технологічне устаткування.

З технічного устаткування використовуємо наступні системи: засоби пожежогасіння та автоматичні сповіщувачі пожежної безпеки, системи освітлення, системи вентиляції та кондиціонування повітря, система автоматизації роботи кафетерію (за наявності достатнього фінансування).

Засоби пожежогасіння та автоматичні сповіщувачі пожежної безпеки повинні забезпечувати надійний контроль і безпеку персоналу та обладнання в разі виникнення пожежі. Вказані системи розраховуються та вибираються в залежності від класу пожежі, типу будівлі, виробництва, об'єму приміщень та багатьох інших факторів.

Системи освітлення повинні забезпечувати якісним світлом відвідувачів і персонал з врахуванням фактору енергоефективності світлового обладнання, так як кожне приміщення в залежності від його призначення вимагає індивідуального підходу до його вибору.

Системи вентиляції та кондиціонування повітря повинні забезпечувати необхідний стан та тепловий баланс приміщень. Вони розраховуються та вибираються в залежності від типу приміщення, об'єму кімнат та інших параметрів.

Система автоматизації роботи кафетерію значно полегшує функціонування персоналу і закладу, підвищує швидкість обслуговування закладу однак вимагає значних коштів на розробку, впровадження та експлуатацію.

До технологічного устаткування віднесемо наступне:

1. механічне устаткування (різні машини для обробки овочів, м'яса і риби, борошна, тіста, кремів, для нарізання хліба та інших продуктів, універсальні кухонні машини);
2. теплове устаткування (варильне, жарильно-пекарське, водогрійне, допоміжне – електричні нагрівачі, пароконвектомати, мікрохвильові печі, газове обладнання, плити, водонагрівачі, бойлери, жарові або теплові шафи, кавоварки, автоклави, стравоварильні котли);
3. холодильне устаткування (холодильник, холодильні шафи, морозильники, вітрини);

4. торгівельне устаткування (ваги різних типів та призначення, електронні контрольно-касові апарати, комп'ютерно-касові системи, торгівельні автомати);
5. нейтральне устаткування (виробничі столи, мийні ванни, стелажі, полиці, шафи, візки, підставки під устаткування, допоміжне устаткування).

Кожен з перерахованих вище видів технологічного устаткування вимагає індивідуального підходу до його вибору і встановлення в кафетерії. Так, вибір механічного устаткування залежатиме від типів та видів страв, що будуть надаватись відвідувачам закладу, обсягу клієнтів на добу, місткості кафетерію, орієнтацію закладу на конкретну групу відвідувачів, терміну роботи та сезонності роботи кафетерію та багато інших параметрів.

Вибір нейтрального устаткування залежатиме від обсягів виробництва, особливостей надання послуг, типу обладнання, обсягу відвідувачів, місткості закладу, об'єму приміщень та ін.

Таким чином, вибір та встановлення кожного з виду обладнання вимагає ґрунтовного аналізу діяльності кафетерію для встановлення необхідних техніко-економічних показників та планового обсягу виготовленої продукції і переліку наданих послуг, що дасть можливість вірно вибрати необхідне технічне і технологічне устаткування закладу.

Отже, було підібрано необхідне технічне і технологічне устаткування для кафетерію.

Вимоги до устаткування.

Вимоги до м'ясорубки.

М'ясорубку вибираємо в залежності від обсягу виготовленої продукції за зміну. Для цього вибираємо її необхідної потужності, що значно впливає на енергоспоживання.

Вона повинна бути зручною в експлуатації, практично безшумною, вмщувати достатню кількість сировини, забезпечувати надійне подрібнення м'яса, відповідати санітарно-гігієнічним нормам.

М'ясорубка повинна бути ергономічною, з достатньою кількістю кнопок управління та керування, із зручними важелями та перемикачами, надійною в експлуатації, зручно розташовуватись на робочому столі.

Перемелена сировина повинна відповідати всім нормам, необхідної дисперсності, швидко вивільнятись з м'ясорубки.

Отже, вище описано вимоги до м'ясорубки закладів сфери послуг.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ВІДПОВІДЕЙ СТУДЕНТІВ ПІД ЧАС ПРОВЕДЕННЯ АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ

Навчальні досягнення студентів оцінюються за національною шкалою («відмінно», «добре», «задовільно» чи «незадовільно»), 100-бальною шкалою та шкалою ECTS.

Кількість балів	Оцінка за національною шкалою	Оцінка ECTS	Рівні прояву критеріїв
1	2	3	4
90-100	5 відмінно	A	Студент має глибокі міцні і системні знання з усього теоретичного курсу. Вільно володіє понятійним апаратом, знає основні проблеми навчальної дисципліни, її мету та завдання. Він має чітке уявлення про розробку інноваційних продуктів у готельних господарствах, знає та вміє обирати методикку та організувати процес планування інноваційної діяльності підприємств. Правильно застосовує здобуті теоретичні знання на практиці.
82-89	4 добре	B	Студент має міцні ґрунтовні знання, але може допустити неточності у характеристиці сучасних методів інноваційної діяльності в готельному бізнесі.
74-81	4 добре	C	Студент знає програмний матеріал повністю, має практичні вміння з підготовки документальної бази та виконання завдань щодо планування інноваційної діяльності готельних підприємств, але має труднощі у формулюванні висновків.
64-73	3 задовільно	D	Студент знає основні теми курсу, але його знання мають загальний характер, іноді не підкріпленні прикладами.
60-63	3 задовільно	E	Студент знає не всі теми на достатньому рівні. Замість чіткого термінологічного визначення пояснює матеріал на побутовому рівні. Має прогалини у теоретичних знаннях та практичних вміннях
35-59	2 незадовільно	FX	Студент має фрагментарні знання з усього курсу. Не володіє термінологією, понятійний апарат не сформований. Не вміє викласти програмний матеріал. Практичні вміння не сформовані.
1-34	2 незадовільно	F	Студент повністю не знає програмного матеріалу, не працював в аудиторії під керівництвом викладача та самостійно

Письмове розв'язання теоретичних питань та розрахунково-аналітичних задач або практичних завдань оцінюється на «відмінно», «задовільно» та «незадовільно» залежно від:

- а) точності розв'язання задачі;
- б) повноти цього розв'язання;
- в) ступеня обґрунтованості відповіді за результатами розрахунків.

Оцінювання виконаних студентом тестових завдань здійснюється за 100-бальною системою з подальшим переходом до традиційної 5-бальної системи:

- 90 – 100 - Відмінно («А»)
- 82 – 89 - Добре («В»)
- 74 – 81 - Добре («С»)
- 64 – 73 - Задовільно («D»)
- 60 – 63 - Задовільно («Е»)
- 35 – 59 - Незадовільно («FX»)
- 1 – 34 - Незадовільно («F»)

Критерії оцінювання виконання тестових завдань з модулю «Іноземна мова за професійним спрямуванням»

Тест з англійської мови складається з трьох частин: читання, використання мови, письмо.

Загальна кількість завдань тесту – 42, останнє завдання передбачає створення студентом власного висловлення у письмовій формі відповідно до запропонованої комунікативної ситуації.

Завдання 1–41 вважається виконаним, якщо студент встановив правильну відповідність і позначив правильний варіант відповіді. Виконання завдання буде оцінено в 0 або 2 тестових бали.

Завдання з розгорнутою відповіддю передбачає створення власного висловлення у письмовій формі відповідно до запропонованої комунікативної ситуації. Це завдання оцінюється від 0 до 18 тестових балів за такими критеріями:

1. Змістове наповнення – 6 балів.
2. Структура тексту та зв'язність – 6 балів.
3. Використання лексики (лексична наповнюваність, володіння лексичним матеріалом) – 3 бали.

4. Використання граматики (морфологія, синтаксис, орфографія) – 3 бали.

Максимальна кількість балів, яку зможе набрати учасник тестування, правильно виконавши всі завдання тесту з англійської мови – 100 балів.

100-бальна система	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою
90–100	A	Відмінно
82–89	B	Добре
74–81	C	
64–73	D	Задовільно
60–63	E	
35–59	FX	Незадовільно з можливістю повторного складання
1–34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Підсумкове оцінювання виконання студентами екзаменаційних завдань здійснюється по кожному модулю окремо.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
Матеріали до модулю «Технологія та організація готельного і ресторанного господарства»	5
1. Технологія продукції ресторанного господарства	5
Програма дисципліни	5
Завдання	11
Рекомендована література	25
2. Організація ресторанного господарства	27
Програма дисципліни	27
Завдання	37
Рекомендована література	56
3. Організація готельного господарства	57
Програма дисципліни	57
Завдання	68
Рекомендована література	85
Матеріали до модулю «Інженерно-технічне забезпечення діяльності підприємств готельного і ресторанного господарства, санаторно-курортних закладів»	86
1. Проектування об'єктів готельно-ресторанного господарства	86
Програма дисципліни	86
Завдання	88
Рекомендована література	90
2. Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства	91
Програма дисципліни	91
Завдання	93
Рекомендована література	96
Матеріали до модулю «Управління підприємствами готельного і ресторанного господарства, санаторно-курортними закладами»	98
1. Менеджмент готельно-ресторанного господарства	98
Програма дисципліни	98
Завдання	100
Рекомендована література	101
2. Маркетинг готельного і ресторанного господарства	102
Програма дисципліни	102
Завдання	105
Рекомендована література	106
3. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві	106
Програма дисципліни	106
Завдання	108
Рекомендована література	121

Матеріали до модулю «Іноземна мова (за професійним спрямуванням)»	123
Програма дисципліни	123
Завдання	124
Рекомендована література	197
Зразок екзаменаційного білету I модулю	200
Зразок екзаменаційного білету II модулю	206
Зразки відповідей на тестові завдання	211
Зразки відповідей на практичні завдання	212
Критерії оцінювання відповідей студентів під час проведення атестаційного екзамену	216