

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Харківський державний університет харчування та торгівлі



КОМПЛЕКСНІ КОНТРОЛЬНІ ЗАВДАННЯ

з дисципліни

«Технологія надання послуг»

Харків
ХДУХТ
2018

Комплексні контрольні завдання з дисципліни «Технологія надання послуг» [Електронний ресурс] / укладачі В. О. Віннікова, О. Д. Рачкован. – Електрон. дані. – Х. : ХДУХТ, 2017. – 1 електрон. опт. диск (CD-ROM); 12 см. – Назва з тит. екрана.

Укладачі: В. О. Віннікова,
О. Д. Рачкован

Рецензент: М. О. Янчева

Кафедра товарознавства та експертизи товарів

Схвалено методичною комісією факультету управління торговельно-підприємницькою та митною діяльністю

Протокол від «5» вересня 2017 року № 1

Схвалено вченою радою ХДУХТ

Протокол від «28» грудня 2017 року № 6

Схвалено редакційно-видавничою радою ХДУХТ

Протокол від «27» грудня 2017 року № 7

© Віннікова В. О.,
Рачкова О. Д.,
укладачі, 2018

© Харківський державний
університет харчування
та торгівлі, 2018

ВСТУП

Сьогодні сфера послуг – це одна з найперспективніших галузей економіки, що швидко розвивається. Вона охоплює торгівлю і транспорт, фінанси і страхування, комунальне господарство, освітні та медичні установи, шоу-бізнес тощо. У розвинутих країнах сфера послуг є найбільшим сектором економіки. У ній працює в середньому 65–75% зайнятого населення, на неї припадає 50% обсягів капіталовкладень, 63–74% ВВП. Активно розвивається сфера послуг як виробничо-комерційна система і в Україні (частка послуг у ВВП перевищує 40%), де працює понад 55% зайнятих в економіці людей. На сьогодні радикальні перетворення та проблеми в економіці України вимагають від молодих спеціалістів глибокого розуміння сутності ринкових процесів та економічно-організаційного механізму функціонування сучасних підприємств сфери обслуговування.

Метою навчальної дисципліни «Технологія надання послуг» є формування в майбутніх фахівців системи знань та практичних навичок із сучасної організації та технології надання послуг у різних сферах обслуговування, а також забезпечення можливості використання одержаних знань для підвищення конкурентоспроможності та ефективності функціонування вітчизняних підприємств цієї сфери господарювання.

Предметом навчальної дисципліни «Технологія надання послуг» є загальні закономірності розвитку організаційно-технологічних процесів, а також характерні для окремих секторів сфери послуг принципи, механізми і форми, організація процесів виробництва і реалізації послуг.

Об'єкт дисципліни охоплює широкий діапазон організаційних форм та технологій надання різних галузей сфери послуг.

Основними завданнями курсу є:

- одержання необхідних знань із класифікації та систематизації послуг;
- формування цілісної системи знань про способи, методи, форми організації виробництва та реалізації послуг у ринковому середовищі;
- ознайомлення та узагальнення практичного досвіду вітчизняних і зарубіжних підприємств сфери обслуговування;
- вивчення методів раціональної організації надання послуг,
- вироблення практичних навичок у майбутніх фахівців щодо організації та технології надання послуг в окремих секторах сфери послуг.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен **знати**:

- економічну сутність послуг, суб'єктний склад і структуру їх виробництва;
- основні засади й особливості функціонування ринку послуг, сучасну концепцію його розвитку;
- цілі і методи державного регулювання торгівлі послугами;
- систематизацію послуг за різними ознаками, специфіку їх надання на внутрішньому і міжнародному ринках;
- основні нормативно-технічні матеріали, що регламентують роботу сфери послуг;

- загальні положення щодо організації та технології надання послуг;
- особливості надання послуг торгівлі, готельно-ресторанного господарства, банків, туристичних та санаторно-курортних послуг.

вміти:

- організувати та контролювати діяльність підприємств, що надають послуги, приймати оптимальні рішення з урахуванням специфіки конкретної галузі.

1. ЗАГАЛЬНІ МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

Дисципліна «Технологія надання послуг» викладається на факультеті управління торговельно-підприємницькою та митною діяльністю для студентів освітнього-кваліфікаційного рівня «бакалавр» за спеціальністю 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» відповідно до програми, затвердженої Президією Науково-методичної комісії з торгівлі Міністерства освіти і науки України.

Мета цих методичних рекомендацій – допомогти студентам самостійно оволодіти програмним матеріалом, засвоїти термінологію, наукові принципи зберігання, основні процеси, що відбуваються в сировині та харчових продуктах під час зберігання; знати фактори, що впливають на якість, збитки, безпеку харчових продуктів. Для цього в методичних вказівках представлено навчальні та контрольні тести.

Тестування виконує три основні взаємопов'язані функції: діагностичну, навчальну і виховну. Діагностична функція полягає у виявленні рівня знань, умінь, навичок студента. Це основна функція тестування. За об'єктивністю, широтою і швидкістю діагностування тестування перевершує всі інші форми педагогічного контролю. Навчальна функція тестування полягає в мотивуванні студента до активізації роботи із засвоєння навчального матеріалу. Для підсилення навчальної функції тестування можуть бути використані додаткові заходи стимулювання, такі як роздача викладачем зразкового переліку запитань для самостійної підготовки, спільний розбір результатів тесту. Виховна функція проявляється в періодичності і неминучості тестового контролю. Це дисциплінує, організовує і спрямовує діяльність студентів, допомагає виявити й усунути прогалини в знаннях, формує бажання розвинути свої здібності.

Навчальні та контролюючі тести для контролю знань студентів складено з метою визначення рівня справжнього стану знань, вмінь і навичок студентів та можуть бути використані після закінчення вивчення кожної теми дисципліни для проведення заміру знань студентів.

Методичні вказівки «Зберігання харчових продуктів» містить завдання, які складаються з двох частин: навчальні тести та контрольні тести.

Навчальні тести використовуються на всіх етапах роботи над матеріалом і покликані відстежити рівень оволодіння матеріалом, закріпити або повторити його. Їх головна мета – виявити прогалини в знаннях, уміннях, навичках студентів, спрямувати їх на усунення недоліків у підготовці. З огляду на це перевіряти такі тести можуть самі студенти.

Контрольні тести проводяться як певний підсумок роботи над вивченням теми, вони мають комплексний характер, тобто перевіряють знання й уміння, здобуті й вироблені студентами в межах одного або кількох тематичних блоків.

КОНТРОЛЬНЕ ЗАВДАННЯ 1

1. Дайте відповіді на запитання

1. Що таке ринок послуг? Особливості світового ринку послуг.

2. Виконайте тестові завдання

1. За якими критеріями класифікують ринок послуг?

- а) за видом послуг;
- б) за механізмом функціонування;
- в) за рівнем насиченості;
- г) усі відповіді правильні.

2. До ліцензійних послуг не належить:

- а) франчайзинг;
- б) лізинг;
- в) патенти;
- г) ноу-хау.

3. Послуги з виготовлення кулінарної продукції і кондитерських виробів у закладах ресторанного господарства не включають:

- а) виготовлення кулінарної продукції та кондитерських виробів на замовлення споживачів, у тому числі в складному виконанні;
- б) реалізацію кулінарних та кондитерських виробів за межами закладу ресторанного господарства;
- в) виготовлення страв із сировини замовника;
- г) послуга кухаря, кондитера з виготовлення страв, кулінарних і кондитерських виробів удома.

4. Туризм поділяють на два великі класи:

- а) внутрішній, іноземний;
- б) організований, неорганізований;
- в) груповий, індивідуальний;
- г) короткостроковий, довгостроковий.

5. За характером природних лікувальних ресурсів курорти України поділяються на курорти:

- а) державного та міжнародного значення;
- б) державного та місцевого значення;
- в) державного та регіонального значення;
- г) місцевого та регіонального значення.

6. Вартість торгового патенту на діяльність щодо надання побутових послуг установлюють:

- а) органи місцевого самоврядування;
- б) органи виконавчої влади;
- в) органами державної влади;
- г) органами судової влади.

7. Розрахункові операції:

- а) зберігання коштів клієнтів, рух, переміщення їх за допомогою обігу платіжних інструментів;
- б) операції банку з прийому і видачі грошей;
- в) операції з надання вільних ресурсів позичальнику на умовах платності, терміновості та повернення;
- г) передбачають розрахунки між банками та іншими кредитними установами.

8. Номер, призначений для розміщування двох осіб, оснащений двома односпальними ліжками, позначається аббревіатурою:

- а) SNGL;
- б) DBL;
- в) TWN;
- г) AI.

9. Резервування номерів у кемпінгах, бунгало, туристичних базах здійснюється:

- а) у три етапи;
- б) в один етап;
- в) у два етапи;
- г) у чотири етапи.

10. Виконавець зобов'язаний протягом _____ відшкодувати збитки, що виникли у зв'язку з втратою, псуванням чи пошкодженням речі, прийнятої ним від споживача для виконання робіт (надання послуг).

- а) тижня;
- б) місяця;
- в) двох тижнів;
- г) півроку.

КОНТРОЛЬНЕ ЗАВДАННЯ 2

1. Дайте відповіді на запитання

1. Для яких цілей використовують Державний класифікатор продукції та послуг? Яка загальна структура цифрових кодів для утворення класифікаційних угруповань?

2. Виконайте тестові завдання

1. Вкажіть особливості послуг, як спеціального виду послуг:

- а) невідчутність, віддільність виробництва і споживання, нездатність до зберігання, високий ступінь невизначеності або мінливості;
- б) невідчутність, невіддільність виробництва і споживання, нездатність до зберігання, високий ступінь невизначеності або мінливості;
- в) відчутність, невіддільність виробництва і споживання, нездатність до зберігання, високий ступінь невизначеності або мінливості;
- г) невідчутність, невіддільність виробництва і споживання, нездатність до зберігання, низький ступінь невизначеності або мінливості.

2. Торговий патент:

- а) державне свідоцтво, яке засвідчує право суб'єкта бізнесу на ринку послуг або його структурних бізнесу на ринку послуг або його структурних підрозділів займатися певними видами підприємницької діяльності;
- б) дозвіл, виданий державними органами юридичним і фізичним особам на право здійснення певного виду діяльності або операцій;
- в) наслідок безпосередньої взаємодії між постачальником та споживачем і внутрішньої діяльності постачальника для задоволення потреб споживача;
- г) стандарт, розроблений відповідно до чинного законодавства України, що встановлює для загального і багаторазового застосування правила, які стосуються діяльності чи її результатів, з метою досягнення оптимального ступеня впорядкованості.

3. До послуг з організації дозвілля у закладах ресторанного господарства належать:

- а) музичне обслуговування;
- б) проведення концертів, програм вар'єте і відеопрограм;
- в) забезпечення газетами, журналами, настільними іграми, ігровими автоматами, більярдом тощо;
- г) усі відповіді правильні.

4. Кредитні операції – це:

- а) операції з надання вільних ресурсів позичальнику на умовах платності, терміновості та повернення;
- б) зберігання коштів клієнтів, рух, переміщення їх за допомогою обігу платіжних інструментів;
- в) операції банку з прийому і видачі грошей та цінностей клієнтам банку через операційну касу банку;
- г) полягають у купівлі в місцевих та іноземних юридичних і фізичних осіб та продажі їм готівкової валюти, що знаходиться на рахунках і вкладах.

5. Медичний профіль (спеціалізація) курортів установлюється:

- а) центральним органом місцевої влади;
- б) центральним органом виконавчої влади;
- в) органами місцевого самоврядування;
- г) правоохоронними органами.

6. Аналогічний готелю засіб розміщення з мінімальними зручностями, зазвичай, сезонного функціонування, розташований у рекреаційній зоні, який забезпечує умови для відпочинку – це:

- а) база відпочинку;
- б) ботель;
- в) будинок відпочинку;
- г) гостьовий будинок.

7. Заклад РГ для обслуговування певного контингенту споживачів із різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закупних товарів, в якому страви можуть надавати у вигляді скомплектованих раціонів харчування – це:

- а) їдальня;
- б) буфет;
- в) закусочна (шинок);
- г) кафе.

8. У разі виявлення недоліків у виконаній роботі (наданій послугі) споживач має право на свій вибір вимагати: безоплатного усунення недоліків у виконаній роботі (наданій послугі) впродовж:

- а) 14 днів;
- б) одного календарного місяця;
- в) 1-го дня;
- г) 3-х днів.

9. Економічні заходи забезпечення організації та функціонування курортів передбачають:

- а) ведення Державного кадастру природних лікувальних ресурсів України, здійснення їх економічної оцінки;
- б) розробку та здійснення програм збереження та розвитку курортної галузі України та забезпечення її державної підтримки;
- в) податкові, митні, кредитні пільги, що надаються у порядку, встановленому законом, і спрямовані на сприяння збереженню та розвитку курортів;
- г) усі відповіді правильні.

10. Ринок послуг за видом поділяють на:

- а) 6 груп;
- б) 7 груп;
- в) 12 груп;
- г) 10 груп.

КОНТРОЛЬНЕ ЗАВДАННЯ 3

1. Дайте відповіді на запитання

1. Які послуги підлягають ліцензуванню в Україні? Які документи потрібні для отримання ліцензії?

2. Виконайте тестові завдання

1. Санаторно-курортні заклади – це:

- а) освоєна природна територія на землях оздоровчого призначення, що має природні лікувальні ресурси;
- б) заклади охорони здоров'я, що розташовані на територіях курортів і забезпечують подання громадянам послуг лікувального, профілактичного та реабілітаційного характеру з використанням природних лікувальних ресурсів;
- в) сукупність усіх видів науково-практичної та господарської діяльності, спрямованих на організацію забезпечення лікування;
- г) територія, що має мінеральні та термальні води, лікувальні грязі, озокерит, ропу лиманів та озер, кліматичні та інші природні умови, сприятливі для лікування, медичної реабілітації та профілактики захворювань.

2. Державні банки представляють собою:

- а) банки, що належать повністю або частково національним інвесторам і діють в їх інтересах;
- б) банки за участю державного і приватного капіталу;
- в) кредитні установи, що знаходяться у власності держави;
- г) спеціалізовані кредитні установи, призначені для кредитування та фінансування житлового і комунального господарства.

3. Орган ліцензування:

- а) суб'єкт господарювання, який має ліцензію на провадження встановленого законом виду господарської діяльності;
- б) засіб державного впровадження видів господарської діяльності;
- в) орган виконавчої влади, визначений КМУ, або узгоджений законом державний колегіальний орган;
- г) суб'єкт господарювання, який подав до органу ліцензування заяву про отримання ліцензії.

4. Торговельно-посередницькі послуги включають послуги:

- а) страхові, консигнаційні, компенсаційні, торговельні, транспортно-експлуатаційні;
- б) кредитні, компенсаційні, експертні, торговельні;
- в) страхові, консигнаційні, компенсаційні, торговельні, агентські, брокерські, комісійні, аукціонні;
- г) облікові, маркетингові, компенсаційні, агентські, брокерські.

5. Ресторани та бари за рівнем обслуговування й номенклатурі наданих послуг підрозділяються на класи:

- а) люкс, вищий, перший, другий;
- б) люкс, вищий, перший;
- в) люкс, вищий, перший, другий, третій;
- г) вищий, перший, другий.

6. Готель, розташований за межами міста вздовж автошляху, як правило, в одно-двоповерховій будівлі або в частині будівлі з окремим входом, який має умови для паркування й технічного обслуговування автомобілів – це:

- а) флотель;
- б) хостел;
- в) кемпінг;
- г) мотель.

7. У разі коли виконавець не може виконати (прострочує виконання) роботу (надання послуги) згідно з договором, за кожний день (кожну годину, якщо тривалість виконання визначено в годинах) прострочення споживачеві сплачується пеня в розмірі:

- а) 3%;
- б) 1,5%;
- в) 1%;
- г) 0,5%.

8. Скільки існує критеріїв за якими класифікують послуги?

- а) 13;
- б) 15;
- в) 16;
- г) 12.

9. Різновид закладу ресторанного господарства, де застосовують метод самообслуговування і пропонують обмежений асортимент продукції, що прискорює процес обслуговування – це:

- а) заклад швидкого обслуговування ресторанного господарства;
- б) повносервісний заклад ресторанного господарства;
- в) буфет;
- г) майдан харчування ресторанного господарства.

10. Психологічний ризик:

- а) придбання послуги відіб'ється на самолюбстві чи самоповазі людини;
- б) придбання послуги позначиться на іміджі людини в очах інших людей;
- в) споживач побоюється витрат часу, зусиль, зручностей під час купівлі, ремонту, заміни тощо;
- г) споживач вагається, чи не буде завдано йому фізичної шкоди під час обслуговування.

КОНТРОЛЬНЕ ЗАВДАННЯ 4

1. Дайте відповіді на запитання

1. Наведіть класифікацію торговельних послуг. Які послуги відносяться до основних? Які послуги відносяться до додаткових?

2. Виконайте тестові завдання

1. Заклад ресторанного господарства, призначений для механізованого виробництва власної продукції та централізованого забезпечування нею інших закладів ресторанного господарства та об'єктів роздрібної торгівлі – це:

- а) заготівельня;
- б) фабрика-кухня;
- в) домашня кухня;
- г) ресторан за спеціальними замовленнями.

2. Проекти оголошення природних територій курортними підлягають:

- а) державній екологічній експертизі;
- б) державній екологічній та санітарній експертизі;
- в) санітарно-гігієнічній експертизі;
- г) державній екологічній та санітарно-гігієнічній експертизі.

3. За формою власності банки розрізняють:

- а) акціонерні, неакціонерні, кооперативні, муніципальні, комунальні, державні та змішані, міждержавні;
- б) національні та іноземні банки;
- в) депозитні, універсальні та спеціалізовані;
- г) короткострокового, середньо- та довгострокового кредитування.

4. Готельні послуги і послуги харчування, надані суб'єктам туристичної діяльності, підлягають обов'язковій:

- а) ліцензії;
- б) патенту;
- в) товарознавчій експертизі;
- г) сертифікації.

5. Зустріч і розміщення туристів у готелях включає:

- а) перенесення багажу;
- б) видача ключів;
- в) супровід до номеру;
- г) усі відповіді правильні.

6. До нематеріальних послуг належить:

- а) перевезення;
- б) ремонт техніки;
- в) освіта;
- г) ресторани.

7. Уповноважений орган приймає рішення про видачу ліцензії або про відмову в цьому протягом не більше:

- а) 10 днів;
- б) 30 днів;
- в) 7 днів;
- г) 2 днів.

8. Готель, розташований у сільській місцевості, який має умови для сільськогосподарської діяльності під час відпочинку – це:

- а) готель;
- б) агроготель;
- в) акварель;
- г) апартамент-готель.

9. Про відступи від умов договору та інші недоліки в роботі (послузі), що не могли бути виявлені при звичайному способі її прийняття, споживач зобов'язаний повідомити виконавцеві не пізніше:

- а) трьох діб після їх виявлення;
- б) семи діб після їх виявлення;
- в) однієї доби після їх виявлення;
- г) не зобов'язаний.

10. Комплексні функції державного регулювання ринку послуг:

а) полягають у застосуванні всіх засобів впливу на розвиток бізнесу на ринку послуг;

б) ґрунтуються на запровадженні заходів, які частково обмежують функціонування суб'єктів на ринку послуг;

в) спрямовані на створення сприятливих умов для розвитку суб'єктів бізнесу на ринку послуг;

г) полягають у розробці та впровадженні стратегічних програм розвитку сфери послуг, окремих її сегментів, а також наданні функціональних повноважень відповідним державним структурним підрозділам щодо втілення їх у практичну діяльність.

КОНТРОЛЬНЕ ЗАВДАННЯ 5

1. Дайте відповіді на запитання

1. Які методи обслуговування використовуються в закладах ресторанного господарства. Які існують основні вимоги до закладів ресторанного господарства?

2. Виконайте тестові завдання.

1. Засіб розміщення, який має номерний фонд, службу приймання, інші служби, які забезпечують надавання готельних послуг – це:

- а) готель;
- б) агроготель;
- в) акварель;
- г) апартамент-готель.

2. За структурою ринок послуг поділяють на:

- а) потенційний, дійсний, обслуговуваний, освоєний;
- б) потенційний, локальний, освоєний;
- в) дефіцитний, локальний, дійсний;
- г) потенційний, рівноважний за обсягом і структурою.

3. Ліцензія – це:

а) державне свідоцтво, яке засвідчує право суб'єкта бізнесу на ринку послуг або його структурних бізнесу на ринку послуг або його структурних підрозділів займатися певними видами підприємницької діяльності;

б) наслідок безпосередньої взаємодії між постачальником та споживачем і внутрішньої діяльності постачальника для задоволення потреб споживача.

в) дозвіл, виданий державними органами юридичним і фізичним особам на право здійснення певного виду діяльності або операцій.

г) стандарт, розроблений відповідно до чинного законодавства України, що встановлює для загального і багаторазового застосування правила, які стосуються діяльності чи її результатів, з метою досягнення оптимального ступеня впорядкованості.

4. Послуги з реалізації продукції закладах ресторанного господарства включають:

а) організацію обслуговування свят, ювілеїв, обрядових заходів, сімейних обідів;

б) доставку кулінарної продукції та кондитерських виробів на замовлення споживачів;

в) відпуск обідів додому;

г) доставку кулінарної продукції, кондитерських виробів та обслуговування споживачів на робочих місцях і вдома.

5. Агентські угоди містять такі вимоги:

- а) агент повинен здійснювати свою діяльність за адресою і в приміщенні, на яке видана ліцензія;
- б) агент повинен продавати білети й туристичні послуги по ціні встановленим принципалом;
- в) агент має право одержувати певні комісійні, але він не повинен давати частину їх клієнту у вигляді знижки з ціни або в іншому агенту;
- г) усі відповіді правильні.

6. Інтернет-банкінг – це:

- а) коли доступ до рахунку банку здійснюється за допомогою персонального комп'ютера і прямого підключення до банківських серверів;
- б) коли клієнти використовують цю систему для управління банківськими рахунками, можуть отримати повну інформацію про стан своїх рахунків, здійснювати банківські перекази, погашати заборгованість за кредитними картками тощо;
- в) коли за допомогою звичайного чи мобільного телефону можна виконати безліч банківських операцій;
- г) телеміст, який працює між клієнтами і банком; за допомогою спеціальних пристроїв, обладнаних телемоніторами, клієнт може поспілкуватися із службовцем в банку і за його допомогою здійснити необхідні операції.

7. Рішення про оголошення природних територій курортними територіями державного значення приймає:

- а) Верховна Рада України за поданням КМУ;
- б) Кабінет міністрів України;
- в) Правоохоронні органи;
- г) Президент України.

8. За наявності у роботі (послузі) істотних недоліків споживач має право вимагати розірвання договору та відшкодування збитків протягом строків:

- а) передбачених нормативно-правовими актами та нормативними документами
- б) умовами договору
- в) протягом десяти років
- г) усі відповіді правильні.

9. Номер з однієї житлової кімнати та повного санвузла розрахований на проживання 1-2 осіб – це:

- а) стандарт;
- б) номер другої категорії;
- в) номер третьої категорії;
- г) номер четвертої категорії.

10. Визначте тип тарифу. Тариф, до якого включено тільки вартість послуг із тимчасового розміщення – це:

- а) ОА;
- б) V&B;
- в) НВ;
- г) FВ.

КОНТРОЛЬНЕ ЗАВДАННЯ 6

1. Дайте відповіді на запитання

1. Туризм, його класифікація. Які основні поняття готельних послуг та види готелів?

2. Виконайте тестові завдання

1. Укриття, вироблене з тканини, яке можна монтувати і демонтувати на місці, переносити та перевозити транспортним засобом – це:

- а) бунгало;
- б) намет;
- в) гостьова квартира;
- г) котедж.

2. Заклад ресторанного господарства, призначений готувати й постачати готову їжу та організовувати обслуговування споживачів в інших місцях за спеціальними замовленнями – це:

- а) фабрика-заготівельня;
- б) фабрика-кухня;
- в) домашня кухня;
- г) ресторан за спеціальними замовленнями.

3. За строками перебування подорожі поділяють на

- а) тривалі;
- б) короткострокові;
- в) тури вихідного дня;
- г) усі відповіді правильні.

4. Виконавчий ризик:

- а) споживач вагається, чи не буде завдано йому фізичної шкоди під час обслуговування;
- б) споживач побоюється витрат часу, зусиль, зручностей під час купівлі, ремонту, заміни тощо;
- в) придбання послуги позначиться на іміджі людини в очах інших людей;
- г) споживач побоюється, що робота буде виконана не досить вдало.

5. До додаткових послуг у готелях не відносять:

- а) харчування;
- б) тренажерні зали;
- в) пропозицію басейну;
- г) пральні.

6. За своєю спеціалізацією курорти поділяються на

- а) курорти загального призначення;
- б) курорти спеціалізованого призначення;
- в) курорти широкого та вузького призначення;
- г) курорти загального призначення та спеціалізовані курорти для лікування конкретних захворювань.

7. Відеобанкінг – це:

- а) коли за допомогою звичайного чи мобільного телефону можна виконати безліч банківських операцій;
- б) коли доступ до рахунку банку здійснюється за допомогою персонального комп'ютера і прямого підключення до банківських серверів;
- в) телеміст, який працює між клієнтами і банком; за допомогою спеціальних пристроїв, обладнаних телемоніторами, клієнт може поспілкуватися із службовцем в банку і за його допомогою здійснити необхідні операції;
- г) коли клієнти використовують цю систему для управління банківськими рахунками, можуть отримати повну інформацію про стан своїх рахунків, здійснювати банківські перекази, погашати заборгованість за кредитними картками тощо.

8. Споживач має право розірвати договір лише стосовно частини послуги або робіт якщо обсяг робіт більш ніж:

- а) 50%;
- б) 90%;
- в) 70%;
- г) 75%.

9. Організаційні функції державного регулювання ринку послуг:

- а) спрямовані на створення сприятливих умов для розвитку суб'єктів бізнесу на ринку послуг;
- б) ґрунтуються на запровадженні заходів, які частково обмежують функціонування суб'єктів на ринку послуг;
- в) забезпечують формування умов для сприяння розвитку бізнесу на ринку послуг на основі створення і функціонування відповідних організаційно-правових структур;
- г) полягають у безпосередньому втручанні органів державної влади у підприємницьку діяльність суб'єктів бізнесу на ринку послуг.

10. Готель, у якому номери, розташовані зазвичай за коридорною або блочною системою, і має умови для самостійного готування їжі та санітарно-технічні зручності на поверсі або в блоці; може організовувати харчування у закладі ресторанного господарства – це:

- а) флотель;
- б) хостел;
- в) кемпінг;
- г) мотель.

КОНТРОЛЬНЕ ЗАВДАННЯ 7

1. Дайте відповіді на запитання

1. Назвіть види туристичних послуг. Від яких чинників залежить якість туристичних послуг?

2. Виконайте тестові завдання

1. Особливості спеціального виду послуг:

- а) невідчутність, віддільність виробництва і споживання, нездатність до зберігання, високий ступінь невизначеності або мінливості;
- б) невідчутність, невіддільність виробництва і споживання, нездатність до зберігання, високий ступінь невизначеності або мінливості;
- в) відчутність, невіддільність виробництва і споживання, нездатність до зберігання, високий ступінь невизначеності або мінливості;
- г) невідчутність, невіддільність виробництва і споживання, нездатність до зберігання, низький ступінь невизначеності або мінливості.

2. До основних послуг, які пропонуються споживачу в готелі, належать:

- а) послуги автостоянки;
- б) пральні;
- в) проживання;
- г) конференц-зали.

3. Підготовку та подання клопотань про оголошення природних територій курортними можуть здійснювати:

- а) центральні та місцеві органи виконавчої влади;
- б) органи місцевого самоврядування;
- в) зацікавлені підприємства, установи, громади та організації;
- г) усі відповіді правильні.

4. Розрахункові операції:

- а) зберігання коштів клієнтів, рух, переміщення їх за допомогою обігу платіжних інструментів;
- б) операції банку з прийому і видачі грошей;
- в) операції з надання вільних ресурсів позичальнику на умовах платності, терміновості та повернення;
- г) передбачають розрахунки між банками та іншими кредитними установами.

5. До основних класів послуг належать:

- а) відчутні дії спрямовані на тіло людини;
- б) відчутні дії спрямовані на товари та інші фізичні об'єкти;
- в) не відчутні дії спрямовані на свідомість людини;
- г) усі відповіді правильні.

6. Які потрібно подати документи для отримання ліцензії на кожен вид послуг:

- а) заяву; копії документів, які засвідчують необхідний для надання послуг рівень освіти (кваліфікації);
- б) копії документів, які засвідчують необхідний для надання послуг рівень освіти (кваліфікації), копії свідоцтва про державну реєстрацію та установчих документів суб'єкта бізнесу;
- в) заяву, копії свідоцтва про державну реєстрацію та установчих документів суб'єкта бізнесу;
- г) заяву, копії документів, які засвідчують необхідний для надання послуг рівень освіти (кваліфікації), копії свідоцтва про державну реєстрацію та установчих документів суб'єкта бізнесу.

7. Номер з однієї житлової кімнати та неповного санвузла; розрахований на проживання однієї-двох осіб – це:

- а) стандарт;
- б) номер другої категорії;
- в) номер третьої категорії;
- г) номер четвертої категорії.

8. Зі скількох основних етапів складається надання готельних послуг?

- а) 6;
- б) 5;
- в) 7;
- г) 4.

9. Дуплекс – це:

а) двоповерховий номер з двох і більше житлових кімнат із внутрішніми стаціонарними сходами та повним санвузлом; розрахований на проживання однієї-двох осіб;

б) номер з однієї житлової кімнати з плануванням, яке дає змогу використовувати частину приміщення як вітальню або місце для готування та приймання їжі, та повного санвузла; розрахований на проживання однієї-двох осіб;

в) номер з двох і більше житлових кімнат, кухонної ніші, одного повного та одного додаткового санвузлів для гостей; розрахований на проживання однієї-двох осіб;

г) номер з однієї житлової кімнати без санітарно-технічних зручностей, розрахований на проживання трьох і більше осіб.

10. За наявності в роботі (послугі) істотних недоліків споживач має право вимагати розірвання договору та відшкодування збитків протягом строків:

- а) передбачених нормативно-правовими актами та нормативними документами;
- б) умовами договору;
- в) протягом десяти років;
- г) усі зазначені варіанти.

КОНТРОЛЬНЕ ЗАВДАННЯ 8

1. Дайте відповіді на запитання

1. Дайте визначення «туризму» згідно із Законом України «Про туризм». Наведіть основні зовнішні фактори, що впливають на розвиток туризму.

2. Виконайте тестові завдання

1. ДКПШ призначено для використання органами:

- а) центральної місцевої та місцевої виконавчої влади;
- б) фінансовими органами та органами статистики;
- в) усіма суб'єктами господарювання;
- г) усі відповіді правильні.

2. Послуги з організації споживання продукції та обслуговування споживачів не включають:

- а) доставку кулінарної продукції та кондитерських виробів на замовлення споживачів;
- б) доставку кулінарної продукції, кондитерських виробів та обслуговування споживачів на робочих місцях і вдома;
- в) бронювання місць у залі закладу ресторанного господарства;
- г) комплектування наборів кулінарної продукції в дорогу, в тому числі туристам для самостійного приготування.

3. Особливо цінні та унікальні природні лікувальні ресурси:

- а) ресурси, які рідко (не часто) зустрічаються на території України, мають обмежене поширення або невеликі запаси у родовищах та є особливо сприятливими і ефективними для використання з метою лікування, медичної реабілітації та профілактики захворювань;
- б) ресурси, які зустрічаються в різних регіонах України, мають значні запаси та придатні для використання з метою лікування, медичної реабілітації та профілактики захворювань;
- в) природна територія, що має мінеральні та термальні води, лікувальні грязі, озокерит, ропу лиманів та озер, кліматичні та інші природні умови, сприятливі для лікування, медичної реабілітації та профілактики захворювань;
- г) освоєна природна територія на землях оздоровчого призначення, що має природні лікувальні ресурси, необхідні для їх експлуатації.

4. Аналогічний готелю засіб розміщення, зазвичай цілорічного функціонування, розташований у рекреаційній зоні, і який забезпечує умови дня відпочинку з надаванням послуг оздоровчо-профілактичного характеру у регламентованому режимі – це:

- а) база відпочинку;
- б) ботель;
- в) будинок відпочинку;
- г) гостьовий будинок.

5. Різновид кафе, до складу якого входить бар, торговельна зала якого суміжна з торговельною залою кафе, або барна стійка, розміщена в торговельній залі кафе – це:

- а) кав'ярня;
- б) кафе-бар;
- в) кафе-пекарня;
- г) кафетерій.

6. Загальна структура цифрових кодів для утворення класифікаційних угруповань у ДКПП відповідає такій схемі:

- а) розділ, група, клас, вид;
- б) розділ, група, клас, підклас, категорія, вид;
- в) розділ, клас, категорія, тип, підтип;
- г) розділ, група, клас, категорія, підкатегорія, тип.

7. Торговий патент:

а) державне свідоцтво, яке засвідчує право суб'єкта бізнесу на ринку послуг або його структурних підрозділів займатися певними видами підприємницької діяльності;

б) дозвіл, виданий державними органами юридичним і фізичним особам на право здійснення певного виду діяльності або операцій;

в) наслідок безпосередньої взаємодії між постачальником та споживачем і внутрішньої діяльності постачальника для задоволення потреб споживача;

г) стандарт, розроблений відповідно до чинного законодавства України, що встановлює для загального і багаторазового застосування правила, які стосуються діяльності чи її результатів, з метою досягнення оптимального ступеня впорядкованості.

8. До послуг, що полегшують перебування туристів у готелі не належить:

- а) резервування місць у культурно-розважальних установах;
- б) забезпечення стоянкою;
- в) організація екскурсій;
- г) продаж товарів.

9. Інтернет-банкінг – це:

а) коли доступ до рахунку банку здійснюється за допомогою персонального комп'ютера і прямого підключення до банківських серверів;

б) коли клієнти використовують цю систему для управління банківськими рахунками, можуть отримати повну інформацію про стан своїх рахунків, здійснювати банківські перекази, погашати заборгованість за кредитними картками тощо.

в) коли за допомогою звичайного чи мобільного телефону можна виконати безліч банківських операцій;

г) телеміст, який працює між клієнтами і банком; за допомогою спеціальних пристроїв, обладнаних телемоніторами, клієнт може поспілкуватися із службовцем у банку і за його допомогою здійснити необхідні операції.

10. Заклад РГ із обмеженим асортиментом готових страв і напоїв, розміщений у спеціально обладнаному приміщенні, де їжу споживають, як правило, стоячи чи продають на винос – це:

- а) їдальня;
- б) буфет;
- в) закусточна (шинок);
- г) кафе.

КОНТРОЛЬНЕ ЗАВДАННЯ 9

1. Дайте відповіді на запитання

1. Дайте визначення поняття «курорт». Яка основна документація використовується в санаторно-курортному закладі?

2. Виконайте тестові завдання

1. Різновид кафе, відмінною ознакою якого є виробництво і продаж хлібобулочних і борошняних кондитерських виробів на місці – це:

- а) кав'ярня;
- б) кафе-бар;
- в) кафе-пекарня;
- г) кафетерій.

2. За інтенсивністю туристичних потоків туризм поділяють на:

- а) короткостроковий, довгостроковий;
- б) колективний, індивідуальний;
- в) постійний, сезонний;
- г) плановий, самодіяльний.

3. Ринок послуг за видом поділяють на:

- а) 6 груп;
- б) 7 груп;
- в) 12 груп;
- г) 10 груп.

4. До послуг з організації дозвілля в закладах ресторанного господарства належать:

- а) музичне обслуговування;
- б) проведення концертів, програм вар'єте і відеопрограм;
- в) забезпечення газетами, журналами, настільними іграми, ігровими автоматами, більярдом тощо;
- г) усі відповіді правильні.

5. Державні банки представляють собою:

- а) банки, що належать повністю або частково національним інвесторам і діють у їх інтересах;
- б) банки за участю державного і приватного капіталу;
- в) кредитні установи, що знаходяться у власності держави;
- г) спеціалізовані кредитні установи, призначені для кредитування та фінансування житлового і комунального господарства.

6. Підставою для прийняття рішення про оголошення природної території курортною є:

- а) наявність необхідної інфраструктури організації лікування людей;
- б) наявність природних лікувальних ресурсів;
- в) наявність природних лікувальних ресурсів, необхідної інфраструктури для їх експлуатації та організації лікування людей;
- г) наявність природних лікувальних ресурсів та необхідної інфраструктури для їх експлуатації.

7. Дія закону про ліцензування видів господарської діяльності не поширюється на порядок видачі, переоформлення та анулювання ліцензій на здійснення таких видів господарської діяльності:

- а) банківську діяльність, яка здійснюється відповідно до Закону України «Про банки і банківську діяльність»;
- б) діяльність у галузі телебачення і радіомовлення, яка здійснюється відповідно до Закону України «Про телебачення і радіомовлення»;
- в) виробництво і торгівля спиртом етиловим, коньячним і плодовим, алкогольними напоями та тютюновими виробами, що здійснюється відповідно до Закону України «Про державне регулювання виробництва і обігу спирту етилового, коньячного і плодового, алкогольних напоїв та тютюнових виробів»;
- г) усі відповіді правильні.

8. Різновид ресторану, до складу якого належить бар, торговельна зала якого суміжна з торговельною залою ресторану, або барна стійка, розміщена в торговельній залі ресторану – це:

- а) ресторан;
- б) ресторан-бар;
- в) бар;
- г) пивна зала.

9. Про відступи від умов договору та інші недоліки в роботі (послузі), що не могли бути виявлені при звичайному способі її прийняття, споживач зобов'язаний повідомити виконавцеві не пізніше:

- а) трьох діб після їх виявлення;
- б) семи діб після їх виявлення;
- в) одної доби після їх виявлення;
- г) не зобов'язаний.

10. Виконавчий ризик:

- а) споживач вагається, чи не буде завдано йому фізичної шкоди під час обслуговування;
- б) споживач побоюється витрат часу, зусиль, зручностей під час купівлі, ремонту, заміни тощо;
- в) придбання послуги позначиться на іміджі людини в очах інших людей;
- г) споживач побоюється, що робота буде виконана не досить вдало.

КОНТРОЛЬНЕ ЗАВДАННЯ 10

1. Дайте відповіді на запитання

1. Дайте визначення поняття санаторно-курортний заклад. Які бувають види курортів?

2. Виконайте тестові завдання

1. Різновид кафе з різноманітним асортиментом кави – це:

- а) кав'ярня;
- б) кафе-бар;
- в) кафе-пекарня;
- г) кафетерій.

2. Обладнаний засіб розміщення, виготовлений з легких будівельних матеріалів оснащений інвентарем для самостійного готування їжі – це:

- а) бунгало;
- б) намет;
- в) гостьова квартира;
- г) котедж.

3. Моніторинг природних територій курортів проводиться з метою:

- а) забезпечення збирання, оброблення, збереження та аналізу інформації про стан довкілля і природних лікувальних ресурсів;
- б) прогнозування їх змін під впливом господарської діяльності;
- в) розроблення науково обґрунтованих рекомендацій для прийняття управлінських рішень;
- г) усі відповіді правильні.

4. Туризм поділяють на два великі класи:

- а) внутрішній, іноземний;
- б) організований, неорганізований;
- в) груповий, індивідуальний;
- г) короткостроковий, довгостроковий.

5. Торговельно-посередницькі послуги включають послуги:

- а) страхові, консигнаційні, компенсаційні, торговельні, транспортно-експлуатаційні;
- б) кредитні, компенсаційні, експертні, торговельні;
- в) страхові, консигнаційні, компенсаційні, торговельні, агентські, брокерські, комісійні, аукціонні;
- г) облікові, маркетингові, компенсаційні, агентські, брокерські.

6. Підставою для залишення заяви про отримання ліцензії без розгляду є:

- а) підписані документи, що додаються до заяви для отримання ліцензії, подані не в повному обсязі;
- б) заява або хоча б один із документів, що додається до заяви про отримання ліцензії підписаний особою, яка не має на це повноважень;
- в) подання заяви з порушенням строків, передбачених цим Законом;
- г) всі відповіді правильні.

7. Резервування номерів у кемпінгах, бунгало, туристичних базах здійснюється:

- а) у три етапи;
- б) в один етап;
- в) у два етапи;
- г) у чотири етапи.

8. Визначити тип тарифу. Тариф до якого включено вартість послуг з тимчасового розміщення та сніданок – це:

- а) ОА;
- б) В&В;
- в) НВ;
- г) FВ.

9. До ліцензійних послуг не належить:

- а) франчайзинг;
- б) лізинг;
- в) патенти;
- г) ноу-хау.

10. За формою власності банки розрізняють:

- а) акціонерні, неакціонерні, кооперативні, муніципальні, комунальні, державні та змішані, міждержавні;
- б) національні та іноземні банки;
- в) депозитні, універсальні та спеціалізовані;
- г) короткострокового, середньо- та довгострокового кредитування.

КОНТРОЛЬНЕ ЗАВДАННЯ 11

1. Дайте відповідь на запитання

1. Надати класифікацію банківським документам. Що таке пасивні банківські операції? Що таке активні банківські операції?

2. Виконайте тестові завдання

1. Заклад РГ, в якому алкогольні, безалкогольні, змішані напої та страви до них і закупні товари продають через барну стійку – це:

- а) ресторан;
- б) ресторан-бар;
- в) бар;
- г) пивна зала.

2. Моніторинг природних територій курортів проводиться з метою:

- а) забезпечення збирання, оброблення, збереження та аналізу інформації про стан довкілля і природних лікувальних ресурсів;
- б) прогнозування їх змін під впливом господарської діяльності;
- в) розроблення науково обґрунтованих рекомендацій для прийняття управлінських рішень
- г) усі відповіді правильні.

3. Послуги з виготовлення кулінарної продукції і кондитерських виробів у закладах ресторанного господарства не включають:

- а) виготовлення кулінарної продукції та кондитерських виробів на замовлення споживачів, у тому числі у складному виконанні та з додатковим оформленням;

б) реалізацію кулінарних та кондитерських виробів за межами закладу ресторанного господарства;

в) виготовлення страв із сировини замовника;

г) послуга кухаря, кондитера з виготовлення страв, кулінарних і кондитерських виробів удома.

4. Кредитні операції – це:

а) операції по наданню вільних ресурсів позичальнику на умовах платності, терміновості та повернення;

б) зберігання коштів клієнтів, рух, переміщення їх за допомогою обігу платіжних інструментів;

в) операції банку по прийому і видачі грошей та цінностей клієнтам банку через операційну касу банку;

г) полягають в купівлі у місцевих та іноземних юридичних і фізичних осіб та продажу їм готівкової валюти, що знаходиться на рахунках і вкладах.

5. Аналогічний готелю засіб розміщення, зазвичай цілорічного функціонування, розташований у рекреаційній зоні, і який забезпечує умови дня відпочинку з надаванням послуг оздоровчо-профілактичного характеру у регламентованому режимі – це:

а) база відпочинку;

б) ботель;

в) будинок відпочинку;

г) гостьовий будинок.

6. ДКПП призначено для використання органами:

а) центральної місцевої та місцевої виконавчої влади;

б) фінансовими органами та органами статистики;

в) всіма суб'єктами господарювання;

г) усі відповіді правильні.

7. Ліцензія:

а) державне свідоцтво, яке засвідчує право суб'єкта бізнесу на ринку послуг або його структурних підрозділів займатися певними видами підприємницької діяльності;

б) наслідок безпосередньої взаємодії між постачальником та споживачем і внутрішньої діяльності постачальника для задоволення потреб споживача;

в) дозвіл, виданий державними органами юридичним і фізичним особам на право здійснення певного виду діяльності або операцій;

г) стандарт, розроблений відповідно до чинного законодавства України, що встановлює для загального і багаторазового застосування правила, які стосуються діяльності чи її результатів, з метою досягнення оптимального ступеня впорядкованості.

8. Номер з однієї житлової кімнати та неповного санвузла; розрахований на проживання трьох та більше осіб – це:

- а) стандарт;
- б) номер другої категорії;
- в) номер третьої категорії;
- г) номер четвертої категорії

9. Визначити тип тарифу. Тариф, до якого включено вартість послуг з тимчасового розміщення та дворазового харчування на вибір (сніданок, обід, вечеря) – це:

- а) ОА;
- б) В&В;
- в) НВ;
- г) FВ.

10. Скільки існує критеріїв, за якими класифікують послуги?

- а) 13;
- б) 15;
- в) 16;
- г) 12.

КОНТРОЛЬНЕ ЗАВДАННЯ 12

1. Дайте відповіді на запитання

1. Які бувають види курортів? 2. Які особливості технології надання санітарно-курортних послуг?

2. Виконайте тестові завдання

1. Різновид бару або ресторану з широким асортиментом пива – це:

- а) ресторан;
- б) ресторан-бар;
- в) бар;
- г) пивна зала.

2. Засіб розміщення сезонного функціонування, який має умови для здійснювання у регламентованому режимі певної діяльності під час відпочинку:

- а) пансіонат;
- б) профілакторій;
- в) санаторій;
- г) табір праці та відпочинку.

3. До додаткових послуг у готелях не відносять:

- а) харчування;
- б) тренажерні зали;
- в) пропозицію басейну;
- г) пральні.

4. Зустріч і розміщення туристів у готелях включає:

- а) перенесення багажу;
- б) видачу ключів;
- в) супровід до номеру;
- г) усі відповіді правильні.

5. Розрахункові операції:

- а) зберігання коштів клієнтів, рух, переміщення їх за допомогою обігу платіжних інструментів;
- б) операції банку з прийому і видачі грошей;
- в) операції з надання вільних ресурсів позичальнику на умовах платності, терміновості та повернення;
- г) передбачають розрахунки між банками та іншими кредитними установами.

6. Медико-біологічна оцінка якості та цінності природних лікувальних ресурсів, визначення методів їх використання здійснюються:

- а) вищим органом державної влади;
- б) центральним органом виконавчої влади;
- в) місцевим органом виконавчої влади;
- г) органами місцевого самоврядування.

9. Засіб розміщення в окремому вмебльованому приміщенні житлового будинку з однієї або кількох кімнат, кухні та санітарно-технічного вузла – це:

- а) бунгало;
- б) намет;
- в) гостьова квартира;
- г) котедж.

8. Організаційні функції державного регулювання ринку послуг:

- а) спрямовані на створення сприятливих умов для розвитку суб'єктів бізнесу на ринку послуг;
- б) ґрунтуються на запровадженні заходів, які частково обмежують функціонування суб'єктів на ринку послуг;
- в) забезпечують формування умов для сприяння розвитку бізнесу на ринку послуг на основі створення і функціонування відповідних організаційно-правових структур;
- г) полягають у безпосередньому втручанні органів державної влади.

9. Визначити тип тарифу. Тариф, до якого включено вартість послуг з тимчасового розміщення та не менш як триразового харчування, це:

- а) ОА;
- б) V&B;
- в) НВ;
- г) FВ.

10. У разі виявлення недоліків у виконаній роботі (наданій послугі) споживач має право на свій вибір вимагати: безоплатного усунення недоліків у виконаній роботі (наданій послугі) впродовж:

- а) 14 днів;
- б) одного календарного місяця;
- в) 1-го дня;
- г) 3-х днів.

КОНТРОЛЬНЕ ЗАВДАННЯ 13

1. Дайте відповіді на запитання

1. За якими ознаками класифікують туризм? 2. Які види туристських підприємств Ви знаєте?

2. Виконайте тестові завдання

1. Заклад РГ з різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закупних товарів, високим рівнем обслуговування і комфорту у поєднанні з організуванням відпочинку і дозвілля споживачів – це:

- а) ресторан;
- б) ресторан-бар;
- в) бар;
- г) пивна зала.

2. За строками перебування подорожі поділяють на:

- а) тривалі;
- б) короткострокові;
- в) тури вихідного дня;
- г) усі відповіді правильні.

3. Комплексні функції державного регулювання ринку послуг:

- а) полягають у застосуванні всіх засобів впливу на розвиток бізнесу на ринку послуг;
- б) ґрунтуються на запровадженні заходів, які частково обмежують функціонування суб'єктів на ринку послуг;
- в) спрямовані на створення сприятливих умов для розвитку суб'єктів бізнесу на ринку послуг;
- г) полягають у розробці та впровадженні стратегічних програм розвитку сфери послуг, окремих її сегментів, а також наданні функціональних повноважень відповідним державним структурним підрозділам щодо втілення їх у практичну діяльність.

4. До нематеріальних послуг належить:

- а) перевезення;
- б) ремонт техніки;
- в) освіта;
- г) ресторани.

5. Підставою для залишення заяви про отримання ліцензії без розгляду є:

- а) підписані документи, що додаються до заяви для отримання ліцензії, подані не в повному обсязі;
- б) заява або хоча б один з документів, що додається до заяви про отримання ліцензії підписаний особою, яка не має на це повноважень;
- в) подання заяви з порушенням строків, передбачених цим Законом;
- г) усі відповіді правильні.

6. Медичний профіль (спеціалізація) курортів установлюється:

- а) центральним органом місцевої влади;
- б) центральним органом виконавчої влади;
- в) органами місцевого самоврядування;
- г) правоохоронними органами.

7. Психологічний ризик:

- а) придбання послуги відіб'ється на самолюбстві чи самоповазі людини;
- б) придбання послуги позначиться на іміджі людини в очах інших людей;
- в) споживач побоюється витрат часу, зусиль, зручностей під час купівлі, ремонту, заміни тощо;
- г) споживач вагається, чи не буде завдано йому фізичної шкоди під час обслуговування.

8. До послуг, що полегшують перебування туристів у готелі не належить:

- а) резервування місць у культурно-розважальних установах;
- б) забезпечення стоянкою;
- в) організація екскурсій;
- г) продаж товарів.

9. Засіб розміщення в окремому вмебльованому приміщенні житлового будинку з однієї або кількох кімнат, кухні та санітарно-технічного вузла – це:

- д) бунгало;
- е) намет;
- ж) гостьова квартира;
- з) котедж.

10. Відеобанкінг – це:

а) коли за допомогою звичайного чи мобільного телефону можна виконати безліч банківських операцій;

б) коли доступ до рахунку банку здійснюється за допомогою персонального комп'ютера і прямого підключення до банківських серверів;

в) телеміст, який працює між клієнтами і банком; за допомогою спеціальних пристроїв, обладнаних телемоніторами, клієнт може поспілкуватися із службовцем у банку і за його допомогою здійснити необхідні операції;

г) коли клієнти використовують цю систему для управління банківськими рахунками, можуть отримати повну інформацію про стан своїх рахунків, здійснювати банківські перекази, погашати заборгованість за кредитними картками тощо.

КОНТРОЛЬНЕ ЗАВДАННЯ 14

1. Дайте відповіді на запитання

1. Назвіть види туристичних послуг. 2. Від яких чинників залежить якість туристичних послуг?

2. Виконайте тестові завдання

1. Заклад РГ, продукцію та послуги в якому може одержати будь-який споживач:

- а) повносервісний заклад РГ;
- б) заклад РГ – клуб;
- в) загальнодоступний заклад РГ;
- г) закритий заклад.

2. Засіб розміщення на огороженій території, де розміщення забезпечують у котеджах та (або) бунгало, та (або) надають місця для розташовування наметів, караванів та караванів-будиночків, територія облаштована санітарно-технічними зручностями загального користування – це:

- а) флотель;
- б) хостел;
- в) кемпінг;
- г) мотель.

3. Санаторно-курортні заклади – це:

а) освоєна природна територія на землях оздоровчого призначення, що має природні лікувальні ресурси;

б) заклади охорони здоров'я, що розташовані на територіях курортів і забезпечують подання громадянам послуг лікувального, профілактичного та реабілітаційного характеру з використанням природних лікувальних ресурсів;

в) сукупність усіх видів науково-практичної та господарської діяльності, спрямованих на організацію забезпечення лікування;

г) територія, що має мінеральні та термальні води, лікувальні грязі, озокерит, ропу лиманів та озер, кліматичні та інші природні умови, сприятливі для лікування, медичної реабілітації та профілактики захворювань.

4. Агентські угоди містять такі вимоги:

а) агент повинен здійснювати свою діяльність за адресою і в приміщенні, на яке видана ліцензія;

б) агент повинен продавати білети й туристичні послуги по ціні встановленим принципалом;

в) агент має право одержувати певні комісійні, але він не повинен давати частину їх клієнту у вигляді знижки з ціни або іншому агенту;

г) усі відповіді правильні.

5. Послуги з реалізації продукції включають:

а) організацію обслуговування свят, ювілеїв, обрядових заходів, сімейних обідів;

б) доставку кулінарної продукції та кондитерських виробів на замовлення споживачів;

в) відпуск обідів додому;

г) доставку кулінарної продукції, кондитерських виробів та обслуговування споживачів на робочих місцях і вдома.

6. Організаційні функції державного регулювання ринку послуг:

- а) спрямовані на створення сприятливих умов для розвитку суб'єктів бізнесу на ринку послуг;
- б) ґрунтуються на запровадженні заходів, які частково обмежують функціонування суб'єктів на ринку послуг;
- в) забезпечують формування умов для сприяння розвитку бізнесу на ринку послуг на основі створення і функціонування відповідних організаційно-правових структур;
- г) полягають у безпосередньому втручанні органів державної влади у підприємницьку діяльність суб'єктів бізнесу на ринку послуг.

7. За структурою ринок послуг поділяють на:

- а) потенційний, дійсний, обслуговуваний, освоєний;
- б) потенційний, локальний, освоєний;
- в) дефіцитний, локальний, дійсний;
- г) потенційний, рівноважний за обсягом і структурою.

8. За формою власності банки розрізняють:

- а) акціонерні, неакціонерні, кооперативні, муніципальні, комунальні, державні та змішані, міждержавні;
- б) національні та іноземні банки;
- в) депозитні, універсальні та спеціалізовані;
- г) короткострокового, середньо- та довгострокового кредитування.

9. Медичний профіль (спеціалізація) курортів устанавлюється:

- а) центральним органом місцевої влади;
- б) центральним органом виконавчої влади;
- в) органами місцевого самоврядування;
- г) правоохоронними органами.

10. Спеціально обладнане комфортабельне судно, яке використовують як плавучий готель, в якому забезпечують надавання послуг активного відпочинку і розважання; може мати умови для проведення конгрес-заходів – це:

- а) флотель;
- б) хостел;
- в) кемпінг;
- г) мотель.

КОНТРОЛЬНЕ ЗАВДАННЯ 15

1. Дайте відповіді на запитання

1. Які основні види послуг надають заклади ресторанного господарства? Як класифікують заклади ресторанного господарства?

1. Виконайте тестові завдання

1. До групи закладів ресторанного господарства з продажу їжі та напоїв, як правило, призначених для споживання на місці з показуванням розважальних вистав або без них, належать:

- а) ресторан, кафе, кафетерій, закусошна;
- б) кав'ярня, нічний клуб, їдальня, домашня кухня;
- в) бар, буфет, пивна зала, ресторан за спеціальними замовленнями;
- г) ресторан-бар, їдальня, нічний клуб, фабрика-кухня.

2. Номер з однієї житлової кімнати з умивальником, розрахований на проживання трьох і більше осіб – це:

- а) стандарт;
- б) номер другої категорії;
- в) номер третьої категорії;
- г) номер четвертої категорії.

3. За якими критеріями класифікують ринок послуг?

- а) за видом послуг;
- б) за механізмом функціонування;
- в) за рівнем насиченості;
- г) усі відповіді правильні.

4. Готель, розташований на території курорту або рекреаційної зони, який забезпечує надавання послуг лікування у регламентованому режимі – це:

- а) пансіонат;
- б) профілакторій;
- в) санаторій;
- г) табір праці та відпочинку.

5. До основних послуг, які пропонуються споживачу в готелі належать:

- а) послуги автостоянки;
- б) пральні;
- в) проживання;
- г) конференц-зали.

6. До послуг, що полегшують перебування туристів в готелі не належить:

- а) резервування місць у культурно-розважальних установах;
- б) забезпечення стоянкою;
- в) організація екскурсій;
- г) продаж товарів.

7. Розрахункові операції:

- а) зберігання коштів клієнтів, рух, переміщення їх за допомогою обігу платіжних інструментів;
- б) операції банку з прийому і видачі грошей;
- в) операції з надання вільних ресурсів позичальнику на умовах платності, терміновості та повернення;
- г) передбачають розрахунки між банками та іншими кредитними установами.

8. За наявності в роботі (послугі) істотних недоліків споживач має право вимагати розірвання договору та відшкодування збитків протягом строків:

- а) передбачених нормативно-правовими актами та нормативними документами;
- б) умовами договору;
- в) протягом десяти років;
- г) усі зазначені варіанти.

9. Номер, призначений для розміщування двох осіб, оснащений одним односпальним ліжком, позначають аббревіатурою:

- а) SNGL;
- б) DBL;
- в) TWN;
- г) AI.

10. Різновид закладу РГ, на базі якого працює клуб, що об'єднує споживачів за інтересами та особливостями смаків:

- а) повносервісний заклад РГ;
- б) заклад РГ – клуб;
- в) загальнодоступний заклад РГ;
- г) закритий заклад.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАТЬ

Оцінка «відмінно» ставиться тоді, коли: студент дає правильні відповіді на тестові запитання; правильно зроблені всі фінансові розрахунки і повно обґрунтовані висновки, пропозиції, прийняті рішення; студент демонструє не тільки глибокі теоретичні знання та практичні навички, а й уміння нетрадиційно самостійно приймати рішення, робити висновки та узагальнення з чітким їх формулюванням.

Оцінка «добре» ставиться тоді, коли в основному задовольняються ті самі вимоги, що й у відповіді на «відмінно», але студент робить незначні помилки та недостатньо повно формулює висновки та пропозиції.

Оцінка «задовільно» ставиться тоді, коли студент в основному виконав роботу в обсязі програми курсу, але не досить глибоко володіє матеріалом, його знання мають розрізнений, фрагментарний характер, за умови розв'язання задачі не менш ніж на 50%, або із відсутністю конкретних вимог нормативно-технічної документації, пояснень, висновків, неправильних результатів.

Оцінка «незадовільно» ставиться, коли студент не орієнтується в матеріалі, дає неправильні відповіді, має слабкі теоретичні знання і практичні навички, у разі розв'язання задачі менш ніж на 50% із грубими помилками.

Якщо за одну із частин одержано оцінку «незадовільно», загальна оцінка не може бути вищою ніж «задовільно».

Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка за бальною шкалою, що використовується в ХДУХТ	Оцінка за 4-бальною шкалою
A	90–100	5 (відмінно)
B	85–89	4 (добре)
C	75–84	
D	70–74	3 (задовільно)
E	60–69	
FX	35–59	2 (незадовільно) з можливістю повторного складання
F	1–34	2 (незадовільно) з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Опорний конспект з курсу «Технологія надання послуг» [Електронний ресурс] / укладачі В. О. Віннікова, В. Ф. Бондаренко. – Х. : ХДУХТ, 2016. – Режим доступу : <http://elib.hduht.edu.ua/jspui/handle/123456789/1662>
2. Методичні рекомендації для виконання практичних занять з курсу «Технологія надання послуг» [Електронний ресурс] / укладачі В. О. Віннікова, О. В. Богомолів. – Х. : ХДУХТ, 2015. – Режим доступу: <http://elib.hduht.edu.ua/jspui/handle/123456789/1663>
3. Методичні рекомендації та індивідуальні завдання для самостійної роботи з курсу «Технологія надання послуг» [Електронний ресурс] / укладачі В. О. Віннікова, В. М. Кобрін. – Х. : ХДУХТ, 2015. – Режим доступу : <http://elib.hduht.edu.ua/jspui/handle/123456789/1437>

Базова

1. Організація і технологія надання послуг / В. В. Апопій, І. І. Олексин, Н. О. Шутовська, Т. В. Футало. – Л. : Академія, 2006. – 312 с.

Допоміжна

1. Харитонов Є. О. Цивільне право України : підручник / Є. О. Харитонов, Н. О. Саніахметова. – К. : Істина, 2003. – 761 с.
2. Комерційна діяльність на ринку товарів і послуг /В. В. Апопій., С. Г. Бабенко, Я. А. Гончарук. – К. : Укоопспілка. – 2002. –150 с.
3. Менеджмент ресторанного господарства / Г. Т. Пятницькая [и др.].– К. : Киев. нац. торг.экон. ун-т, 2008. –374 с.
4. Радченко Л. А. Обслуживание на предприятиях общественного питания : учеб. пособие / Л. А. Радченко. – Ростов н/Д : Феникс, 2001.
5. Дроздова Г. М. Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності підприємства : навчальний посібник / Т. М. Дроздова. – К. : Центр навчальної літератури, 2004. – 328 с.
6. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навчальний посібник /Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.
7. Мальська М. П. Організація готельного обслуговування : підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк, Ю. С. Занько. – К. : Знання, 2011. – 366 с.
8. Бабарицька В. К. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення тур продукту : навчальний посібник / В. К. Бабарицька, О. Ю. Малиновська. – К. : Альтерпрес, 2004. – 288 с.
9. Агафонова Л. Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: Ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навчальний посібник / Л. Г. Агафонова, О. Є. Агафонова. – К. : Знання України, 2002. – 358 с.

10. Король О. Д. Менеджмент туризму : навчальний посібник / О. Д. Король, М. П. Крачило. – Чернівці : Рута, 2008. – 240 с.
11. Мамалуй О. О. Основи економічної теорії : підручник / О. О. Мамалуй. – Київ, 2006. – 120 с.
12. Банковское дело / под ред. Г. Н. Белоглазовой, Л. П. Кроливецкой. – М., 2003. – 529 с.
13. Самойленко А. А. Технологія та контроль за якістю надання послуг : навч. пос. / А. А. Самойленко. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2003. – 244 с.
14. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства : навч. пос. / В. В. Архіпов. – К. : Центр учбової літератури ; Фірма «Інкос», 2007. – 280 с.
15. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика : навч. пос. / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – К. : Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.
16. Чорненька Н. В. Організація туристичної індустрії : навч. пос. / Н. В. Чорненька. – К. : Атіка, 2006. – 264 с.
17. Коцовська Р. Р. Банківські операції : навч. пос. / Р. Р. Коцовська, О. П. Павлишин, Л. М. Хміль. – К. : УБС НБУ : Знання. – 2010. – 390 с.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
1. ЗАГАЛЬНІ МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ	5
2. КОНТРОЛЬНІ ЗАВДАННЯ	7
3. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ	40
4. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА	41

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

КОМПЛЕКСНІ КОНТРОЛЬНІ ЗАВДАННЯ

з дисципліни

«Технологія надання послуг»

Укладачі:

ВІННИКОВА Владислава Олександрівна
РАЧКОВАН Ольга Дмитрівна

Відповідальна за випуск завідувач кафедри товарознавства та експертизи
товарів, д-р техн. наук, проф. А.А. Дубініна

Техн. редактор А.О. Гончарова

План 2018 р., поз. 76/

Підп. до друку 21.02 2018 р. Один електронний оптичний диск (CD-ROM); супровідна
документація. Об'єм даних 308 КБ. Тираж 10 прим.

Видавець-виготівник

Харківський державний університет харчування та торгівлі
вул. Клочківська, 333, Харків, 61051

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 4417 від 10.10.2012 р.