

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Харківський державний університет харчування та торгівлі

**ОПЕРАЦІЙНІ СИСТЕМИ І ТЕХНОЛОГІЇ
В ТОРГІВЛІ ТА РЕСТОРАННОМУ
ГОСПОДАРСТВІ**

Методичні рекомендації
для практичних та семінарських занять

Харків
ХДУХТ
2018

Операційні системи і технології в торгівлі та ресторанному господарстві : методичні рекомендації для практичних та семінарських занять [Електронний ресурс] / укладач С. С. Ткачова. – Електрон. дані. – Х. : ХДУХТ, 2018. – 1 електрон. опт. диск (CD-ROM); 12 см. – Назва з тит. екрана.

Укладач С. С. Ткачова, канд. екон. наук, доц.

Рецензент Л. І. Безгінова, канд. екон. наук, доц.

Кафедра менеджменту організацій

Схвалено методичною комісією факультету менеджменту за спеціальністю 073 «Менеджмент» за спеціалізацією «Менеджмент організацій та адміністрування»

Протокол від «27» грудня 2017 року № 4

Схвалено вченою радою ХДУХТ

Протокол від «28» грудня 2017 року № 6

Схвалено редакційно-видавничою радою ХДУХТ

Протокол від «27» грудня 2017 року № 7

© Ткачова С. С., укладач, 2018
© Харківський державний університет харчування та торгівлі, 2018

ЗМІСТ

Вступ	4
Структура навчальної дисципліни	5
Завдання для практичних та семінарських занять за темами	6
Тема 1. Операційна система підприємства торгівлі та ресторанного господарства	6
Тема 2. Операційна діяльність підприємства торгівлі та ресторанного господарства	12
Тема 3. Проектування операційних систем підприємств торгівлі та ресторанного господарства	17
Тема 4. Поточне функціонування операційної системи підприємств торгівлі та ресторанного господарства	25
Тема 5. Якість і продуктивність операційної діяльності підприємства торгівлі та ресторанного господарства	32
Тема 6. Інноваційні технології в операційних системах підприємств торгівлі та ресторанного господарства	37
Тема 7. Особливості функціонування операційних систем в торгівлі	43
Тема 8. Особливості функціонування операційних систем у ресторанному господарстві	50
Методи контролю знань студентів	57
Список рекомендованої літератури	60
Інформаційні ресурси	61

ВСТУП

«Операційні системи і технології в торгівлі та ресторанному господарстві» є варіативною дисципліною навчального плану підготовки бакалаврів із менеджменту.

Основною метою дисципліни є формування у студентів компетентності щодо специфічних особливостей створення, забезпечення ефективного функціонування та розвитку операційних систем у сферах торгівлі та ресторанного господарства.

Завдання дисципліни полягають у:

- засвоєнні особливостей функціонування та розвитку операційних систем різних типів в торгівлі України;
- засвоєнні особливостей функціонування та розвитку операційних систем різних типів в ресторанному господарстві України;
- отриманні знань щодо ефективного використання інноваційних технологій в операційних системах підприємств торгівлі та ресторанного господарства.

Вивчення дисципліни забезпечує отримання знань із таких питань, як:

- основні характеристики та структурні особливості операційних систем різних типів, що функціонують у сферах торгівлі та ресторанного господарства;
- ресурси, процеси та результати операційної діяльності підприємств торгівлі та ресторанного господарства;
- основи проектування операційних систем підприємств торгівлі та ресторанного господарства;
- основи організації поточного функціонування операційних систем в торгівлі та ресторанному господарстві;
- види інновацій, що використовуються в операційних системах у сферах торгівлі та ресторанного господарства;
- особливості оцінки якості продукту діяльності в операційних системах підприємств торгівлі та ресторанного господарства.

У результаті вивчення дисципліни студенти навчаються:

- проводити аналіз функціонування операційних систем підприємств торгівлі та ресторанного господарства;
- класифікувати операційні системи підприємств торгівлі та ресторанного господарства з метою визначення переваг та складнощів їх функціонування та розвитку;
- здійснювати процес проектування операційних систем у сферах торгівлі та ресторанного господарства;
- оцінювати якість операційної діяльності підприємств торгівлі та ресторанного господарства.

СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	Денна форма						Заочна форма					
	Усього	у тому числі					Усього	у тому числі				
		лекції	практич-ні	семінар-	робмаст.	роблвзід.		лекції	практич-ні	семінар-ські	робмаст.	роблвзід.
Модуль 1. Галузеві операційні системи												
Тема 1. Операційна система підприємств Т та РГ	16	4	2	2	5	3	15	1	1	–	9	4
Тема 2. Операційна діяльність підприємств Т та РГ	16	4	2	2	5	3	15	1	1	–	9	4
Тема 3. Процес проектування операційної системи підприємств Т та РГ	14	2	2	2	5	3	15	1	1	–	9	4
Тема 4. Поточне функціонування операційної системи підприємств Т та РГ	14	2	2	2	5	3	15	1	1	–	9	4
Разом за модулем 1	60	12	8	8	20	12	60	4	4	–	36	16
Модуль 2. Ефективність функціонування галузевих операційних систем												
Тема 5. Якість і продуктивність операційної діяльності у торгівлі та ресторанному господарстві	16	4	2	2	5	3	16	1	1	–	10	4
Тема 6. Інноваційні технології в операційних системах підприємств Т та РГ	16	4	2	2	5	3	15	1	–	–	10	4
Тема 7. Особливості функціонування операційних систем у торгівлі	14	2	2	2	5	3	14,5	–	0,5	–	10	4
Тема 8. Особливості функціонування операційних систем у ресторанному господарстві	14	2	2	2	5	3	14,5	–	0,5	–	10	4
Разом за модулем 2	60	12	8	8	20	12	60	2	2	–	40	16
Разом за дисципліною	120	24	16	16	40	24	120	6	6	–	76	32

Примітка. Т – торгівля; РГ – ресторанне господарство.

ЗАВДАННЯ ДЛЯ ПРАКТИЧНИХ ТА СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ

ТЕМА 1 ОПЕРАЦІЙНА СИСТЕМА ПІДПРИЄМСТВ ТОРГІВЛІ ТА РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Питання теми

1. Операційна система як об'єкт управління.
2. Класифікаційні підходи до операційних систем.
3. Характеристика операційних систем різних видів у підприємствах ресторанного господарства.
4. Характеристика операційних систем різних видів у підприємствах торгівлі.

Завдання та запитання для перевірки знань студентів

1. Розкрийте сутність поняття «операційна система».
2. З яких основних елементів складається операційна система? Як вони взаємодіють?
3. У чому полягає специфіка операційної системи підприємства торгівлі/ресторанного господарства?
4. Яку роль виконує підсистема забезпечення в операційній системі підприємства торгівлі/ресторанного господарства?
5. Охарактеризуйте науковий підхід Р. Фатхутдінова щодо структури операційної системи підприємства.
6. Охарактеризуйте призначення підсистеми переробки в операційній системі підприємства торгівлі/ресторанного господарства.
7. Розкрийте роль підсистеми планування та контролю у забезпеченні ефективного функціонування підсистем переробки та забезпечення у підприємстві торгівлі/ресторанного господарства.
8. Наведіть приклади, коли зміна умов зовнішнього середовища призводить до зміни функцій операційної системи підприємства торгівлі/ресторанного господарства.
9. Охарактеризуйте системне оточення операційної системи підприємства торгівлі/ресторанного господарства.
10. Які характерні особливості покладені в основу класифікації операційних систем? Назвіть види операційних систем.
11. Порівняйте наукові підходи В. Козловського та М. Мескона щодо класифікації операційних систем.
12. Охарактеризуйте особливості одиничних операційних систем у підприємствах торгівлі та ресторанного господарства.
13. Назвіть специфічні особливості серійних операційних систем у підприємствах торгівлі та ресторанного господарства.

14. Охарактеризуйте особливості операційних систем масового процесу у підприємствах торгівлі та ресторанного господарства.

15. Визначте специфічні особливості операційних систем з безперервним процесом переробки. Обґрунтуйте складність використання таких систем у підприємствах торгівлі та ресторанного господарства.

16. Наведіть приклади підприємств торгівлі та ресторанного господарства, в яких одночасно використовуються різні види операційних систем.

17. Які переваги та які проблеми отримують підприємства торгівлі та ресторанного господарства, які комбінують декілька видів операційних систем?

18. Які конкурентні переваги забезпечує підприємству торгівлі та ресторанного господарства кожен вид операційної системи?

19. Зробіть порівняльний аналіз структури операційних систем в торгівлі та ресторанному господарстві.

Тестовий тренінг

1.1. У менеджменті організації операційна система слугує:

- 1) інструментом управління;
- 2) суб'єктом управління;
- 3) об'єктом управління;
- 4) функціональним полем.

1.2. Які підсистеми виділяють у складі операційної системи?

- 1) лише підсистему планування і контролю;
- 2) підсистеми забезпечення, переробки, планування й контролю;
- 3) лише підсистему переробки;
- 4) підсистему ресурсів, підсистему забезпечення, підсистему переробки, підсистему планування і контролю, підсистему товарів (послуг).

1.3. Яке призначення має підсистема забезпечення?

- 1) задоволення попиту споживачів на «виходи» операційної системи;
- 2) створення додаткової вартості «входів» операційної системи;
- 3) слугує координаційним центром функціонування операційної системи;
- 4) організація ритмічної роботи підсистеми переробки.

1.4. Яка з підсистем виконує функції координаційного центру операційної системи?

- 1) підсистема планування і контролю;
- 2) підсистема забезпечення;
- 3) підсистема переробки;
- 4) це головне призначення операційної системи.

1.5. Яка з підсистем забезпечує створення додаткової вартості «входів», унаслідок чого з'являються «виходи» операційної системи?

- 1) підсистема планування і контролю;
- 2) підсистема переробки;

- 3) підсистема забезпечення;
- 4) усі перелічені.

1.6. Яка група посад представляє трансформуючу підсистему операційної системи?

- 1) начальник заготівельного цеху, завідувач секції одягу, майстер дільниці, адміністратор торгового залу;
- 2) завідувач господарством, головний інженер, завідувач складом;
- 3) начальник відділу матеріально-технічного постачання, товарознавець, комерційний директор;
- 4) завідувач секції галантереї, бухгалтер, майстер дільниці, інспектор з кадрів.

1.7. Представниками якої підсистеми операційної системи є комерційний директор, працівники торгового відділу та відділу організації торгівлі?

- 1) ці управлінці не мають аніякого відношення до роботи операційної системи;
- 2) трансформуючої підсистеми;
- 3) підсистеми забезпечення;
- 4) підсистеми планування і контролю.

1.8. Яка група посад представляє підсистему забезпечення операційної системи?

- 1) завідувач господарством, завідувач хлібного відділу, завідувач торгового комплексу «все для молодят»;
- 2) завідувач секції іграшок, керівник заготівельного цеху, товарознавець, адміністратор торгового залу;
- 3) завідувач господарством, головний інженер, завідувач складом;
- 4) комерційний директор, керівник відділу матеріально-технічного постачання, продавець-консультант секції меблів.

1.9. Яка з відповідей має відношення до «входів» операційної системи?

- 1) вони являють собою зв'язки операційної системи з факторами, що не входять до її складу та спрямовані у неї ззовні;
- 2) дозволяють впливати на операційну систему, використовуючи її як засіб;
- 3) зазвичай представлені різноманітними ресурсами організації;
- 4) усі наведені відповіді правильні.

1.10. До «входів» операційної системи торговельного підприємства не відносяться:

- 1) товари, що надходять від виробників, торгових посередників;
- 2) трудові ресурси, задіяні у здійсненні операцій;
- 3) торгові послуги по комплектуванню новорічних подарункових наборів;
- 4) інформаційні потоки щодо факторів зовнішнього середовища.

1.11. Яка з відповідей має відношення до «виходів» операційної системи?

- 1) проміжні продукти функціонування операційної системи, які споживаються всередині системи;
- 2) зв'язки системи з факторами, що не входять до її складу та спрямовані у неї ззовні;
- 3) продукти роботи операційної системи, які споживаються зовні системи;
- 4) відходи операційної системи, що потребують миттєвої утилізації.

1.12. До «виходів» операційної системи виробничого підприємства відносяться:

- 1) товари, призначені для реалізації у торгову мережу;
- 2) роздрібний товарооборот, що характеризує обсяг куплених покупцями товарів у вартісному вимірі;
- 3) усі перелічені відповіді;
- 4) надання торгових послуг кінцевим споживачам.

1.13. Якому типу операційної системи відповідає наступна характеристика: «виготовлення великої номенклатури виробів (послуг) різного призначення»?

- 1) серійному;
- 2) масовому виробництву;
- 3) одиничному;
- 4) системі з безперервним процесом.

1.14. «Повторення випуску виробів (послуг) упродовж деякого проміжку часу, що робить економічно доцільним розробку технологічних процесів». Йдеться про:

- 1) одиничну операційну систему операційну систему;
- 2) серійну;
- 3) операційну систему масового виробництва;
- 4) операційну систему з безперервним процесом.

1.15. Якому типу операційної системи відповідає така характеристика: «виготовлення однотипної продукції (послуг) обмеженої номенклатури у великих обсягах упродовж тривалого періоду часу»?

- 1) серійному;
- 2) системі з безперервним процесом;
- 3) масовому виробництву;
- 4) одиничному.

1.16. Яка з характеристик має відношення до операційної системи з безперервним процесом?

- 1) як наслідок незмінності номенклатури операційної програми, обсягів робіт, усі організаційні умови діяльності стандартизують;
- 2) даний тип операційної системи доцільніше автоматизувати;

3) нестабільність номенклатури, її різнотипність, обмеженість випуску зменшує можливість використання стандартизованих конструкторсько-технологічних рішень;

4) за кожним робочим місцем закріплюють виконання декількох операцій.

1.17. За якої операційної системи забезпечується найповніше використання обладнання й матеріалів, найвищий рівень продуктивності праці, найнижча собівартість продукції?

- 1) серійної;
- 2) одиничної;
- 3) масового виробництва;
- 4) усіх перелічених систем.

1.18. За якої операційної системи використовується праця висококваліфікованих працівників?

- 1) масового виробництва;
- 2) серійної;
- 3) одиничної;
- 4) системи з безперервним процесом.

1.19. За якої операційної системи економічно доцільний випуск продукції (послуг) за графіком циклічного повторення?

- 1) серійної;
- 2) одиничної;
- 3) масового виробництва;
- 4) системи з безперервним процесом.

1.20. За якої операційної системи економічно доцільне застосування гнучких автоматизованих ліній?

- 1) масового виробництва;
- 2) одиничної;
- 3) безперервного процесу;
- 4) серійної.

1.21. За якої операційної системи функції оперативного регулювання операційних процесів децентралізовані і передані безпосередньо у первинні бригади?

- 1) одиничної;
- 2) серійної;
- 3) масового виробництва;
- 4) безперервного процесу.

1.22. За якої операційної системи виникає потреба в централізації усіх функцій управління?

- 1) серійної;
- 2) одиничної;
- 3) масового виробництва;
- 4) усіх перелічених систем.

1.23. За якої операційної системи досягається найвищий рівень продуктивності праці?

- 1) виштовхуючої;
- 2) одиничної;
- 3) витягаючої;
- 4) масового виробництва.

1.24. Який вид операційної системи характеризується надходженням виробу на наступну ділянку обробки, незалежно від її готовності прийняти виріб?

- 1) витягуюча;
- 2) одинична;
- 3) виштовхуюча;
- 4) система з безперервним процесом.

1.25. Який вид операційної системи передбачає зорієнтованість роботи ділянок на потреби у ресурсах на наступній стадії обробки?

- 1) виштовхуюча;
- 2) витягуюча;
- 3) система з безперервним процесом;
- 4) одинична.

1.26. У чому полягає сутність операційної функції?

- 1) в автоматизації процесу виробництва;
- 2) у забезпеченні організації різними видами ресурсів;
- 3) у виробництві товарів та наданні послуг, призначених для постачання у зовнішнє середовище;
- 4) у виробництві товарів з метою їхнього постачання у зовнішнє середовище.

1.27. У чому полягає відмінність між поняттями «виробнича діяльність» та «операційна діяльність»?

- 1) поняття абсолютно полярні, адже перше має відношення до промислової діяльності, а друге – до функціонування медичної сфери;
- 2) поняття цілком тотожні;
- 3) операційна діяльність передбачає надання послуг. Термін «виробнича діяльність» тлумачиться ширше, адже розповсюджується і на сферу послуг, і на сферу виробництва;
- 4) під виробничою діяльністю розуміється випуск товарів. Термін «операційна діяльність» ширший, адже він передбачає не лише виробництво товарів, а й надання послуг.

1.28. Що являє собою операційна система організації?

- 1) відкриту самостійну систему, головне призначення якої полягає у створенні автоматизованих робочих місць в організації;
- 2) комплекс операцій щодо забезпечення організації необхідними ресурсами;

3) відкрити самостійну систему, головне призначати якої полягає у створенні умов для задоволення потреб споживачів у товарах або послугах;

4) систему операцій стосовно просування товарів чи послуг у зовнішнє середовище організації.

1.29. Яке визначення адекватно відображає зміст операції?

1) нижча ланка або «клітинка» об'єкта управління в операційному менеджменті;

2) невеликий за обсягом, нетривалий за часом, відносно самостійний елемент технологічного процесу;

3) елементарний спеціалізований вид роботи, спрямований на виконання конкретного завдання технічного, організаційного або соціального характеру, яку ділити більш детально недоцільно;

4) усі перелічені визначення.

1.30. Які з наведених операцій (дій) не відносяться до операційної діяльності?

1) сервірування столів у ресторані;

2) монтаж і складання автомобілів;

3) дослідження прибутковості ринку дитячих товарів;

4) проектування різних моделей автомобілів.

1.31. Яка відповідь відображає перелік операцій операційного процесу торговельного підприємства?

1) планування товарного забезпечення, укладання договорів на постачання товарів, транспортування товарів, проведення розрахункових операцій;

2) планування товарного забезпечення, укладання договорів на постачання товарів, складання вузлів, проведення розрахунково-касових операцій;

3) планування товарного забезпечення, приймання відвідувачів з особистих питань, складання вузлів, проведення розрахунково-касових операцій;

4) планування товарного забезпечення, укладання договорів на постачання товарів, транспортування товарів, звільнення продавця секції взуття за порушення правил торгівлі.

ТЕМА 2
ОПЕРАЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ
ПІДПРИЄМСТВ ТОРГІВЛІ ТА РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Питання теми

1. Сутність поняття «операційна діяльність підприємства».

2. Типи операційних процесів, їх ознаки

3. Операційні процеси в підприємствах ресторанного господарства.

4. Операційні процеси в підприємствах торгівлі.

Завдання та запитання для перевірки знань студентів

1. Розкрийте сутність поняття «операція».
2. Як співвідносяться поняття «операційна функція» та «операційна діяльність»?
3. Наведіть визначення поняття «операційна діяльність» за різними науковими підходами.
4. Які економічні показники характеризують ефективність операційної діяльності?
5. Які групи ресурсів входять до складу операційної системи торгівлі/ресторанного господарства ?
6. Розкрийте сутність поняття «операційний процес».
7. Що є головною складовою операційного процесу в підприємстві торгівлі/ресторанного господарства?
8. Дайте визначення поняттю «технологічний процес».
9. Як за призначенням поділяють виробничі процеси?
10. На які стадії поділяють основні процеси виробництва?
11. Назвіть та охарактеризуйте принципи організації операційних процесів в підприємстві торгівлі/ресторанного господарства.
12. Що розуміють під принципом прямоточності? Як цей принцип використовується в операційних системах торгівлі/ресторанного господарства?
13. Як визначають тип операційного процесу?
14. Які бувають операційні процеси? Охарактеризуйте кожен тип операційного процесу за його особливостями в торгівлі/ресторанному господарстві.
15. Від чого залежить ефективність операційного процесу в торгівлі/ресторанному господарстві?
16. З яких елементів складається операційна структура підприємства торгівлі/ресторанного господарства?
17. Як класифікують форми організації виробництва в ресторанному господарстві?
18. Назвіть напрями спеціалізації виробничих підрозділів підприємства ресторанного господарства.
19. Дайте визначення поняття «операційний цикл». Які складові він має?
20. Назвіть основні шляхи скорочення тривалості операційного циклу в торгівлі/ресторанному господарстві.

Тестовий тренінг

2.1. У менеджменті організацій операційний процес слугує:

- 1) об'єктом управління;
- 2) інструментом управління;
- 3) функціональним полем;
- 4) суб'єктом управління.

2.2. Які з принципів відносяться до принципів організації операційних процесів?

1) системність, комплексність, цілеспрямованість, динамічна рівновага, безперервність, гнучкість, оптимальність, ритмічність, сполучення прав, обов'язків та відповідальності;

2) пропорційність, паралельність, прямоточність, безперервність.

3) спеціалізація, пропорційність, паралельність, ритмічність, прямоточність, безперервність.

4) оптимальність, оперативність, економічність, гнучкість, стійкість.

2.3. Які із зазначених прикладів відносяться до механічних процесів?

1) сушіння, ректифікація, кристалізація;

2) випаровування, конденсація, бродіння;

3) фільтрування, відстоювання;

4) дозування, різання, перемішування.

2.4. За якими напрямками спеціалізації відбувається формування операційного процесу у просторі?

1) виробничим та товарним;

2) високим і низьким рівнем спеціалізації;

3) технологічним та предметним;

4) цеховим і дільничним.

2.5. За якого напрямку спеціалізації функціональні ділянки виділяються у вигляді певної групи технологічно однорідних робочих місць, що виконують частину технологічного процесу?

1) технологічного;

2) предметного;

3) цехового;

4) дільничного.

2.6. За якого напрямку спеціалізації дільниці формуються з певної кількості технологічно різномірних робочих місць, що розташовуються відповідно до послідовності операцій операційного процесу?

1) дільничного;

2) цехового;

3) предметного;

4) технологічного.

2.7. Яке із положень відповідає характеристиці операційного циклу?

1) організація операційного процесу у часі;

2) календарний період часу, упродовж якого ресурси на «вході» операційної системи проходять усі операції операційного процесу і трансформуються у результати на її «виході»;

3) він складається з тривалості робочих операцій та перерв, зумовлених створенням запасів, нерівномірністю операційного процесу тощо;

4) усі перелічені.

2.8. Який тип операційного процесу передбачає застосування універсального устаткування і пристроїв та групування робочих місць за принципом технологічно однорідних операцій?

- 1) серійний;
- 2) одиничний;
- 3) масового виробництва;
- 4) безперервний процес.

2.9. За якого типу операційного процесу доцільне застосування спеціалізованого устаткування, пристроїв та інструментів?

- 1) серійного;
- 2) одиничного;
- 3) безперервного процесу;
- 4) масового виробництва.

2.10. Який тип операційного процесу характеризується групуванням робочих місць за технологічним і предметним принципами, закріпленням за робочими місцями обмеженої кількості операцій та середньою кваліфікацією працівників?

- 1) серійний;
- 2) масового виробництва;
- 3) безперервний процес;
- 4) одиничний.

2.11. За якого типу операційного процесу недоцільна детальна розробка технологічного процесу виробництва товару (надання послуги)?

- 1) безперервного процесу;
- 2) серійного;
- 3) одиничного;
- 4) масового виробництва.

2.12. За якого операційного процесу робочі місця розміщують за ходом технологічного процесу (предметний принцип), при чому коли вони спеціалізуються на виконанні однієї операції?

- 1) усі перелічені;
- 2) одиничного;
- 3) масового виробництва;
- 4) серійного.

2.13. Для якої сфери людської діяльності характерний одиничний тип операційного процесу?

- 1) пластична хірургія, науково-дослідний інститут, телебачення;
- 2) друкарня, станція технічного обслуговування, хірургічне відділення міської лікарні;
- 3) естетична хірургія, письменництво, науково-дослідний інститут;
- 4) швейна фабрика, будівництво, залізничний вокзал.

2.14. Для якої сфери людської діяльності характерний серійний тип операційного процесу?

- 1) гастроентерологічне відділення міської лікарні, друкарня, станція технічного обслуговування;
- 2) станція технічного обслуговування, нафтопереробка, науково-дослідний інститут;
- 3) автомобільний завод, патрулювання, аеропорт;
- 4) пластична хірургія, науково-дослідний інститут, радіостанція.

2.15. Для якої сфери людської діяльності характерний масовий операційний процес?

- 1) залізничний вокзал, швейна фабрика, аеропорт;
- 2) взуттєва фабрика, нейрохірургічне відділення міської лікарні, редакція газети;
- 3) автомобільний завод, залізничний вокзал, друкарня;
- 4) станція технічного обслуговування, письменництво, науково-дослідний інститут.

2.16. Який тип операційного процесу відображають приклади: вугільна шахта, нафтопереробка, телебачення, радіостанція?

- 1) масового виробництва;
- 2) безперервний;
- 3) одиничний;
- 4) серійний.

2.17. Який тип операційного процесу відображають приклади роботи будівельних підрядчиків та функціонування науково-дослідних інститутів?

- 1) серійний;
- 2) безперервного процесу;
- 3) масового виробництва;
- 4) одиничний.

2.18. Які види операцій розрізняють за ознакою рівня механізації?

- 1) ручні, механізовані та автоматизовані;
- 2) автоматизовані і неавтоматизовані;
- 3) немеханізовані, слабомеханізовані та високомеханізовані;
- 4) ручні, механізовані, машинно-ручні й автоматизовані.

2.19. Які види операцій виконуються працівником із застосуванням засобів механізації?

- 1) ручні;
- 2) механізовані;
- 3) машинно-ручні;
- 4) автоматизовані.

2.20. Які види операцій виконуються на машинах та станках при обмеженій участі оператора?

- 1) механізовані;
- 2) автоматизовані;
- 3) машинно-ручні;
- 4) ручні.

ТЕМА 3

ПРОЦЕС ПРОЕКТУВАННЯ ОПЕРАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ ПІДПРИЄМСТВ ТОРГІВЛІ ТА РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Питання теми

1. Проектування операційної системи: сутність, цілі та етапи.
2. Проектування продуктів діяльності та процесів операційної системи.
3. Особливості проектування операційних систем у ресторанному господарстві.
4. Особливості проектування операційних систем в торгівлі.

Завдання та запитання для перевірки знань студентів

1. Охарактеризуйте основні цілі та етапи проектування операційної системи підприємства торгівлі/ресторанного господарства.
2. Охарактеризуйте основні види проектування операційних систем підприємств торгівлі/ресторанного господарства.
3. У чому полягає сутність методу спільного проектування підприємства торгівлі/ресторанного господарства?
4. Проаналізуйте сучасний рівень розвитку операційних систем торгівлі/ресторанного господарства.
5. Визначте особливості сфери послуг, які ускладнюють проектування операційних систем.
6. Визначте основні типи планування виробничих потужностей в торгівлі/ресторанному господарстві.
7. Перерахуйте чинники, які повинні враховуватись під час проектування продукції у ресторанному господарстві.
8. Перерахуйте критерії, які повинні враховуватись під час проектування процесів у сфері ресторанного господарства.
9. Назвіть відмінності процесів проектування операційних систем у ресторанному господарстві/торгівлі.
10. У чому полягають особливості визначення місцезнаходження підприємства торгівлі/ресторанного господарства?
11. Проаналізуйте процес проектування матеріально-технічного об'єктів у сфері ресторанного господарства/торгівлі.
12. Завдяки яким складовим досягається гнучкість виробничих потужностей операційної системи ресторанного господарства?

Тестовий тренінг

3.1. Що є метою проектування операційної системи?

- 1) задоволення попиту споживачів у товарах (послугах);
- 2) забезпечення достатньої ефективності кінцевих результатів діяльності організації;

3) задоволення попиту споживачів у товарах (послугах) в поєднанні із забезпеченням достатньої ефективності кінцевих результатів діяльності організації;

4) створення операційної системи з вираженою компетентністю.

3.2. Сутність процесу проектування операційної системи полягає в тому, що:

1) операційна система проектується з глибиною її розчленування до рівня операцій та організації останніх із урахуванням положень соціотехнічного підходу;

2) операційна система проектується з глибиною її розчленування до рівня процесів з відповідним розподілом функцій людини й машин;

3) проектування операційної системи відбувається на рівні процесів з урахуванням положень соціотехнічного підходу;

4) проектування операційної системи відбувається на основі системного та процесного підходів.

3.3. Які критерії беруться до уваги при проектуванні виробів?

1) виробнича потужність, економічна ефективність, гнучкість, надійність, стандартизація, безпечність та промислова санітарія і гігієна;

2) тип трансформуючої підсистеми; методи розробки; рівень механізації та автоматизації; ступінь спеціалізації праці працівників;

3) вартість; якість; економічність, надійність та строк експлуатації; розмір, потужність і міцність;

4) вартість; якість; економічність, надійність, простота та строк експлуатації; розмір, потужність і міцність; безпечність експлуатації.

3.4. Що відображає перелік: виробнича потужність, економічна ефективність, гнучкість, надійність, стандартизація, безпечність та промислова санітарія і гігієна?

1) критерії проектування процесу виробництва;

2) критерії проектування виробів;

3) сфери прийняття рішень при виборі процесу виробництва;

4) алгоритм проектування виробів.

3.5. Що відображає перелік: тип трансформуючої підсистеми; власне виробництво або придбання деяких комплектуючих; виконання деяких завдань власними коштами чи передача їх субпідрядникам; методи розробки; рівень механізації та автоматизації; ступінь спеціалізації праці працівників?

1) алгоритм проектування виробів;

2) критерії проектування процесу виробництва;

3) критерії проектування виробів;

4) сфери прийняття рішень при виборі процесу виробництва.

3.6. У чому полягає сутність соціотехнічного підходу до проектування операцій?

1) превалювання в операційному процесі людської праці;

2) співпраця соціальної та технічної підсистеми в операційному процесі;

- 3) розподіл функцій людини й техніки при проектуванні операцій;
- 4) поєднання ручної та механізованої праці в операційній системі.

3.7. Що нині дозволяє підвищити продуктивність процесу проектування операційної системи та надає можливість маніпулювати проектом?

- 1) реалізація функції розгортання якості;
- 2) система автоматизованого проектування;
- 3) врахування конкурентних позицій підприємства;
- 4) врахування стадії життєвого циклу виробу (послуги).

3.8. Які характерні риси сфери послуг впливають на специфіку проектування операційних систем?

- 1) високий ступінь індивідуалізації послуги, висока міра взаємодії зі споживачем, матеріаломісткість та трудомісткість операцій;
- 2) тісний контакт зі споживачем, низький ступінь стандартизації послуги;
- 3) контакт зі споживачем за бажанням останнього, низький ступінь стандартизації послуги, трудомісткість операцій;
- 4) висока міра взаємодії зі споживачем, високий ступінь індивідуалізації послуги відповідно до вимог споживачів, трудомісткість операцій.

3.9. Який фактор не враховується при розробці операційної системи щодо надання послуг?

- 1) виробничі потужності зазвичай розраховуються по середньому рівню попиту;
- 2) календарне планування операцій залежить в основному від споживчого попиту;
- 3) працівники повинні володіти добре розвиненими комунікабельними навичками;
- 4) відсутня можливість створення запасів продукції в період низького попиту для їх використання при «піках» попиту.

3.10. До якої сфери людської діяльності має відношення характеристика: «місцеперебування підприємств в основному визначається місцеположенням вхідних матеріалів, а не споживачів»?

- 1) до сфери послуг;
- 2) це основоположний принцип будь-якої сфери людської діяльності;
- 3) до сфери товарного обігу;
- 4) до виробничої сфери.

3.11. До якої сфери людської діяльності має відношення наступне положення: «Великі підприємства в даній сфері не типові»?

- 1) до сфери послуг;
- 2) це характеристика будь-якої сфери людської діяльності;
- 3) до виробничої сфери;
- 4) до галузей добувної промисловості.

3.12. Який аргумент підтверджує недоцільність автоматизації операційної системи?

- 1) необхідність функціонування операційної системи в небезпечному середовищі;
- 2) операції потребують значної гнучкості;
- 3) зменшення собівартості продукції;
- 4) завдання пов'язані з безперервною монотонною роботою впродовж тривалого часу.

3.13. Який аргумент підтверджує доцільність автоматизації операційних систем у невиробничій сфері?

- 1) пропонується обмежене число варіантів вибору;
- 2) більш широка доступність послуги;
- 3) споживач вважає особистий контакт з продавцем необов'язковим елементом обслуговування;
- 4) усі перелічені.

3.14. Для якої операційної системи притаманна характеристика: «Комп'ютер може вести перевірку на відсутність у варіантах деяких видів помилок»?

- 1) автоматизована система управління виробництвом;
- 2) система автоматичного складування і видачі товарів;
- 3) система автоматизованого проектування;
- 4) гнучка виробнича система.

3.15. Яка автоматизована система дозволяє відстежувати, де знаходиться товар?

- 1) гнучка виробнича система;
- 2) система автоматичного складування і видачі товарів;
- 3) автоматизована система управління виробництвом;
- 4) система автоматизованого проектування.

3.16. Яка система сполучає технології системи автоматизованого проектування, автоматизованої системи управління виробництвом, системи автоматичного складування і видачі товарів?

- 1) гнучка виробнича система;
- 2) комплексна автоматизована система;
- 3) інтегрована автоматизована система управління виробництвом;
- 4) конвеєр.

3.17. Як співвідносяться між собою гнучка виробнича система та інтегрована автоматизована система управління виробництвом?

- 1) це абсолютно різні системи;
- 2) гнучка виробнича система є інтегрованою автоматизованою системою управління виробництвом, яка працює під керівництвом єдиної інформаційної системи;

3) інтегрована автоматизована система управління виробництвом є гнучкою виробничою системою, яка працює під керівництвом єдиної інформаційної системи;

4) перша система дозволяє автоматизувати лише виробничий процес, а друга – процеси проектування і функціонування виробничої системи.

3.18. Який фактор передусім свідчить на користь великих централізованих підприємств?

- 1) висока капіталомісткість трансформуючої підсистеми;
- 2) недоцільність наближення підприємств до споживача;
- 3) високі транспортні витрати підприємств;
- 4) складність комунікацій.

3.19. Що не відноситься до головних переваг створення великих централізованих підприємств?

- 1) такими підприємствами легше та ефективніше керувати;
- 2) вимагається менша інфраструктура для підтримання діяльності;
- 3) централізація вимагає менших витрат, пов'язаних із транспортуванням;
- 4) спрощуються та є надійнішими комунікації.

3.20. Який фактор підтверджує доцільність невеликих децентралізованих підприємств?

- 1) виключно рішення власника;
- 2) високі транспортні витрати підприємств;
- 3) відсутність потреби у переробці ресурсів;
- 4) значне розосередження споживачів та можливість наблизитися до них.

3.21. Що не відноситься до головних переваг створення великої кількості дрібних підприємств?

- 1) децентралізована структура робить підприємство менш чутливим до політичних, індустріальних та природних факторів;
- 2) децентралізація спрощує завдання локального керівництва;
- 3) спрощуються та є надійнішими комунікації;
- 4) є можливість забезпечити клієнтам зручний доступ до підприємства.

3.22. Які фактори враховуються при виборі місцеположення підприємства на макрорівні?

- 1) соціально-економічні, політичні, демографічні, екологічні фактори, сприятливість законодавства щодо підприємництва, умови проживання;
- 2) демографічні, соціально-економічні, політичні фактори, сприятливість законодавства щодо підприємницької діяльності, умови проживання;
- 3) соціально-економічні, політичні, екологічні фактори, сприятливість законодавства щодо підприємництва, місцеположення конкурентів;
- 4) конкуренти, споживачі, постачальники, державні органи.

3.23. За якого типу планування ресурси розподіляють за принципом виконуваної роботи?

- 1) лінійного;
- 2) фіксованого позиційного;

- 3) поопераційного функціонального;
- 4) змішаного.

3.24. Які фактори враховуються при виборі місцеположення підприємства на мікрорівні?

- 1) сумісність із сусідніми об'єктами; розмір, конфігурація майданчика; наближеність до житлових масивів; місце розташування конкурентів;
- 2) сумісність із сусідніми об'єктами; розмір, конфігурація майданчика; під'їзні шляхи; наближеність до житлових масивів; місце розташування конкурентів;
- 3) конкуренти, споживачі, постачальники, державні органи;
- 4) соціально-економічні, політичні, демографічні, екологічні фактори, сприятливість законодавства щодо підприємництва, умови проживання.

3.25. За якого типу планування ресурси розміщують за ланцюгом робочих місць у відповідності з необхідними для випуску виробу (послуги) операціями?

- 1) лінійного;
- 2) поопераційного функціонального;
- 3) змішаного;
- 4) фіксованого позиційного.

3.26. За якого типу планування виробу або споживачі нерухомі, а ресурси подаються до місць роботи по мірі необхідності?

- 1) змішаного;
- 2) лінійного функціонального;
- 3) фіксованого позиційного;
- 4) поопераційного.

3.27. За якої операційної системи доцільне застосування поопераційного функціонального планування?

- 1) масового виробництва, коли доцільне використання конвеєрних ліній;
- 2) серійного виробництва, коли окремі вироби або споживачі переходять з одної ділянки до іншої;
- 3) операційної системи з безперервним процесом, коли кожен виріб фактично проходить одні й ті ж операції;
- 4) таке планування в основному має тимчасовий характер, тому його зберігають до завершення роботи над проектом.

3.28. За якої операційної системи доцільне застосування лінійного планування?

- 1) масового виробництва або системи з безперервним процесом, коли кожен виріб фактично проходить одні й ті ж операції;
- 2) таке планування в основному має тимчасовий характер, тому його зберігають до завершення роботи над проектом;
- 3) серійного виробництва, коли окремі вироби або споживачі переходять з однієї ділянки до іншої;
- 4) усіх перелічених.

3.29. За якої операційної системи доцільне застосування фіксованого позиційного планування?

- 1) таке планування в основному має тимчасовий характер, тому його зберігають до завершення роботи над проектом;
- 2) масового виробництва, коли доцільне використання конвеєрних ліній;
- 3) серійного виробництва, коли окремі вироби або споживачі переходять з одної ділянки до іншої;
- 4) операційної системи з безперервним процесом, коли кожен виріб фактично проходить одні й ті ж операції.

3.30. Де доцільне застосування поопераційного функціонального планування?

- 1) на станції технічного обслуговування, при нафтопереробці, у науково-дослідному інституті;
- 2) на автомобільному заводі, при патрулюванні, в аеропорту;
- 3) у хірургічному відділенні міської лікарні, друкарні, на станції технічного обслуговування;
- 4) у пластичній хірургії, науково-дослідному інституті, на радіостанції.

3.31. Де доцільне застосування лінійного планування?

- 1) на взуттєвій фабриці, у нейрохірургічному відділенні міської лікарні, редакції газети;
- 2) на автомобільному заводі, залізничному вокзалі, у друкарні;
- 3) на станції технічного обслуговування, залізничному вокзалі, у науково-дослідному інституті;
- 4) на телебаченні, на взуттєвій фабриці, в аеропорту.

3.32. Де доцільне застосування фіксованого позиційного планування?

- 1) в естетичній хірургії, на будівництві, у науково-дослідному інституті;
- 2) у пластичній хірургії, науково-дослідному інституті, на телебаченні;
- 3) у друкарні, на станції технічного обслуговування, у хірургічному відділенні обласної лікарні;
- 4) на швейній фабриці, залізничному вокзалі, при будівництві.

3.33. За якого типу планування найважчим завданням є мінімізація транспортних операцій або пересувань клієнта?

- 1) така проблема має місце в будь-якому випадку;
- 2) лінійного;
- 3) фіксованого позиційного;
- 4) поопераційного функціонального.

3.34. За якого типу планування головна проблема полягає в пропорційному розподілі навантаження між робочими місцями?

- 1) потокового;
- 2) фіксованого позиційного;
- 3) функціонального поопераційного;
- 4) змішаного.

3.35. За якого типу планування проблематичним є розташування ресурсів таким чином, щоб вони не заважали один одному?

- 1) змішаного;
- 2) лінійного;
- 3) поопераційного функціонального;
- 4) фіксованого позиційного.

3.36. З яких етапів складається процес проектування матеріально-технічних об'єктів?

1) збір вихідних даних, визначення кількості ресурсів, аналіз комунікацій, генеральна компоновка, організація операційного процесу у просторі;

2) збір вихідних даних, визначення кількості ресурсів, аналіз комунікацій, організація операційного процесу у просторі, генеральне компоновка;

3) збір вихідних даних, визначення кількості ресурсів, організація операційного процесу в просторі, генеральне компоновка, аналіз комунікацій;

4) планування, організація, мотивація, контроль.

3.37. Які фактори та обмеження слід враховувати при складанні плану розташування обладнання?

1) доступний простір, безпечність, організацію комунікацій, гнучкість;

2) доступний простір, безпечність, раціональність, організацію комунікацій, гнучкість;

3) доступний простір, безпечність експлуатації, раціональність, організацію комунікацій, гнучкість, потужність, рівень автоматизації;

4) виробничу потужність, економічну ефективність, гнучкість, надійність, стандартизацію, безпечність, промислову санітарію та гігієну.

3.38. У чому полягає призначення нормування праці в контексті проектування операційної системи?

1) на основі норм праці визначається розстановка обладнання та робітників;

2) завдяки нормуванню визначаються межі операційної системи;

3) нормування праці дозволяє організувати операційний процес у часі;

4) нормування праці дозволяє організувати операційний процес у просторі та часі.

ТЕМА 4

ПОТОЧНЕ ФУНКЦІОНУВАННЯ ОПЕРАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ ПІДПРИЄМСТВ ТОРГІВЛІ ТА РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Питання теми

1. Короткострокове та агрегатне планування операцій: сутність та особливості в операційних системах підприємств ресторанного господарства та торгівлі.
2. Диспетчерування операційної діяльності в ресторанному господарстві та торгівлі.
3. Матеріально-технічне забезпечення операційних систем підприємств: характеристика та особливості в сферах ресторанного господарства та торгівлі.

Завдання та запитання для перевірки знань студентів

1. Визначте сутність та основні завдання диспетчеризації в операційній діяльності підприємств торгівлі /ресторанного господарства.
2. Охарактеризуйте види та технологію процесу контролю операційної діяльності підприємств торгівлі /ресторанного господарства.
3. Проведіть оцінювання «точок» контролю в операційних системах торгівлі/ресторанного господарства.
4. Складіть характеристику принципів, які лежать в основі функціонування системи управління матеріальними ресурсами в торгівлі/ресторанному господарстві.
5. Охарактеризуйте роль і функції запасів в операційних системах торгівлі /ресторанного господарства.
6. Проаналізуйте специфіку залежного та незалежного попиту на продукцію в торгівлі та ресторанному господарстві.
7. Охарактеризуйте значення та напрямки формування робочого середовища підприємства торгівлі/ресторанного господарства.
8. За якими критеріями класифікують робочі місця в операційних системах торгівлі/ресторанного господарства?
9. Охарактеризуйте особливості поділу та кооперування праці в операційних системах торгівлі/ресторанного господарства.
10. З яких етапів складається організація матеріально-технічного забезпечення підприємства торгівлі/ресторанного господарства?
11. Визначте особливості процесу контролю в операційних системах торгівлі/ресторанного господарства.
12. Як трактують сутність терміну «агрегування»?
13. На які запитання необхідно відповісти під час розробки агрегатного плану для операційної системи торгівлі/ресторанного господарства?

Тестовий тренінг

4.1. Що передбачає поняття сукупного попиту?

- 1) залежність виробництва товарів (послуг) від планів виробництва інших товарів (послуг);
- 2) сумарний обсяг попиту на всі товари (послуги), що виробляються операційною системою;
- 3) автономність виробництва й попиту по кожному виду виробів та послуг;
- 4) сумарний обсяг попиту на товари (послуги), що виробляються за певний проміжок часу в країні.

4.2. За ознакою часового горизонту планування розрізняють наступні види планів:

- 1) місяця, стратегічні, тактичні, оперативні;
- 2) перспективні, тактичні, оперативні;
- 3) довгострокові, середньострокові та короткострокові;
- 4) стратегічні, тактичні, оперативні.

4.3. Яким чином компенсують різницю між обсягом сукупного попиту й обсягом операційної діяльності при стратегії планування «постійний обсяг випуску при постійній чисельності робочої сили»?

- 1) організацією понаднормової праці і наданням відгулів за відпрацьований час;
- 2) переданням виготовлення продукції субпідрядникам;
- 3) збільшенням (зменшенням) запасу продукції або портфеля відкладеного попиту;
- 4) додатковим найманням і звільненням працівників.

4.4. Яким чином регулюється відхилення обсягу операційної діяльності від обсягу сукупного попиту при стратегії «змінний обсяг випуску при постійній чисельності робочої сили»?

- 1) організацією понаднормової праці і наданням відгулів за відпрацьований час;
- 2) додатковим найманням і звільненням працівників;
- 3) збільшенням запасу продукції;
- 4) зменшенням портфеля відкладеного попиту.

4.5. Яким чином компенсують різницю між обсягом сукупного попиту та обсягом операційної діяльності при стратегії планування «змінний обсяг випуску при змінній чисельності робочої сили»?

- 1) збільшенням запасу продукції;
- 2) переданням виготовлення продукції субпідрядникам;
- 3) зменшенням портфеля відкладеного попиту;
- 4) додатковим найманням і звільненням працівників.

4.6. Що є метою агрегованого планування виробництва?

- 1) забезпечення сукупного попиту на товари (послуги);
- 2) досягнення мінімальних витрат виробництва;

- 3) забезпечення сукупного попиту на товари (послуги) та досягнення мінімальних витрат виробництва;
- 4) задоволення попиту споживачів у товарах і послугах.

4.7. Що собою представляє оперативне управління в контексті операційного менеджменту?

- 1) управління, спрямоване щодо операцій задля стабілізації параметрів системи;
- 2) управлінську діяльність, яка передбачає вплив на хід операційного процесу в межах достатньо коротких відрізків часу з метою забезпечення стабільних параметрів функціонування операційної системи;
- 3) управління в процесі створення товарів (послуг), починаючи із забезпечення організації ресурсами та впродовж їхньої трансформації у товари (послуги);
- 4) процес вироблення і прийняття рішень, що дозволяють забезпечити ефективне функціонування та розвиток операційної системи в майбутньому.

4.8. У чому полягає зміст оперативного управління в розрізі операційного менеджменту?

- 1) усунення негативних наслідків впливу дестабілізуючих факторів на діяльність організації;
- 2) усунення негативних наслідків впливу факторів зовнішнього середовища на операційний процес;
- 3) усунення негативних наслідків впливу дестабілізуючих факторів на операційний процес;
- 4) усунення негативних наслідків впливу факторів внутрішнього середовища на операційний процес.

4.9. Які фази оперативного управління операційним процесом вирізняють?

- 1) оперативне планування, оперативний контроль, диспетчеризація;
- 2) оперативне планування, організація, мотивація, контроль;
- 3) оперативне планування, диспетчеризація;
- 4) оперативне планування, організація, мотивація, контроль, диспетчеризація.

4.10. Які з проблем вирішуються в ході оперативного управління операційним процесом?

- 1) відсутність автоматизованої системи управління;
- 2) неритмічність поставок товарів;
- 3) усі перелічені проблеми;
- 4) крадіжка у покупця гаманця в торговому залі.

4.11. Яке з визначень найбільш об'єктивно відбиває зміст диспетчеризації?

- 1) система оперативного регулювання ходу операційного процесу з метою забезпечення виконання операційної програми;
- 2) система безперервного контролю та оперативного регулювання ходу операційного процесу з метою забезпечення виконання розділів операційної програми;

- 3) початковий етап оперативного управління операційним процесом;
- 4) система централізованого контролю та оперативного регулювання операційних процесів, яка здійснюється диспетчером з центрального пункту.

4.12. Які із зазначених видів робіт не мають відношення до диспетчеризації?

- 1) виявлення відхилень від встановлених планових завдань;
- 2) прийняття заходів щодо усунення відхилень від плану;
- 3) затвердження графіків виходу продавців на роботу;
- 4) координація операцій для забезпечення ритмічності операційного процесу.

4.13. Які «точки перевірки» в операційному циклі організації найтипівіші?

- 1) ресурси та результати операційної системи, початок дорогої з точки зору вартості операції, початок необоротної операції;
- 2) результати операційної системи, початок дорогої з точки зору вартості операції, початок необоротної операції;
- 3) ресурси й результати операційної системи;
- 4) найбільш значущі для реалізації кінцевої мети операції.

4.14. Яка відповідь дає адекватне уявлення про алгоритм процесу контролю?

- 1) визначення об'єкта контролю, вимірювання та зіставлення зі стандартами його параметрів, оцінка результатів, коригування у разі потреби, оцінка коригування;
- 2) визначення об'єкта контролю, вимірювання його параметрів, зіставлення їх зі стандартами, оцінка результатів, коригування в разі потреби;
- 3) формування інформаційної бази для контролю, зіставлення показників зі стандартами, оцінка результатів, коригування в разі потреби;
- 4) вказівка керівництва щодо проведення контролю, вимірювання параметрів об'єкта контролю, зіставлення їх зі стандартами, коригування в разі потреби.

4.15. Які принципи лежать в основі функціонування системи управління матеріальними ресурсами?

- 1) оперативність, інтенсифікація використання матеріальних ресурсів;
- 2) самостійність, саморегулювання, плюралізм джерел та форм матеріально-технічного забезпечення;
- 3) сприйнятливість до науково-технічного прогресу, комплексність, ресурсозбереження;
- 4) усі перелічені.

4.16. Яку роль в операційному процесі відіграють запаси?

- 1) збільшення величини запасів гарантує прискорення обіговості оборотних коштів;
- 2) їх розмір слугує індикатором потужності ресурсного потенціалу організації;

3) буфера між послідовними поставками матеріалів, сировини, товарів в умовах змінного попиту на результати операційної системи;

4) буфера між послідовними поставками матеріалів, сировини, товарів, що дозволяє виключити необхідність безперервних поставок

4.17. Які функції виконують запаси?

1) задоволення споживчого попиту, забезпечення вимог виробництва;

2) розподіл операцій, забезпечення нормальної роботи операційної системи;

3) захист від збільшення цін, захист від вичерпання ресурсів;

4) усі перелічені.

4.18. Що передбачає залежний попит?

1) автономність виробництва та попиту по кожному виду виробів та послуг;

2) залежність виробництва товарів (послуг) від споживчого попиту;

3) залежність виробництва товарів (послуг) від планів виробництва інших товарів (послуг);

4) залежність виробництва товарів від планів виробництва послуг.

4.19. Що передбачає незалежний попит?

1) автономність виробництва послуг від планів виробництва товарів;

2) автономність виробництва та попиту по кожному виду виробів і послуг;

3) залежність виробництва товарів (послуг) від планів виробництва інших товарів (послуг);

4) незалежність виробництва товарів від планів виробництва послуг.

4.20. Для яких запасів найбільш прийнятні системи з фіксованою кількістю?

1) в разі низьких витрат на зберігання запасів;

2) при відносно постійному рівні попиту;

3) в разі високого рівня збитків за відсутності запасів;

4) для запасів малоцінних товарів.

4.21. Для яких запасів найбільш прийнятні системи з фіксованою періодичністю?

1) в разі високих витрат на завезення товарів;

2) для запасів малоцінних товарів;

3) в разі високих витрат за відсутності запасів;

4) при відносно непередбаченому характері попиту на товари.

4.22. Для яких товарів доцільне застосування системи з фіксованою кількістю запасів?

1) бакалійних та гастрономічних товарів;

2) канцелярських та паперово-білових товарів;

3) хлібобулочних виробів;

4) меблів, килимів.

4.23. Для яких товарів доцільне застосування системи з фіксованою періодичністю завезення?

- 1) канцелярських товарів;
- 2) меблів;
- 3) телевізорів;
- 4) килимів.

4.24. Що собою представляє точка перезаказування?

- 1) кількість запасів, що повторно замовляється у постачальника;
- 2) кількість товарів, яка замовляється;
- 3) це еквівалент оптимальної партії поставки;
- 4) рівень запасів, по досягненні якого робиться замовлення на їх надолуження.

4.25. Яка система управління поставками визнана найефективнішою для предметів залежного попиту?

- 1) планування матеріальних потреб виробництва;
- 2) система «точно у термін»;
- 3) система «КАНБАН»;
- 4) витягуюча система.

4.26. Що не є перевагою системи MRP?

- 1) скорочення часу простоїв обладнання;
- 2) можливість вносити зміни до основного плану виробництва;
- 3) поліпшення використання обладнання та людських ресурсів;
- 4) синхронізація процесів надходження і споживання товарів.

4.27. Яка система диспетчеризації передбачає завезення ресурсів невеликими партіями на момент потреби у них?

- 1) система з фіксованою кількістю запасів;
- 2) система «точно у термін»;
- 3) система з фіксованою періодичністю завезення;
- 4) виштовхуюча система.

4.28. Що собою представляє система «точно у термін»?

- 1) техніку підвищення продуктивності праці та скорочення втрат;
- 2) виробничу філософію, засновану на принципі безперервного покращення;
- 3) доставку матеріалів до місць їх використання точно у потрібний час;
- 4) усі перелічені визначення правильні.

4.29. Що не відноситься до обов'язкових вихідних умов застосування системи «точно в термін»?

- 1) висока надійність постачальників;
- 2) формування великих партій продукції;
- 3) скорочення запасів;
- 4) підвищення гнучкості операційної системи.

4.30. Що з переліченого не відноситься до переваг системи «точно у термін»?

- 1) мінімізація складських запасів;
- 2) десинхронізація процесів надходження і споживання продукції;

3) зменшення інвестицій у складські приміщення та вантажне обладнання;

4) усі перелічені відповіді.

4.31. Що собою представляє «КАНБАН»?

1) картка, що спрямовується на наступну стадію обробки деталі як інформація про кількість фактично оброблених деталей;

2) картка, що спрямовується на попередню стадію обробки деталі як запит на додаткову кількість виробів;

3) замовлення на завезення визначеної кількості товарів;

4) замовлення на реалізацію визначеної кількості товарів.

4.32. За умов якої системи диспетчеризації отримав розповсюдження інформаційний механізм «КАНБАН»?

1) системи з фіксованою періодичністю завезення;

2) виштовхуючої системи;

3) витягуючої системи;

4) системи з фіксованою кількістю запасів.

4.33. Яке поняття, що передбачає звуження масштабу робіт, з метою підвищення результативності праці, необхідно знати працівникові?

1) хронометраж;

2) кооперація праці;

3) нормування праці;

4) спеціалізація праці.

4.34. Що з переліченого не є перевагою застосування вузькоспеціалізованої праці?

1) значні можливості для самореалізації працівника;

2) підвищення продуктивності праці;

3) праця не потребує значних розумових зусиль;

4) усі перелічені відповіді.

4.35. Зміст якого поняття відображає наступна дефініція: «Визначення нормативного часу на основі послідовних спостережень за діяльністю одного працівника упродовж кількох циклів»?

1) нормування праці;

2) хронометраж;

3) вибіркові дослідження робочого процесу;

4) спеціалізація праці.

4.36. Які фактори робочого середовища слід враховувати в процесі функціонування операційної системи?

1) температуру, вологість, колір, запахи і шуми, перерви в роботі, безпеку;

2) температуру, вологість, освітлення, кольорові рішення, запахи і шуми, перерви й паузи в роботі;

3) температуру, вологість, освітлення, кольорові рішення, запахи і шуми, перерви в роботі, безпеку праці;

4) безпечність і можливість відтворити фізичні можливості людини.

ТЕМА 5

ЯКІСТЬ І ПРОДУКТИВНІСТЬ ОПЕРАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ТОРГІВЛІ ТА РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Питання теми

1. Сутність понять «якість», «якість продукції», «якість обслуговування».
2. Показники якості та методи їх оцінки.
3. Особливості оцінки якості обслуговування споживачів у підприємствах ресторанного господарства.
4. Особливості оцінки якості обслуговування покупців у підприємствах торгівлі.
5. Продуктивність операційної діяльності підприємств ресторанного господарства та торгівлі.

Завдання та запитання для перевірки знань студентів

1. Дайте визначення поняття якості та охарактеризуйте чинники, під впливом яких вона формується.
2. Проаналізуйте показники якості продукції в ресторанному господарстві.
3. Надайте характеристику методів оцінювання якості товарів (послуг), що використовуються на практиці в діяльності підприємств ресторанного господарства/торгівлі.
4. Охарактеризуйте методи вдосконалення якості операційної діяльності в ресторанному господарстві/торгівлі.
5. Проаналізуйте чинники впливу на продуктивність операційної діяльності в ресторанному господарстві/торгівлі та передумови її підвищення.
6. Запропонуйте напрями підвищення продуктивності операційних систем ресторанного господарства/торгівлі.
7. Які Ви бачите позитивні риси японської системи управління якістю товарів і які з них Ви б рекомендували використати в сучасних умовах господарювання в сферах торгівлі та ресторанного господарства України?
8. Поясніть зміст рекомендації: перевіряти якість готової продукції запізно, її треба «вбудовувати» в продукцію.
9. За допомогою яких показників може розраховуватись продуктивність операційної системи ресторанного господарства/торгівлі?
10. Охарактеризуйте методику оцінки якості обслуговування споживачів в операційних системах закладів ресторанного господарства.
11. Охарактеризуйте методику оцінки якості обслуговування покупців в операційних системах підприємств торгівлі.
12. Охарактеризуйте методику оцінки якості обслуговування споживачів в ресторанному господарстві/торгівлі за технологією «таємного гостя».

13. Визначте основні напрями підвищення якості обслуговування споживачів в операційних системах ресторанного господарства/торгівлі.

14. Визначте основні напрями підвищення продуктивності операційної діяльності підприємств ресторанного господарства/торгівлі.

Тестовий тренінг

5.1. У чому полягає сутність активного підходу до менеджменту якості?

- 1) систематичний, розгорнутий менеджмент якості під час проектування та функціонування операційної системи;
- 2) контроль показників якості лише у результатах роботи операційної системи;
- 3) контроль показників якості лише у "вхідних" ресурсах операційної системи;
- 4) періодичний менеджмент якості під час функціонування операційної системи.

5.2. Яке визначення відповідає поняттю якості?

- 1) сукупність ознак продукту або послуги, що визначають їх негативні характеристики;
- 2) сукупність ознак продукту або послуги, які визначають їх позитивні характеристики;
- 3) сукупність ознак і характеристик продукту або послуги, що відображають їх конкурентну перевагу;
- 4) сукупність ознак і характеристик продукту або послуги, які мають здатність задовольняти наявні або очікувані потреби.

5.3. Під впливом яких факторів нині формується якість продукції?

- 1) сприйнятливості до використання досягнень науково-технічного прогресу;
- 2) вивчення вимог споживачів;
- 3) інтенсивного використання творчих можливостей працівників;
- 4) під впливом усіх перелічених факторів.

5.4. До якої групи показників якості відносяться безвідмовність та ремонтпридатність?

- 1) технологічність;
- 2) надійність;
- 3) призначення;
- 4) безпечність.

5.5. До методів оцінки якості відносяться:

- 1) експериментальні, органолептичні, експертні оцінки;
- 2) експериментальні, органолептичні, соціологічні, експертні оцінки;
- 3) експериментальні, органолептичні, соціологічні;
- 4) експериментальні, органолептичні, соціологічні, експертні оцінки, техніко-економічні розрахунки, економіко-математичний, балансовий.

5.6. Який пункт не має відношення до положень У.Е. Демінга?

- 1) ліквідуйте залежність від масового контролю, вимагайте замість цього статистичні докази якості;
- 2) позбавтесь від чисельних показників, плакатів та гасел для співробітників, які вимагають новий рівень продуктивності без вказівки методів;
- 3) розповсюджуйте дану концепцію на постачальників і дистриб'юторів;
- 4) усуньте всі бар'єри, які стоять між працівником і його правом пишатись своєю майстерністю.

5.7. Яка теза вважається основоположною за вченням Д. Джурана?

- 1) обов'язок керівництва – постійно вдосконалювати якість;
- 2) розробка товару або послуги, які будуть відповідати бажанню споживача. слід зробити їх зручними та легкими у виробництві;
- 3) створення робочих груп і використання колективного мислення для вирішення проблем та створення атмосфери співробітництва в організації;
- 4) встановлення сучасних методів підготовки і навчання.

5.8. Хто з «учителів» менеджменту якості запровадив концепцію нульових дефектів?

- 1) Д. Джуран;
- 2) У.Е. Демінг;
- 3) К. Ісікава;
- 4) П. Кросбі.

5.9. Хто з «учителів» менеджменту якості розробив причинно-наслідкові діаграми та сформував групи якості?

- 1) Д. Джуран;
- 2) П. Кросбі;
- 3) К. Ісікава;
- 4) У.Е. Демінг.

5.10. В якій послідовності застосовується підхід загального менеджменту якості?

- 1) з'ясування бажань покупця; розробка товару, адекватного його бажанням; моніторинг результатів; коригування параметрів операційної системи;
- 2) з'ясування бажань покупця; проектування «правильної» операційної системи; моніторинг її результатів; поширення концепції на партнерів;
- 3) з'ясування бажань покупця; розробка товару, адекватного його бажанням; проектування «правильної» операційної системи; моніторинг її результатів;
- 4) з'ясування бажань покупця; розробка товару, адекватного його бажанням; проектування «правильної» операційної системи; моніторинг результатів її функціонування; поширення концепції на партнерів.

5.11. Яке поняття загального менеджменту якості відповідає визначенню: «процес залучення споживача на стадії розробки нового товару або перепроєктування старого?»

- 1) реалізація функції якості;
- 2) проектування операційної системи;
- 3) гасло загального менеджменту якості;
- 4) якість, що починається з витоків.

5.12. Що собою являють групи якості?

- 1) група працівників, які регулярно збираються для обговорення проблем якості та розробки ідей щодо поліпшення якості;
- 2) група працівників, які збираються для обговорення питань якості та розробки ідей щодо поліпшення якості в разі виникнення серйозних проблем;
- 3) група працівників, які збираються на наради з приводу проблемних ситуацій на підприємстві;
- 4) група працівників, які збираються наприкінці кожного року для обговорення проблем якості та розробки ідей щодо поліпшення якості.

5.13. Що є основним призначенням причинно-наслідкових діаграм К. Ісікави?

- 1) вони являють структурований підхід до вирішення проблеми підприємства;
- 2) діаграми надають можливість розробки альтернативних напрямів вирішення проблеми підприємства;
- 3) діаграми призначені для сполучення вимог споживачів з можливостями операційної системи;
- 4) вони являють структурований підхід до дослідження потенційних причин «вузького місця» підприємства.

5.14. Матриця «будинок якості» розробляється з метою:

- 1) розробки альтернативних напрямів вирішення проблеми підприємства;
- 2) структурування потенційних причин «вузького місця» підприємства;
- 3) сполучення вимог споживачів з можливостями операційної системи;
- 4) структурування шляхів вирішення проблеми підприємства.

5.15. Яке з положень відображає математичний зміст продуктивності?

- 1) вартісна оцінка сукупності «входів» та «виходів» організації;
- 2) індекс, який обчислюється як відношення інвестованих в операційну діяльність ресурсів до вихідних результатів (товарів або послуг);
- 3) індекс, який обчислюється як відношення вихідних результатів (товарів або послуг) до інвестованих у операційну діяльність ресурсів;
- 4) вартісна оцінка сукупності «виходів» організації.

5.16. До якого типу розрахунку продуктивності відноситься продуктивність праці?

- 1) часткова продуктивність;
- 2) мультифакторна продуктивність;

- 3) загальна продуктивність;
- 4) ефективність використання людських ресурсів.

5.17. Який тип розрахунку продуктивності відображає відношення продукції до використаного часу роботи працівників та обладнання?

- 1) часткова продуктивність;
- 2) загальна продуктивність;
- 3) мультифакторна продуктивність;
- 4) ефективність використання людських та матеріальних ресурсів.

5.18. Який тип розрахунку продуктивності відображає відношення усіх вироблених товарів або послуг до загальної величини витрат на операційну діяльність?

- 1) загальна продуктивність;
- 2) мультифакторна продуктивність;
- 3) вартісна оцінка сукупності «входів» та «виходів» організації;
- 4) часткова продуктивність.

5.19. Назвіть основні фактори, що впливають на динаміку продуктивності організації.

- 1) методи роботи, якість, рівень НТП, менеджмент;
- 2) ресурси, якість, рівень НТП, методи роботи;
- 3) методи роботи, ресурси, якість, рівень НТП, менеджмент;
- 4) методи роботи, ресурси, якість, рівень НТП, менеджмент, стратегія організації.

5.20. Що дозволяє підвищити загальну продуктивність операційної системи в разі виникнення «затору в операційному процесі»?

- 1) вдосконалення продуктивності решти операцій в операційному процесі;
- 2) вдосконалення вузького місця в операційному процесі;
- 3) зниження пропускної спроможності «затору в операційному процесі» до рівня решти операцій;
- 4) скликання наради та максимальне залучення до вирішення проблеми усіх працівників.

5.21. Що представляє собою перелік: фондоозброєність, рівень механізації праці, коефіцієнт екстенсивності та інтенсивності навантаження?

- 1) показники результативності функціонування операційної системи у виробничій сфері;
- 2) показники результативності функціонування операційної системи у невиробничій сфері;
- 3) критерії оцінювання результативності операційної діяльності;
- 4) показники соціальної результативності операційної діяльності.

5.22. Що представляє собою перелік: прибутковість, оборотність, швидкість обігу, фондovіддача?

- 1) критерії оцінювання результативності операційної діяльності;
- 2) показники результативності функціонування операційної системи у виробничій сфері;

- 3) показники соціальної результативності операційної діяльності;
- 4) показники результативності функціонування операційної системи у невиробничій сфері.

5.23. Який показник результативності операційної системи розраховується як співвідношення між фактичним та плановим обсягом випуску продукції?

- 1) коефіцієнт інтенсивності навантаження;
- 2) коефіцієнт екстенсивності навантаження;
- 3) коефіцієнт напруженості виробничої програми;
- 4) рівень механізації праці.

5.24. Який показник результативності операційної системи розраховується як відношення фактичного часу роботи обладнання до календарного фонду часу?

- 1) коефіцієнт інтенсивності навантаження;
- 2) коефіцієнт екстенсивності навантаження;
- 3) коефіцієнт напруженості виробничої програми;
- 4) коефіцієнт використання виробничої потужності.

ТЕМА 6

ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ОПЕРАЦІЙНИХ СИСТЕМАХ ПІДПРИЄМСТВ ТОРГІВЛІ ТА РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Питання теми

1. Сутність понять «інновація», «інноваційна технологія».
2. Класифікація інновацій.
3. Класифікація та характеристика інноваційних технологій в операційних системах підприємств ресторанного господарства/торгівлі.

Завдання та запитання для перевірки знань студентів

1. Розкрийте сутність понять «інновація», «інноваційна технологія».
2. Що належить до продуктових інновацій в операційних системах ресторанного господарства?
3. Що включають до процесних інновацій в ресторанному господарстві?
4. Як класифікують інновації за належністю до складових операційної системи підприємства торгівлі/ресторанного господарства?
5. Охарактеризуйте інноваційні технології, спрямовані на економію ресурсів підприємств ресторанного господарства/торгівлі.
6. Визначте мету та завдання впровадження інновацій в діяльність підсистеми планування та контролю в ресторанному господарстві/торгівлі.
7. Визначте мету та завдання впровадження інновацій в діяльність підсистеми переробки в ресторанному господарстві/торгівлі.

8. Визначте мету та завдання впровадження інновацій в діяльність підсистеми забезпечення в ресторанному господарстві/торгівлі.

9. Наведіть приклади інноваційних форматів та напрямів на ринку ресторанного господарства; визначте переваги від їх впровадження для виробників та для споживачів.

10. Наведіть приклади інноваційних процесів та засобів праці, що використовуються у підсистемах переробки закладів ресторанного господарства; визначте переваги від їх впровадження для виробників та для споживачів.

11. Наведіть приклади інноваційних процесів та засобів праці, що використовуються в обслуговуючих підсистемах закладів ресторанного господарства; визначте переваги від їх впровадження для виробників та для споживачів.

12. Наведіть приклади інноваційних процесів та засобів праці, що використовуються в управлінських підсистемах закладів ресторанного господарства; визначте переваги від їх впровадження для виробників та для споживачів.

13. Наведіть приклади інноваційних товарів та методів їх просування на ринку ресторанного господарства; визначте переваги від їх впровадження для виробників та для споживачів.

14. Наведіть приклади інноваційних форматів та напрямів на ринку торгівлі; визначте переваги від їх впровадження для торговельних підприємств та для покупців.

15. Наведіть приклади інноваційних товарів та методів їх просування на ринку торгівлі; визначте переваги від їх впровадження для торговельних підприємств та для покупців.

16. Наведіть приклади інноваційних процесів та засобів праці, що використовуються в обслуговуючих підсистемах торговельних підприємств; визначте переваги від їх впровадження для підприємств та для покупців.

17. Наведіть приклади інноваційних процесів та засобів праці, що використовуються в управлінських підсистемах торговельних підприємств; визначте переваги від їх впровадження для підприємств та для покупців.

Тестовий тренінг

6.1. Хто з науковців запропонував термін “інновація”?

- 1) Т. Кемп;
- 2) Й. Шумпетер;
- 3) А. Сміт;
- 4) П. Хейне.

6.2. Який тип інновацій виокремлюється за сферою застосування?

- 1) організаційна інновація;
- 2) масова інновація;
- 3) процесна інновація;
- 4) швидка інновація.

6.3. Який тип інновації характеризує масштаб її новизни?

- 1) виробнича інновація;
- 2) ординарна інновація;

- 3) науково-технічна інновація;
- 4) інновація, нова для країни.

6.4. За типом стратегії виокремлюють таку інноваційну організацію:

- 1) ресурсну;
- 2) постійну;
- 3) віолентну;
- 4) національну.

6.5. Впровадження нововведень може спричинити:

- 1) соціальний ефект;
- 2) погіршення міжособистісних стосунків;
- 3) динамічний ефект;
- 4) державний ефект.

6.6. Економічний ефект від впровадження інновацій характеризується:

- 1) підвищенням тривалості життя населення;
- 2) скороченням терміну окупності інвестицій;
- 3) зниженням відходів виробництва;
- 4) підвищенням питомої ваги нових інформаційних технологій.

6.7. Науково-технічний ефект від впровадження інновацій характеризується:

- 1) зростанням доходів населення;
- 2) прибутком від ліцензійної діяльності;
- 3) зниженням викидів шкідливих речовин в атмосферу;
- 4) зростанням кількості зареєстрованих авторських свідоцтв на винаходи.

6.8. Результатом інноваційної діяльності є:

- 1) інтелектуальний продукт;
- 2) інновації;
- 3) інвенція;
- 4) технології.

6.9. Хто інтерпретував інновацію як «битву на ринку між новаторами, або тими, хто атакує, тими, хто бажає робити гроші, змінюючи порядок речей, і тими, хто обороняється, захищаючи свої існуючі доходи»?

- 1) Г. Менш;
- 2) Р. Фостер;
- 3) С. Кузнець;
- 4) Й. Шумпетер.

6.10. Продуктом інтелектуальної діяльності людей є:

- 1) інтелектуальний продукт;
- 2) інновації;
- 3) інтенція;
- 4) новація.

6.11. Корисність інноваційних товарів відбиває їх:

- 1) вартість;
- 2) споживча вартість;

- 3) якість;
- 4) правильні відповіді а) і б);
- 5) правильні відповіді а) і в);

6.12. Період між появою новації та її впровадженням – це:

- 1) інноваційний лаг;
- 2) життєвий цикл інновації;
- 3) тривалість інноваційного процесу;
- 4) комерціалізація інновації.

6.13. Технічні нововведення зумовлюють насамперед відповідні:

- 1) соціальні нововведення;
- 2) організаційні нововведення;
- 3) економічні нововведення;
- 4) локальні нововведення;
- 5) юридичні нововведення.

6.14. Інноваційні процеси, результатом яких є нові вироби, технології їх виготовлення, засоби виробництва, називаються:

- 1) економічними;
- 2) соціальними;
- 3) організаційними;
- 4) технічними;
- 5) юридичними.

6.15. Інновації, зорієнтовані на виробництво і використання нових (поліпшених) продуктів у сфері виробництва або у сфері споживання – це:

- 1) ринкові інновації;
- 2) продуктові інновації;
- 3) інновації процесу;
- 4) технологічні інновації.

6.16. Сукупність підрозділів, що безпосередньо не беруть участі у створенні нової (профільної) продукції підприємства, але своєю діяльністю сприяють роботі основних цехів, називають:

- 1) виробничою інфраструктурою;
- 2) інфраструктурою;
- 3) соціальною інфраструктурою;
- 4) капітальним будівництвом;
- 5) виробничою структурою.

6.17. Новація – це:

- 1) новий порядок, новий звичай;
- 2) новий метод, нове явище;
- 3) винахід;
- 4) всі відповіді у сукупності вірні.

6.18. Згідно з об'єктним підходом, інновація – це:

- 1) нова вигода, яку отримують споживачі;
- 2) результат інтелектуальної, науково-технічної або іншої діяльності щодо ефективної зміни об'єкта;

- 3) кінцевий результат інноваційного процесу, що отримав втілення у вигляді нової або удосконаленої продукції або технології;
- 4) всі відповіді у сукупності правильні.

6.19. Згідно з процесним підходом, інновація – це:

- 1) процес, що розвивається у часі і має чітко виражені стадії;
- 2) суспільно-техніко-економічний процес, який через практичне використання ідей та винаходів веде до створення кращих за своїми властивостями виробів та технологій;
- 3) правильні відповіді а і б;
- 4) немає правильної відповіді.

6.20. Згідно з комплексним підходом, інновація – це:

- 1) нові продукти, нові процеси, нові організації, нова практика бізнесу та нова стратегія;
- 2) новий метод, нова структура, новий процес або продукт;
- 3) кінцевий результат інноваційної діяльності, що отримав втілення у вигляді нової або удосконаленої продукції, або технології;
- 4) всі відповіді у сукупності правильні.

6.21. Інновації «на вході» закладу ресторанного господарства – це:

- 1) зміни у виборі та використанні сировини, напівфабрикатів, обладнання, інформації;
- 2) нові вироби, послуги, технології, інформаційні системи;
- 3) інновації управлінської, виробничої, технологічної структур підприємства;
- 4) немає правильної відповіді.

6.22. Інновації «на виході» закладу ресторанного господарства – це:

- 1) зміни у виборі та використанні сировини, напівфабрикатів, обладнання, інформації;
- 2) нові вироби, послуги, технології, інформаційні системи;
- 3) інновації управлінської, виробничої, технологічної структур підприємства;
- 4) немає правильної відповіді.

6.23. Інновації системної структури закладу ресторанного господарства – це:

- 1) зміни у виборі та використанні сировини, напівфабрикатів, обладнання, інформації;
- 2) нові вироби, послуги, технології, інформаційні системи;
- 3) інновації управлінської, виробничої, технологічної структур підприємства;
- 4) немає правильної відповіді.

6.24. Основні сектори інноваційної діяльності у ресторанному господарстві – це:

- 1) новинки форматів і напрямів;
- 2) новинки у процесах і засобах праці;
- 3) новинки товарів та методів їх просування на ринку;
- 4) всі відповіді у сукупності правильні.

6.25. Інноваційні процеси у ресторанному господарстві за спрямованістю потреб і вимог споживачів зорієнтовані на:

- 1) якісне харчування та якісне обслуговування;
- 2) економію часу та економію коштів;
- 3) відпочинок і розваги та задоволення специфічних потреб;
- 4) всі відповіді у сукупності правильні.

6.26. Нові формати або напрями у ресторанному господарстві – це:

- 1) сукупність особливостей створення та надання послуг, що характеризуються принципово новим підходом до організації харчування;
- 2) альтернативні послуги;
- 3) нові види продукції;
- 4) немає правильної відповіді.

6.27. Виробнича технологія – це:

- 1) сукупність прийомів та способів переробки різних продуктів і сировини у закладах ресторанного господарства;
- 2) сукупність прийомів та способів надання послуг у закладах ресторанного господарства;
- 3) послідовність виконання операцій під час приготування страв;
- 4) послідовність виконання операцій під час надання послуг.

6.28. Сервісна технологія – це:

- 1) сукупність прийомів та способів переробки різних продуктів і сировини у закладах ресторанного господарства;
- 2) сукупність прийомів та способів надання послуг у закладах ресторанного господарства;
- 3) послідовність виконання операцій під час приготування страв;
- 4) послідовність виконання операцій під час надання послуг.

6.29. До обов'язкових вимог щодо нових видів продукції ресторанного господарства належать:

- 1) безпека для життя і здоров'я, екологічність, відповідність цільовому призначенню;
- 2) безпека для життя і здоров'я, екологічність, відповідність цільовому призначенню, гарантованість збереження майна споживачів, точність та своєчасність надання послуг;
- 3) висока якість продукції;
- 4) немає правильної відповіді.

6.30. До обов'язкових вимог щодо нових видів послуг ресторанного господарства належать:

- 1) безпека для життя і здоров'я, екологічність, відповідність цільовому призначенню;
- 2) безпека для життя і здоров'я, екологічність, відповідність цільовому призначенню, гарантованість збереження майна споживачів, точність та своєчасність надання послуг;
- 3) висока якість продукції;
- 4) немає правильної відповіді.

6.31. Визначають такі види проектування продукції та послуг у закладах ресторанного господарства, як:

- 1) міцне;
- 2) комп'ютерне;
- 3) спільне, модульне;
- 4) всі відповіді у сукупності правильні.

6.32. Основними об'єктами інноваційних змін у ресторанному господарстві є:

- 1) товар (продукція та/або послуги) ресторанного господарства;
- 2) процеси: виробництва, забезпечення, управління, збуту;
- 3) засоби праці, що використовуються під час того чи іншого процесу;
- 4) всі відповіді у сукупності правильні.

ТЕМА 7 ОСОБЛИВОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ ОПЕРАЦІЙНИХ СИСТЕМ У СФЕРІ ТОРГІВЛІ

Питання теми

1. Стан та тенденції розвитку сфери торгівлі в Україні.
2. Класифікація підприємств торгівлі.
3. Особливості операційних систем підприємств торгівлі різних типів.
4. Світові та національні тенденції розвитку підприємств торгівлі.

Завдання та запитання для перевірки знань студентів

1. Охарактеризуйте особливості операційної системи оптової торгівлі за структурними елементами та їх взаємозв'язками.
2. Охарактеризуйте особливості операційної системи магазину продовольчої торгівлі за структурними елементами та їх взаємозв'язками.
3. Охарактеризуйте особливості операційної системи магазину непродовольчої торгівлі за структурними елементами та їх взаємозв'язками.
4. Охарактеризуйте особливості операційної системи супермаркету за структурними елементами та їх взаємозв'язками.
5. Охарактеризуйте особливості операційної системи дрібно роздрібно торгівлі за структурними елементами та їх взаємозв'язками.
6. Охарактеризуйте особливості операційної системи торговельно-розважального центру за структурними елементами та їх взаємозв'язками.
7. Охарактеризуйте особливості операційної системи магазину фірмової торгівлі за структурними елементами та їх взаємозв'язками.

8. Охарактеризуйте міжнародні тенденції розвитку сфери торгівлі та їх вплив на структуру операційної системи та операційну діяльність торговельних підприємств.

9. Охарактеризуйте інноваційні технології та їх вплив на структуру операційної системи та операційну діяльність торговельних підприємств.

10. Охарактеризуйте особливості операційної системи нестационарної торгівлі за структурними елементами та їх взаємозв'язками.

Тестовий тренінг

7.1. Роздрібна торгівля – це:

- 1) будь-яка діяльність із продажу та просування товарів;
- 2) будь-яка діяльність із продажу товарів чи послуг безпосередньо кінцевими споживачами для їх особистого використання або з метою подальшого продажу;
- 3) будь-яка діяльність із продажу товарів чи послуг безпосередньо кінцевими споживачами для їх особистого використання.

7.2. Роздрібна торгівля виконує такі основні функції:

- 1) формування асортименту товарів і послуг;
- 2) консультаційні послуги;
- 3) збереження товарів, розміщення їх у торгових залах і встановлення цін;
- 4) продаж товарів споживачам через торговельну мережу;
- 5) стимулювання збуту;
- 6) просування товарів;
- 7) усі відповіді правильні.

7.3. Приведіть у відповідність кожен з видів роздрібною торгівлі до певної класифікаційної ознаки:

Класифікаційна ознака	Види роздрібною торгівлі
1) за формою організації	а) комплексні
2) за елементами інфраструктури	б) універсальні
3) за товарною спеціалізацією та асортиментом	в) комбіновані
	г) сільські
	д) позамагазинні
	е) ринкові торгові об'єкти
	є) колективні
	ж) спеціалізовані
	з) одиничні
	і) магазинні торгові об'єкти

7.4. Роздрібні торговці за організаційно-правовою формою, що поєднують капітал власника (власників) із внесками незалежних інвесторів, які прагнуть отримати дивіденди – це:

- 1) товариства з додатковою відповідальністю;
- 2) товариства з повною відповідальністю;
- 3) кооперативні споживчі товариства (спілки);
- 4) товариства з обмеженою відповідальністю.

7.5. Типові представники роздрібно́ї торгівлі (магазинної), що реалізують широкий асортимент (понад 5000 асортиментних позицій) продовольчих і непродовольчих товарів; мають оптимальні розміри торгової площі – 400-3000 м²; метод продажу самообслуговування; рівень цін – вище середнього:

- 1) гіпермаркети;
- 2) універмаги;
- 3) гастрономи;
- 4) супермаркети;
- 5) диска унтери;
- 6) немає правильної відповіді.

7.6. Криті або напівкриті конструкції, що розташовані в капітальних будівлях великої місткості, реалізують продовольчі та непродовольчі товари:

- 1) палатки;
- 2) торгові автомати;
- 3) торгові ряди;
- 4) торгові майданчики;
- 5) секонд-хенди;
- 6) стоки.

7.7. Маємо такі назви торгових точок: «Спорт і туризм», «Подарунки», «Товари для дому». Визначте їх належність до певної групи:

- 1) універсальні;
- 2) вузькоспеціалізовані;
- 3) неспеціалізовані;
- 4) змішані;
- 5) комбіновані.

7.8. Товаропостачання роздрібно́ї торгової мережі – це:

1) комплекс комерційних і технологічних операцій, спрямованих на доведення товарів до роздрібно́ї мережі;

2) комплекс комерційних і технологічних операцій, спрямованих на доведення товарів до роздрібно́ї мережі в кількості й асортименті, що відповідають попиту населення;

3) комплекс комерційних і технологічних операцій, спрямованих на доведення товарів до роздрібно́ї мережі в кількості й асортименті та у певно встановлений проміжок часу, що відповідає попиту населення.

7.9. Приведіть магазини роздрібної торгівлі у відповідність до класифікаційних ознак:

Класифікаційна ознака	Назва магазину
1) неспеціалізовані	а) «Молоко»
2) спеціалізовані	б) «Соки-води»
3) вузькоспеціалізовані	в) «Одяг»
	г) «Гудзики»
	д) «Торти»
	е) «Продукти»
	є) «Хліб»
	ж) «Жіноче взуття»
	з) «Овочі – фрукти»

7.10. Основними методами вивчення потреби у товарах для торговельних підприємств є:

- 1) нормативний;
- 2) балансовий;
- 3) економіко-математичне моделювання;
- 4) використання коефіцієнта еластичності;
- 5) всі вище зазначені.

7.11. Запас, за якого подається замовлення на завезення товару – це:

- 1) зона безпеки;
- 2) точка замовлення;
- 3) точка беззбитковості;
- 4) зона ризику.

7.12. Визначення постійного розміру замовлення і встановлення нижньої межі рівня запасу (пороговий запас) – це стратегія:

- 1) «фіксований інтервал»;
- 2) «два бункери»;
- 3) «фіксований розмір замовлення»;
- 4) «фіксована величина запасу».

7.13. Метод товаропостачання, що передбачає постачання товарів силами і засобами транспортних підприємств за заявками магазинів:

- 1) централізований;
- 2) децентралізований;
- 3) комбінований;
- 4) немає правильної відповіді.

7.14. Комплекс підготовчих заходів для організації централізованого завезення товарів не містить:

- 1) формування переліку товарів;
- 2) аналіз розташування підприємств роздрібної торгівлі;

- 3) розрахунок ефективності системи товаропостачання;
- 4) виявлення резервів підвищення ефективності системи товаропостачання;
- 5) розподіл прибутку;
- 6) аналіз документообігу.

7.15. Розрізняють такі основні види маршрутів:

- 1) кільцевий, маятниковий, транзитний;
- 2) довгий, середній, короткий;
- 3) маятниковий, кільцевий;
- 4) немає правильної відповіді.

7.16. Магазин самообслуговування загальноміського значення з торговельною площею понад 3000 м², з абсолютно широким асортиментом (більше 15 тисяч асортиментних позицій) продовольчих і непродовольчих товарів, називається:

- 1) гіпермаркет;
- 2) універмаг;
- 3) універсам або супермаркет;
- 4) торговельний центр.

7.17. Магазин самообслуговування торговою площею до 200 м², з обмеженим асортиментом (до 500 асортиментних позицій) продовольчих товарів, називається:

- 1) універмаг;
- 2) універсам або супермаркет;
- 3) міні-маркет;
- 4) торговельний центр.

7.18. Торговельні комплекси (молли) – це:

1) прилеглі один до одного торговельні заклади, аналогічної і протилежної спеціалізації, здатні максимально повно і комплексно забезпечити попит населення;

2) поєднання в одному будинку або в комплексі споруд різних за видами, типами, основною спеціалізацією, формами власності суб'єктів роздрібного торговельного середовища;

3) магазин самообслуговування торговою площею до 200 м², з обмеженим асортиментом (до 500 асортиментних позицій) продовольчих товарів;

- 4) немає правильної відповіді.

7.19. Автоматизований механічний пристрій, який здатен без участі людини-продавця реалізовувати товари штучного асортименту або продукти, напої та їжу, що продаються порціями в будь-якому місці скучення покупців, називається:

- 1) торговельна палатка;
- 2) торговий кіоск;
- 3) торговельний автомат;
- 4) пункти пересувної торгівлі.

7.20. Показники аналізу асортименту товарів – це:

- 1) глибина;
- 2) повнота;
- 3) широта;
- 4) усі перелічені показники правильні.

7.21. Магазин загальноміського значення, торговельною площею понад 1500 м², з урізноманітненим асортиментом (більше 5000 асортиментних позицій) непродовольчих товарів, називається:

- 1) гіпермаркет;
- 2) універмаг;
- 3) універсам або супермаркет;
- 4) міні-маркет.

7.22. Об'єкт дрібнороздрібної торгової мережі збірно-розбірної конструкції, що займає відокремлене торгове місце, має невелике підсобне приміщення, але не має торговельної зали для покупців – це:

- 1) торговельна палатка;
- 2) торговий кіоск;
- 3) торговельний автомат;
- 4) пункти пересувної торгівлі.

7.23. Основні методи продажу товарів:

- 1) магазинний;
- 2) поза магазинний;
- 3) продаж через попередні замовлення;
- 4) правильні відповіді 1 і 2.

7.24. Сукупність взаємозалежних організацій, які роблять товар чи послугу доступною для використання чи споживання, називається:

- 1) канал розподілу;
- 2) мережа розподілу;
- 3) шлях розподілу;
- 4) немає правильної відповіді.

7.25. Кількість різновидів товарів в кожній асортиментній групі визначається:

- 1) глибиною асортименту;
- 2) стійкістю асортименту;
- 3) стабільністю асортименту;
- 4) структурою асортименту.

7.26. Загальні фактори формування асортименту:

- 1) попит та виробництво товару;
- 2) тип магазину;
- 3) чисельність населення транспортні умови;
- 4) розмір магазину.

7.27. Фактори, що не впливають на регіон і галузь діяльності торговельного підприємства, це:

- 1) потенціал і демографічні тенденції в регіоні (області);
- 2) характер розподілу і рівень стабільності доходів населення;

- 3) діловий клімат і рівень конкуренції в регіоні;
- 4) всі перелічені фактори впливають.

7.28. Тимчасове торгове місце для здійснення роздрібного продажу товарів за методом розвезення з використанням спеціально обладнаних транспортних засобів (автомагазини, авторозвозки, мото-, велоколяски, ручні візки) або за методом розносу продавцями-реалізаторами, називається:

- 1) торговельна палатка;
- 2) торговий кіоск;
- 3) пункт пересувної торгівлі;
- 4) торгове місце.

7.29. Об'єкт дрібнороздрібної мережі стаціонарного типу, пункт продажу товарів, що займає відособлене приміщення для організації продажу товарів без доступу в нього покупців, це:

- 1) торговельна палатка;
- 2) торговий кіоск;
- 3) пункти пересувної торгівлі;
- 4) торгове місце.

7.30. Продаж товару кінцевому споживачу зазвичай відбувається:

- 1) оптовим продавцем;
- 2) роздрібною мережею;
- 3) дрібнооптовим продавцем;
- 4) немає правильної відповіді.

7.31. У залежності від асортименту, що реалізується, роздрібні мережі класифікуються:

- 1) універмаги, універсами, продовольчі магазини;
- 2) магазини самообслуговування; магазини, що торгують за замовленнями;
- 3) магазини, склади, павільйони;
- 4) стаціонарні, пересувні магазини.

7.32. У залежності від розміщення будівлі, розрізняють:

- 1) окремі будівлі;
- 2) будівлі, прибудовані до іншої будівлі;
- 3) торгові комплекси;
- 4) всі відповіді правильні.

7.33. Що не є торговим приміщенням магазину:

- 1) торговий зал;
- 2) зал кав'ярні;
- 3) палатка;
- 4) в переліку немає правильної відповіді.

7.34. Головна вимога щодо устаткування та планування торгового залу:

- 1) вільне пересування потоків споживачів, забезпечення найкоротших шляхів руху товарів;
- 2) створення умов для ефективної роботи касирів;

- 3) забезпечення збереження товару та інших цінностей;
- 4) у переліку немає правильної відповіді.

ТЕМА 8

ОСОБЛИВОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ ОПЕРАЦІЙНИХ СИСТЕМ У РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

Питання теми

1. Стан та тенденції розвитку сфери ресторанного господарства в Україні.
2. Класифікація підприємств ресторанного господарства.
3. Особливості операційних систем підприємств ресторанного господарства різних типів.
4. Світові та національні тенденції розвитку підприємств ресторанного господарства.

Завдання та запитання для перевірки знань студентів

1. Охарактеризуйте особливості операційної системи ресторану за структурними елементами та їх взаємозв'язками.
2. Охарактеризуйте особливості операційної системи кафе за структурними елементами та їх взаємозв'язками.
3. Охарактеризуйте особливості операційної системи їдальні за структурними елементами та їх взаємозв'язками.
4. Охарактеризуйте особливості операційної системи бару за структурними елементами та їх взаємозв'язками.
5. Охарактеризуйте особливості операційної системи фабрики-кухні за структурними елементами та їх взаємозв'язками .
6. Охарактеризуйте міжнародні тенденції розвитку ресторанного бізнесу та їх вплив на структуру операційної системи та операційну діяльність закладу.
7. Охарактеризуйте інноваційні технології та їх вплив на структуру операційної системи та операційну діяльність закладу.
8. Охарактеризуйте особливості операційної системи закладу швидкого обслуговування за структурними елементами та їх взаємозв'язками.
9. Охарактеризуйте особливості операційної системи демократичного закладу за структурними елементами та їх взаємозв'язками.
10. Охарактеризуйте особливості операційної системи елітного ресторану за структурними елементами та їх взаємозв'язками.

Тестовий тренінг

8.1. Заклад ресторанного господарства можна умовно поділити на такі підсистеми:

- 1) організаційно-обслуговуючу та виробничу;
- 2) виробничу та складську;
- 3) підсистему забезпечення, виробничу, організаційно-обслуговуючу та управлінську;
- 4) маркетингову, підсистему забезпечення, обслуговуючу.

8.2. За рівнем обслуговування заклади ресторанного господарства поділяють на:

- 1) категорії;
- 2) класи;
- 3) розряди;
- 4) зірки.

8.3. За класами класифікуються такі заклади ресторанного господарства:

- 1) ресторани, кафе, бари;
- 2) всі типи закладів ресторанного господарства;
- 3) ресторани, бари, кафе, їдальні;
- 4) ресторани та бари.

8.4. Комплекс послуг ресторанного господарства включає:

- 1) послуги: харчування, виготовлення продукції, її реалізації, організації її споживання, організації дозвілля, інші послуги;
- 2) послуги організації обслуговування споживачів;
- 3) продукцію закладів ресторанного господарства;
- 4) умови безпеки для життя і здоров'я споживачів ресторанного продукту.

8.5. Функціями, які виконує заклад ресторанного господарства з повним технологічним циклом, є:

- 1) виробництво та реалізація;
- 2) обслуговування;
- 3) виробництво та реалізація і організація споживання (обслуговування);
- 4) виробництво, перерозподіл ресурсів.

8.6. Ресторан – це:

- 1) комплекс закладів ресторанного господарства швидкого обслуговування, що мають загальну торгову залу;
- 2) заклад ресторанного господарства з різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закупних товарів, високим рівнем обслуговування і комфорту в поєднанні з організуванням відпочинку і дозвілля споживачів;
- 3) різновид закладу ресторанного господарства, на базі якого працює клуб, що об'єднує споживачів за інтересами та особливостями смаків;
- 4) заклад ресторанного господарства, в якому алкогольні, безалкогольні, змішані напої та страви до них і закупні товари продають через барну стійку.

8.7. Майдан харчування ресторанного господарства – це:

- 1) комплекс закладів ресторанного господарства швидкого обслуговування, що мають загальну торгову залу;
- 2) заклад ресторанного господарства, в якому алкогольні, безалкогольні, змішані напої та страви до них і закупні товари продають через барну стійку;
- 3) заклад ресторанного господарства для обслуговування певного контингенту споживачів із різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закупних товарів, в якому страви можуть надати у вигляді скомплектованих раціонів харчування;
- 4) різновид кафе з широким асортиментом чаю, де можна продавати кондитерські, булочні та борошняні кулінарні вироби.

8.8. Заклад ресторанного господарства з самообслуговуванням із різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закупних товарів, в якому страви можуть надати у вигляді скомплектованих раціонів харчування, це:

- 1) кафе;
- 2) бар;
- 3) їдальня;
- 4) закусочна.

8.9. Клас закладу ресторанного господарства – це:

- 1) сукупність загальних характерних ознак виробничо-торговельної діяльності закладу ресторанного господарства;
- 2) сукупність відмінних ознак закладу ресторанного господарства певного типу, яка характеризує рівень вимог до продукції власного виробництва і закупних товарів, умов їх споживання, організування обслуговування та дозвілля споживачів;
- 3) вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності щодо надання послуг відносно задоволення потреб споживачів у харчуванні з організуванням дозвілля;
- 4) заклад ресторанного господарства, продукцію та послуги в якому може одержати будь-який споживач.

8.10. Інтенсивність вхідного потоку вимог – це:

- 1) кількість вимог, що надійшли за одиницю часу;
- 2) швидкість надходження вимог;
- 3) кількість вимог, що надійшли у систему;
- 4) швидкість виконання вимог.

8.11. Час обслуговування вимоги – це:

- 1) швидкість обслуговування вимог;
- 2) швидкість виконання вимог;
- 3) проміжок часу, протягом якого обслуговується вимога;
- 4) кількість вимог, що надійшли за одиницю часу.

8.12. Черга у системі обслуговування виникає, якщо:

- 1) інтенсивність вхідного потоку вимог менша за пропускну спроможність системи обслуговування;
- 2) інтенсивність вхідного потоку вимог перевищує пропускну спроможність системи обслуговування;
- 3) підприємство несвоєчасно починає роботу;
- 4) відсутній кухар-роздавальник.

8.13. Відсутність властивостей до зберігання, невіддільність від джерела виробництва, мінливість якості, невідчутність – це характеристики:

- 1) послуги;
- 2) продукції;
- 3) продукту;
- 4) сировини.

8.14. Організаційно-обслуговуюча система – це:

- 1) сукупність предметів та засобів праці, що використовуються у процесі обслуговування;
- 2) сукупність, складовими якої є люди, засоби, предмети та продукти праці, організація і технологія обслуговування;
- 3) елементи обслуговуючої системи і її функціональні підсистеми;
- 4) сукупність черги вимог на обслуговування та каналів обслуговування.

8.15. Канал обслуговування – це:

- 1) особа, яка здатна задовольнити якусь вимогу;
- 2) проміжна ланка між організаційно-обслуговуючою та виробничою системою підприємства;
- 3) обладнання для зберігання та реалізації продукції;
- 4) предмет або особа, яка здатна задовольнити в даний момент одну вимогу.

8.16. Якість праці обслуговуючого персоналу залежить від:

- 1) професійної майстерності, дотримання санітарно-гігієнічних норм і правил торгівлі;
- 2) комплексності надання додаткових послуг;
- 3) відповідності асортименту випущеної продукції типу підприємства;
- 4) відповідності торговельних приміщень естетичним вимогам.

8.17. Фактори, що впливають на формування попиту споживачів продукції ресторанного господарства за місцем навчання – це:

- 1) графік та режим виробничого процесу;
- 2) графік та режим навчального процесу;
- 3) сезонність;
- 4) потужність закладу ресторанного господарства.

8.18. Фактори, що впливають на формування попиту споживачів продукції ресторанного господарства за місцем роботи – це:

- 1) характер виробничого процесу на промисловому підприємстві;
- 2) тип виробничого процесу;

- 3) сутність зосередженості контингенту споживачів та характер виробничого процесу на промисловому підприємстві;
- 4) вартість та якість продукції ресторанного господарства.

8.19. Показники оцінки якості послуг закладів ресторанного господарства поділяються на:

- 1) одиничні, комплексні групові, узагальнюючий;
- 2) індивідуальні, узагальнені;
- 3) загальноприйняті та ті, що визначаються за результатами опитування споживачів;
- 4) помітні та непомітні споживачеві.

8.20. Груповий показник «комплексність обслуговування» при оцінці якості послуг закладу ресторанного господарства включає:

- 1) відповідність асортименту продукції типу підприємства;
- 2) послуги, пов'язані з організацією харчування та відпочинку і дозвілля споживачів;
- 3) час очікування обслуговування;
- 4) відповідність торгових приміщень естетичним вимогам.

8.21. «Вихід» у системі управління організаційно-обслуговуючою підсистемою закладу ресторанного господарства – це:

- 1) продукція та послуги ресторанного господарства;
- 2) готова продукція, вироби;
- 3) послуги ресторанного господарства;
- 4) обсяг реалізованої продукції та послуг, їх відповідність стандартам та вимогам споживачів.

8.22. «Вхід» у системі управління організаційно-обслуговуючою підсистемою закладу ресторанного господарства – це:

- 1) готова продукція, вироби;
- 2) сировина, напівфабрикати;
- 3) готова продукція та послуги, здатні задовольнити попит споживачів;
- 4) реакція споживачів на якість наданих послуг.

8.23. До показників якості праці обслуговуючого персоналу належать:

- 1) час очікування обслуговування, швидкість роботи обслуговуючого персоналу;
- 2) час очікування обслуговування, перелік основних та додаткових послуг, завантаженість каналів обслуговування;
- 3) час очікування обслуговування, якість продукції, техніка та культура роботи обслуговуючого персоналу, дотримання ним санітарно-гігієнічних норм та правил торгівлі;
- 4) пропускна спроможність каналів обслуговування.

8.24. До кількісних показників оцінки якості функціонування системи обслуговування в закладі ресторанного господарства належать:

- 1) тривалість чекання початку обслуговування; коефіцієнт використання пропускної спроможності зали і роздавальні; кількість споживачів, які відмовились від послуг;
- 2) якість продукції, умови відпочинку, культура роботи обслуговуючого персоналу;
- 3) перелік основних та додаткових послуг, експлуатаційні характеристики приміщень для споживачів;
- 4) наявність або відсутність черги, санітарно-гігієнічні характеристики приміщень для споживачів.

8.25. Критерії якості функціонування раціонально організованої системи обслуговування споживачів:

- 1) відсутність черги;
- 2) коефіцієнт завантаження каналів обслуговування – 0,7–0,9; час чекання початку обслуговування не перевищує 5 хв; ймовірність нестачі місць у залі – 0,01 або 0,001;
- 3) коефіцієнт завантаження каналів обслуговування – 0,5–0,7; час чекання початку обслуговування не перевищує 10 хв;
- 4) максимальне завантаження каналів обслуговування.

8.26. Мета збутової діяльності закладу ресторанного господарства:

- 1) стимулювання підвищення продуктивності та якості праці персоналу;
- 2) підвищення ефективності використання ресурсного потенціалу закладу;
- 3) просування послуг ресторанного господарства на ринок та організацій товарного обміну з метою отримання прибутку та задоволення потреб споживачів;
- 4) пошук оптимальних варіантів постачання ресурсів.

8.27. Система обслуговування на первинному рівні – це:

- 1) система «людина–людина»;
- 2) система «людина–машина»;
- 3) система «машина–машина»;
- 4) системи «людина–людина» та «людина–машина».

8.28. Просторова структура ООС підприємства ресторанного господарства будується з урахуванням:

- 1) певної номенклатури приміщень для організації обслуговування споживачів;
- 2) розміщення приміщень із забезпеченням прямоточності виконання операцій, виключення зустрічних потоків;
- 3) раціонально розставлених меблів, що сприяють формуванню раціональних потоків споживачів;
- 4) всі попередні відповіді правильні.

8.29. Часова структура ООС підприємства ресторанного господарства

– це:

- 1) статична система;
- 2) динамічна система, що чутливо реагує на зміну потоків споживачів у підприємстві ресторанного господарства;
- 3) система, що діє згідно з ситуацією, яка склалася на підприємстві;
- 4) система, до складу якої входять люди, засоби, предмети та продукти праці.

8.30. Структура організаційно-обслуговуючої системи (ООС) підприємства ресторанного господарства складається з:

- 1) елементної структури (засобів, предметів і продуктів праці та праці) та організаційної структури управління (функціональних підсистем);
- 2) сукупності людей, матеріальних об'єктів, технологій обслуговування;
- 3) основних властивостей ООС при різних зовнішніх та внутрішніх змінах;
- 4) сукупності приміщень, їх обладнання.

8.31. Методи обслуговування споживачів у підприємстві ресторанного господарства визначають:

- 1) за комплексом операцій, які виконують споживачі/персонал: одержання продукції і її доставки до столу;
- 2) за способом розрахунку зі споживачами;
- 3) за наявністю основних і додаткових послуг;
- 4) за якістю обслуговування.

8.32. До складу системи обслуговування у закладі ресторанного господарства при методі обслуговування офіціантами входять такі підсистеми:

- 1) «Роздавальня», «Зала», «Збирання посуду», «Санітарна обробка столового та кухонного посуду»;
- 2) «Офіціанти», «Зала», «Мийна»;
- 3) «Роздавальня», «Офіціанти», «Зала», «Сервізна», «Мийна»;
- 4) «Роздавальня», «Зала», «Офіціанти», «Розрахунковий вузол».

8.33. Самообслуговування з попереднім розрахунком має такі різновиди:

- 1) за абонементами;
- 2) на початку обслуговування перед одержанням страв та за абонементами;
- 3) при виході з зали (після прийняття їжі);
- 4) у кінці роздавальної лінії.

МЕТОДИ КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ

Під час вивчення дисципліни «Операційні системи і технології в торгівлі та ресторанному господарстві» застосовується поточний, модульний (проміжний) і семестровий (підсумковий) контроль знань. Усі вказані види контролю тісно взаємопов'язані та використовуються з метою стимулювання ефективної роботи студентів, забезпечення об'єктивного оцінювання рівня знань.

Оцінювання знань, умінь та навичок студентів з дисципліни враховує всі види занять, у тому числі лекційні, семінарські та практичні заняття, а також самостійну та індивідуальну роботу.

Перевірка та оцінювання знань студентів з дисципліни проводиться кількома методами:

1. Поточний контроль:

- оцінювання знань студентів під час семінарських і практичних занять;
- оцінювання знань з використанням поточних тематичних тестів;
- оцінювання завдань самостійної роботи;
- оцінювання завдань індивідуальної роботи.

2. Модульний контроль:

- оцінювання знань на основі блочно-модульних тестів.

3. Семестровий контроль:

- проведення іспиту.

Оцінювання знань студентів під час семінарських і практичних занять проводиться за такими критеріями:

- 1) розуміння, ступінь засвоєння теоретичного матеріалу дисципліни;
- 2) ступінь засвоєння фактичного матеріалу дисципліни;
- 3) обізнаність з основною (обов'язковою) та додатковою літературою, а також із сучасною вітчизняною та зарубіжною літературою з питань, що розглядаються;

4) уміння поєднувати теорію з практикою під час розгляду ситуацій, розв'язання задач, проведення розрахунків тощо, під час виконання завдань, внесених на розгляд в аудиторії;

5) логіка, структура, стиль подання інформації під час виступів в аудиторії, вміння захищати власну позицію та здійснювати узагальнення інформації, отриманої з доповідей інших студентів.

Найвища кількість балів може бути отримана студентом за відповідності його участі в аудиторних заняттях усім п'ятьом зазначеним критеріям. Відсутність тієї або іншої складової знижує оцінку на відповідну кількість балів.

Під час проведення поточного тематичного тестування визначається рівень знань студентів з теоретичних питань дисципліни. Мінімальна кількість вірних відповідей студента на тестове завдання з теми дисципліни, що дозволяє оцінити результати тестування позитивно, має бути не менше ніж 55% від загальної кількості запитань тестового завдання (100–90% – 2 бали; 89–75% – 1,5 бала; 74–55% – 1 бал; 54% і менше – обов'язкове повторне перескладання).

Виконання завдань самостійної та індивідуальної роботи є невід'ємною частиною засвоєння дисципліни. За кожною темою дисципліни заплановано підготовку наукових доповідей. Мета цього виду роботи полягає у поглибленні теоретичних знань, набутих у процесі вивчення дисципліни. Написання наукового повідомлення має сприяти глибшому засвоєнню дисципліни, спонукає ґрунтовно вивчати додаткові інформаційні джерела, статистичні матеріали, спеціальні наукові видання вітчизняних і закордонних авторів. Наукове повідомлення оцінюється за такими критеріями: самостійність виконання; повнота й глибина розкриття теми; кількість використаних джерел; відображення практичного досвіду підприємств з обов'язковим посиланням на використані літературні джерела; якість оформлення; своєчасність подання для оцінювання.

Модульний контроль знань студентів проводиться у формі блочно-модульного тестування за 2 модулями дисципліни. Мінімальна кількість вірних відповідей студента на тестове завдання з модуля дисципліни, що дозволяє оцінити результати тестування позитивно, має бути не менше ніж 55% від загальної кількості запитань тестового завдання (100–90% – 2 бали; 89–75% – 1,5 бали; 74–55% – 1 бал; 54% і менше – обов'язкове повторне перескладання).

Семестровий контроль з дисципліни у формі іспиту за модулями 1 і 2. Умовою допуску до іспиту є виконання всіх обов'язкових робіт та завдань за модулями дисципліни. Іспит проводиться в письмовій формі за розкладом для академічної групи. Тривалість виконання письмової роботи становить 2 академічні години.

Екзаменаційні білети містять теоретичне завдання, практичне завдання, 10 тестових завдань. Результати іспиту оцінюються за системою 40 балів: теоретичне завдання максимально оцінюється 10 балами; практичне завдання оцінюється 20 балами; кожне тестове завдання оцінюється 1 балом (разом тестові завдання оцінюються 10 балами). Загальна оцінка дорівнює середній арифметичній з суми оцінок кожного завдання. Якщо одна з оцінок є «незадовільною», загальна оцінка не може бути вищою за «задовільно».

Для підведення підсумків роботи студентів з навчальної дисципліни виставляються загальні оцінки, які враховують результати за кожним видом контролю. Переведення даних 100-бальної шкали оцінювання в чотирибальну та шкалу за системою ECTS здійснюється відповідно до встановленого порядку.

**Таблиця – Система оцінки знань студентів
за темами та складовими модульного контролю**

№№ тем дисципліни	Загальна оцінка, max-min балів	Складові модульного контролю, max-min балів			
		теоретична	практична	самостійна	індиві- дуальна
Модуль 1. Галузеві операційні системи					
1	7,5–5	1,5–1	1,5–1	3–2	1,5–1
2	7,5–5	1,5–1	1,5–1	3–2	1,5–1
3	7,5–5	1,5–1	1,5–1	3–2	1,5–1
4	7,5–5	1,5–1	1,5–1	3–2	1,5–1
Разом за модулем 1	30–20	6–4	6–4	12–8	6–4
Модуль 2. Ефективність функціонування галузевих операційних систем					
5	7,5–5	1,5–1	1,5–1	3–2	1,5–1
6	7,5–5	1,5–1	1,5–1	3–2	1,5–1
7	7,5–5	1,5–1	1,5–1	3–2	1,5–1
8	7,5–5	1,5–1	1,5–1	3–2	1,5–1
Разом за модулем 2	30–20	6–4	6–4	12–8	6–4
Разом за модулями 1 і 2	60–40	12–8	12–8	24–16	12–8
Іспит	Загальна оцінка, max-min балів	Складові екзаменаційного білету, max-min балів			
		теоретичне завдання	практичне завдання	тестові завдання	
	40–20	10–5	20–10	10–5	
Загальна оцінка	100–60				

**Таблиця – Шкала співставлення систем оцінки знань
за 4-бальною та ECTS**

Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка за бальною шкалою ХДУХТ	Оцінка за 4-бальною шкалою
A	90–100	відмінно
B	82–89	добре
C	74–81	
D	64–73	задовільно
E	60–63	
FX	35–59	незадовільно з можливістю повторного складання
F	0–34	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Базова

1. Ткачова С. С. Операційний менеджмент [Електронний ресурс] : навч. посіб. / С. С. Ткачова, Т. С. Пічугіна. – Електрон. дані. – Х. : ХДУХТ, 2017. – 1 електрон. опт. диск (CD-ROM); 12 см. – Назва з тит. екрана.
2. Белінський П. І. Менеджмент виробництва та операцій : підручник / П. І. Белінський. – Київ : Центр навч. л-ри, 2005. – 624 с.
3. Василенко В. О. Виробничий (операційний) менеджмент : навч. посіб. / В. О. Василенко, Т. І. Ткаченко. – 2-ге вид., виправл. і допов. – К. : Центр навч. л-ри, 2005. – 532 с.
4. Трут О. О. Операційний менеджмент : підручник / О. О. Трут. – К. : Академвидав, 2013. – 348 с.
5. Менеджмент ресторанного господарства : навч. пос. / Л. М. Яцун, Л. Д. Льовшина, О. В. Новікова [та ін.]. – Х. : Світ книг, 2015. – 486 с.
6. Голошубова Н. О. Організація торгівлі : підручник / Н. О. Голошубова. – 2-ге вид., перероб. та доп. К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. – 680 с.
7. Ресторанный бизнес: управляем профессионально и эффективно. Полное практическое руководство / В. К. Сирый, И. О. Бухаров, С. В. Ярков, Ф. Л. Сокирянский. – М. : Эксмо, 2010. – 352 с.
8. П'ятницька Г. Т. Інноваційні ресторани технології: основи теорії : навч. посіб. для вищ. навч. закл. / Г. Т. П'ятницька, Н. О. П'ятницька. – К. : Кондор видавництво, 2013. – 250 с.

Допоміжна

9. Комарницький І. Ф. Менеджмент виробництва та операцій (тестові, проблемні ситуації, практичні завдання) : навч. посіб. / І. Ф. Комарницький, П. І. Белінський, В. І. Кравець. – Київ : Центр навчальної літератури, 2005. – 308 с.
10. Чейз Р. Б. Производственный и операционный менеджмент : пер. с англ. / Р. Б. Чейз, Ф. Р. Джейкобз, Н. Дж. Аквилано. – 10-е изд. – М. : Вильямс, 2007. – 1184 с.

ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

З українського законодавства:

1. Сервер Верховної Ради України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.rada.gov.ua/.
2. Урядовий портал: Кабінет Міністрів України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.kmu.gov.ua/.
3. Нормативні акти України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.nau.kiev.ua/.
4. Офіційний сайт Держстандарту України: законодавча база, стандартизація, сертифікація, метрологія, посилання [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.dstu.gov.ua/.
5. ЛигаБизнесИнформ [Электронный ресурс]. – Режим доступа : www.liga.net/.

Із дисципліни «Операційні системи і технології в торгівлі та ресторанному господарстві»:

6. Пошуковий сайт закладів ресторанного господарства та торгівлі [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.Menu.ru/.
7. Інформація про заклади ресторанного господарства та розвиток мережі ресторанного господарства [Електронний ресурс]. – Режим доступу : afisha.birmir.net/.
8. Сайт про ритейл та роздрібні мережі України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : allretail.ua/.
9. Новини роздрібної торгівлі України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : ua-retail.com/.
10. Оптова торгівля і посередництво в оптовій торгівлі в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.ua-region.com.ua/kved/Trd.51/.

Навчальне електронне видання
комбінованого використання
Можна використовувати в локальному та мережному режимах

ОПЕРАЦІЙНІ СИСТЕМИ І ТЕХНОЛОГІЇ В ТОРГІВЛІ ТА РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

Методичні рекомендації
для практичних та семінарських занять

Укладач
ТКАЧОВА Світлана Сергіївна

Відповідальна за випуск зав. кафедри менеджменту організацій
д-р екон. наук, проф. Т. С. Пічугіна
Техн. редактор А. О. Гончарова

План 2018 р., поз. 150 /

Підп. до друку 19.02.2018 р. Один електронний оптичний диск (CD-ROM);
супровідна документація. Об'єм даних 0,669 Мб. Тираж 10 прим.

Видавець і виготівник
Харківський державний університет харчування та торгівлі
вул. Клочківська, 333, Харків, 61051.
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 4417 від 10.10.2012 р.