

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Усынин Максим Валерьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 10.07.2026 10:23:51  
Уникальный программный ключ:  
f498e59e83f65dd7c5ce/bb8a25c0babb55e0e58

**Частное образовательное учреждение высшего образования  
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»  
(ЧОУВО МИДиС)**

Кафедра гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций

**КОМПЛЕКТ  
ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ОЦЕНКИ  
СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ЭЛЕКТИВНОЙ  
ДИСЦИПЛИНЕ**

**Б1.В.ДЭ.03.02 РЕСТОРАННЫЙ СЕРВИС В ГОСТИНИЧНОМ  
БИЗНЕСЕ**

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль): Управление бизнес-процессами в гастрономии

Квалификация выпускника: Бакалавр

Процесс изучения дисциплины «Ресторанный сервис в гостиничном бизнесе» направлен на формирование следующих компетенций:

| Код и наименование компетенций выпускника                                                                                     | Код и наименование индикатора достижения компетенций                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде                                     | УК-3.1. Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                               | УК-3.2. Умеет действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды |
|                                                                                                                               | УК-3.3. Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем                                                                                                                                     |
| ПК-3. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства | ПК-3.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и организует их выполнение                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                               | ПК-3.2 Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале                                                                                             |
|                                                                                                                               | ПК-3.3 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности подразделений организации сферы гостеприимства                                                                                                                        |
| ПК-4. Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами                                      | ПК-4.1 Организует встречи, переговоры, презентации гостиничного продукта потребителям, партнёрам и другим заинтересованным сторонам                                                                                                                                                       |
|                                                                                                                               | ПК-4.2 Разрешает проблемные ситуации с потребителями, партнерами, заинтересованными лицами                                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                               | ПК-4.3 Владеет английским языком или другим иностранным языком при реализации технологического цикла обслуживания с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации                                   |
| ПК-6. Способен организовывать процесс оказания услуг в сфере общественного питания                                            | ПК-6.1 Проводит прием и сервисное обслуживание гостей с учетом их индивидуальных потребностей                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                               | ПК-6.2 Осуществляет приготовление блюд и напитков в соответствии с технологиями, санитарно-гигиеническими нормами и требованиями безопасности                                                                                                                                             |
|                                                                                                                               | ПК-6.3 Способен обеспечивать контроль и оценку качества товаров и услуг, проводить калькуляцию себестоимость продуктов                                                                                                                                                                    |

|                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК-7. Способен осуществлять распределение производственных заданий и координацию производственных и социальных процессов основного производства организации питания | ПК-7.1. Осуществляет организацию процессов основного производства организации питания                                                                       |
|                                                                                                                                                                     | ПК-7.2. Разрабатывает производственные регламенты и инструкции по процессам основного производства организации питания                                      |
|                                                                                                                                                                     | ПК-7.3. Координирует производственные и социальные процессы основного производства организации питания в соответствии с целями развития организации питания |

**Компетенция: УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде**

**УК-3.1. Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия**

**1 семестр**

1) К какому типу команды относится бригада официантов, обслуживающая гостей разных национальностей в международном ресторане отеля?

А) Проектная команда

**Б) Кросс-функциональная команда**

В) Виртуальная команда

Г) Линейная команда

2) Соответствие (выберите правильный вариант)

Установите соответствие «аспект работы – тип команды»:

|                                       |                         |
|---------------------------------------|-------------------------|
| 1. Внешний вид персонала              | А. Функциональная       |
| 2. Профессиональная гигиена           | Б. Проектная            |
| 3. Обслуживание гостей разных культур | В. Кросс-функциональная |

А) 1-А, 2-Б, 3-В

**Б) 1-Б, 2-А, 3-В**

В) 1-В, 2-Б, 3-А

Г) 1-А, 2-В, 3-Б

**2 семестр**

1) Сопоставьте способ социального взаимодействия в команде с его описанием применительно к сервисной деятельности.

|                |                                                                                                      |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Координация | А. Процесс разрешения разногласий между сотрудниками из-за разных трактовок стандартов обслуживания. |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|               |                                                                                                                                 |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. Компромисс | Б. Совместное согласование графиков смен для обеспечения бесперебойной работы зала.                                             |
| 3. Конфликт   | В. Решение, при котором администратор и официант уступают друг другу часть полномочий для быстрого урегулирования жалобы гостя. |

**Правильные ответ: 1-Б, 2-В, 3-А.**

2) Верное утверждение или не верное:

Утверждение: «Вербальная коммуникация (слова) играет большую роль в передаче эмоционального отношения к клиенту, чем невербальная (тон, жесты, поза)».

а) Верно

**б) Неверно**

**3 семестр**

1) Разделите следующие типы команд на две группы:

1. По сроку существования
2. По функциональному признаку

- Постоянная команда
- Проектная команда
- Функциональная команда
- Кросс-функциональная команда
- Временная целевая группа

Правильны ответ:

**По сроку:** Постоянная команда; Проектная команда / Временная целевая группа.

**По функции:** Функциональная команда; Кросс-функциональная команда.

2) Вопрос с «Множественный выбор»:

Команда, собранная из специалистов разных отделов отеля (служба приема, обслуживания номеров, кухня, тех. служба) для разработки нового wellness-пакета для гостей, является:

а) Функциональной

**б) Кросс-функциональной**

в) Самоуправляемой

г) Виртуальной

**4 семестр**

1) Вопрос с «Множественный выбор»:

К какому типу факторов формирования команды в сервисной организации относится корпоративная культура компании?

- а) Внешние факторы
- б) Внутренние организационные факторы**
- в) Индивидуально-психологические факторы
- г) Ситуационные факторы

2) Установите соответствие между фактором формирования команды и его примером в ресторанном бизнесе.

| Фактор                    | Пример                                                                                     |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Внешний фактор         | А. Жесткая иерархия между шеф-поваром, су-шефом и линейными поварами.                      |
| 2. Организационный фактор | Б. Требования законодательства о наличии сертифицированного бармена для продажи алкоголя.  |
| 3. Индивидуальный фактор  | В. Наличие у менеджера зала лидерских качеств для организации работы официантов в час пик. |

**Правильные ответ:** 1-Б, 2-А, 3-В.

3) Верное утверждение или не верное:

Согласно теории командных ролей Р. М. Белбина, для успешной работы сервисной команды важно, чтобы все ее члены имели сходные поведенческие характеристики и были «исполнителями».

- а) Верно
- б) Неверно**

4) Вопрос с «Множественный выбор»:

Какой способ социального взаимодействия наиболее эффективен для разрешения конфликта между сотрудниками на почве нарушения стандартов обслуживания, если требуется сохранить долгосрочные рабочие отношения?

- а) Избегание
- б) Сотрудничество**
- в) Приспособление (одной стороной)
- г) Конкуренция

5) Тип «Ситуационный множественный выбор»:

В гостинице внедряется новая цифровая система управления обслуживанием номеров. Команда горничных сопротивляется изменениям. Руководитель службы размещения создает временную группу из опытных горничных, технического специалиста и тренера для адаптации инструкций под реальные задачи и обучения коллег. Какой комбинацией факторов и типологии лучше всего описать эту ситуацию?

- а) Внешний технологический фактор; Функциональная команда.
- б) Внутренний организационный фактор (изменения); Временная кросс-функциональная команда для решения проблемы.**
- в) Индивидуальный фактор (сопротивление); Проектная команда.

г) Ситуационный фактор (срочность); Самоуправляемая команда.

б) Разделите перечисленные действия менеджера сервисной команды на две группы:

1. Действия по формированию команды
2. Действия по обеспечению социального взаимодействия в команде.

- Проведение тренинга по ролевому распределению по Белбину.
- Внедрение единой цифровой платформы для обмена информацией между сменами.
- Организация регулярных планерок для согласования действий.
- Подбор людей с учетом совместимости и необходимых компетенций.
- Разрешение конфликта между сотрудниками через медиацию.

Правильный ответ:

**Формирование:** Проведение тренинга по ролевому распределению; Подбор людей.

**Взаимодействие:** Внедрение единой платформы; Организация планерок; Разрешение конфликта.

**УК-3.2. Умеет действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды**

### **1 семестр**

1. Какой этический принцип обязателен для сотрудничества в сервисной команде?

- а) Конкуренция
- б) Вежливость**
- в) Изоляция
- г) Автономия

2. Что помогает новичку реализовать роль в команде обслуживания?

- а) Активное слушание**
- б) Игнорирование мнений
- в) Строгий контроль
- г) Личная инициатива

### **2 семестр**

1. Какой метод социального взаимодействия усиливает командный дух в ресторане?

- а) Формальные доклады
- б) Обратная связь**
- в) Индивидуальные штрафы
- г) Разделение зон

2. Что проявляет уважение к культуре коллег в сервисе?

- а) Учет мнений**
- б) Навязывание идей

- в) Избегание общения
- г) Публичная критика

### **3 семестр**

1. Какой принцип принятия решений соблюдается в этичной сервисной команде?

- а) Совместное обсуждение**
- б) Решение лидера
- в) Голосование меньшинства
- г) Случайный выбор

2. Что является нормой взаимодействия при конфликтах в отеле?

- а) Эмоциональный спор
- б) Взаимопомощь**
- в) Обращение к руководству
- г) Отказ от роли

### **4 семестр**

1. Какой метод помогает соблюдать этику в многонациональной сервисной команде?

- а) Ротация ролей**
- б) Фиксированные должности
- в) Изоляция групп
- г) Стандартизированные фразы

2. Что демонстрирует сотрудничество при реализации роли в туризме?

- а) Самостоятельные действия
- б) Обмен опытом**
- в) Конкуренция за клиентов
- г) Минимизация контактов

3. Какой подход к решениям обеспечивает этичность в сервисной команде?

- а) Уважение к мнению других**
- б) Быстрое голосование
- в) Авторитарный стиль
- г) Игнор возражений

4. Что укрепляет психологическую безопасность в команде обслуживания?

- а) Жесткий контроль
- б) Доверие и эмпатия**
- в) Формальные ритуалы
- г) Индивидуальная оценка

5. Какой метод социального взаимодействия применяется для лидерской роли?

- а) Структурированный диалог**
- б) Монолог лидера
- в) Письменные инструкции
- г) Автоматизация задач

6. Что обеспечивает этичное сотрудничество в цифровизации сервиса?

- а) Техническая изоляция
- б) Пунктуальность и организованность**

- в) Минимизация встреч
- г) Личные бонусы

**УК-3.3. Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем**

### **1 семестр**

1. Какой метод используется для начального распределения ролей в сервисной команде?

- а) Случайный выбор
- б) По компетенциям**
- в) По стажу
- г) По зарплате

2. Что помогает планировать время для базовых задач в отеле?

- а) Список дел**
- б) Импровизация
- в) Длинные перерывы
- г) Групповые чаты

### **2 семестр**

1. Какая роль типична для координатора в ресторанной команде?

- а) Организатор**
- б) Исполнитель
- в) Аналитик
- г) Творец

2. Как оценивать свои действия на ранних этапах?

- а) Только самооценка
- б) Обратная связь**
- в) Игнорирование ошибок
- г) Сравнение с другими

### **3 семестр**

1. Что определяет матрица RACI в распределении ролей?

- а) Зарплаты
- б) Ответственность**
- в) Отпуска
- г) Одежду

2. Какой метод управления временем для приоритетных задач?

- а) Матрица Эйзенхауэра**
- б) Календарь встреч
- в) Случайный порядок
- г) Полный отдых

### **4 семестр**

1. Как распределять роли в пиковом обслуживании гостиницы?

- а) Фиксировано
- б) Динамически**
- в) Без лидера
- г) Индивидуально

2. Что включает оценка действий по методу 360 градусов?

- а) Мнения коллег**
- б) Только КРІ
- в) Личные цели
- г) Финансовый отчет

3. Какой инструмент для командного планирования времени в сервисе?

- а) Бумажный блокнот
- б) Матрица Gantt**
- в) Телефонные звонки
- г) Социальные сети

4. Что оценивается в самоанализе роли координатора?

- а) Эффективность взаимодействия**
- б) Количество задач
- в) Внешний вид
- г) Возраст

5. Как динамическое распределение ролей улучшает сервисную команду?

- а) Адаптирует к нагрузке**
- б) Увеличивает бюрократию
- в) Снижает мотивацию
- г) Фиксирует конфликты

6. Какой принцип тайм-менеджмента для лидеров в отеле?

- а) Многозадачность
- б) Делегирование**
- в) Полный контроль
- г) Отсрочка решений

**Компетенция: ПК-3. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства**

**ПК-3.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и организует их выполнение**

*1 семестр*

1) Верное утверждение или не верное: Утверждение: «Цель деятельности подразделения (например, службы приема и размещения) должна формулироваться независимо от общих целей гостиницы, чтобы обеспечить автономность и гибкость работы».

- а) Верно
- б) Неверно**

2) Что является **первичным источником** для формулировки целей службы питания ресторана отеля?

- а) Личные амбиции шеф-повара.
- б) Маркетинговая стратегия и бизнес-план отеля.**

- в) Мнение наиболее опытных официантов.
- г) Ежедневные операционные потребности.

## 2 семестр

1) Соответствие (выберите правильный вариант):

Сопоставьте тип цели подразделения сферы гостеприимства с его корректным примером.

| Тип цели                         | Пример                                                                                            |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Стратегическая (долгосрочная) | А. Повысить средний чек в ресторане на 15% в следующем квартале за счет введения десертного меню. |
| 2. Тактическая (среднесрочная)   | Б. Стать лучшим городским отелем в сегменте luxury по отзывам гостей на TripAdvisor к 2027 году.  |
| 3. Операционная (краткосрочная)  | В. Обеспечить 100%-ную подготовку номеров к заезду к 14:00 сегодня.                               |

**Правильный ответ:** 1-Б, 2-А, 3-В.

## 2) Тип «Классификация/Группировка»:

Разделите следующие формулировки на две группы: **1. Цель** и **2. Задача**.

- Увеличить лояльность гостей.
- Провести два тренинга по технике продаж для официантов в марте.
- Повысить доход от дополнительных услуг (Spa, трансфер).
- Внедрить чек-лист контроля чистоты номера до 15 апреля.
- Достичь уровня повторных бронирований в 40%.

## Правильная группировка:

**Цель:** Увеличить лояльность гостей; Повысить доход от дополнительных услуг; Достичь уровня повторных бронирований в 40%.

**Задача:** Провести два тренинга; Внедрить чек-лист.

## 3 семестр

1) Тип «Множественный выбор»: Какая из нижеприведенных формулировок цели для службы консьержа соответствует SMART-критерию «Измеримая (Measurable)»?

- а) «Стать лучшей службой консьержа в городе».
- б) «Улучшить качество рекомендаций гостям».
- в) «Довести индекс удовлетворенности (NPS) услугами консьержа до 80% к концу года». (Правильный ответ — есть конкретный измеримый показатель и срок).
- г) «Проявлять больше инициативы в помощи гостям».

2) Тип «Верно/Неверно»: Утверждение: «Для эффективной организации выполнения задач руководителю достаточно поставить цель и проконтролировать результат, не вмешиваясь в процесс».

а) Верно

**б) Неверно** (Правильный ответ. Организация выполнения включает также обеспечение ресурсами, мотивацию, координацию, текущий контроль и корректировку действий, особенно в динамичной среде гостеприимства).

#### *4 семестр*

#### **(Организация выполнения. Ресурсы)**

**1) Тип «Множественный выбор»:** При организации выполнения плана увеличения продаж в баре отеля, руководитель в первую очередь должен обеспечить:

а) Премияльный фонд для барменов.

**б) Наличие необходимых ресурсов: обученный персонал, актуальная винная карта, достаточные товарные запасы.**

в) Ежедневные летучки с критикой недоработок.

г) Гибкий график работы.

**2) Тип «Сопоставление»:**

Установите соответствие между элементом организации выполнения и действием руководителя службы обслуживания номеров (Room Service).

| <b>Элемент организации</b> | <b>Действие руководителя</b>                                                                          |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Распределение задач     | А. Утверждает график поставок продуктов и одноразовой посуды для обеспечения бесперебойной работы.    |
| 2. Обеспечение ресурсами   | Б. Назначает ответственных за утреннюю, дневную и вечернюю смены, определяет их зоны ответственности. |
| 3. Мониторинг и контроль   | В. Анализирует ежедневные отчеты о среднем времени доставки заказа и количестве жалоб.                |

**Правильный ответ:** 1-Б, 2-А, 3-В.

**3) Тип «Верно/Неверно»:** Утверждение: «Ключевые показатели эффективности (KPI) для отдела продаж отеля (например, количество заключенных корпоративных договоров) должны быть неизменными в течение всего года, чтобы обеспечить стабильность оценки».

а) Верно

**б) Неверно**

**4) Тип «Множественный выбор»:** Если служба приема и размещения регулярно не выполняет задачу по времени заселения (check-in), руководителю в первую очередь следует:

а) Ввести штрафы для сотрудников.

**б) Проанализировать процесс: выявить «узкие места» (нехватка персонала в пиковые часы, медленная работа системы, отсутствие предварительной подготовки документов).**

в) Ужесточить стандарт времени.

г) Назначить нового старшего администратора.

**5) Тип «Ситуационный множественный выбор»:** Генеральный менеджер отеля ставит цель: «Повысить узнаваемость отеля как eco-friendly к 2025 году». Как

руководитель **службы размещения (Housekeeping)** должен сформулировать и организовать выполнение целей своего подразделения?

- а) Проигнорировать общую цель, так как она не связана напрямую с уборкой.
- б) Установить для горничных задание «экономить моющие средства».

**в) Сформулировать цель: «Сократить расход воды и химических средств на уборку номера на 20% к 2025 году через внедрение новых технологий и обучение персонала». Организовать выполнение: внедрить систему дозирования, провести тренинги, вести учет расходов.**

- г) Повесить в подсобках плакаты о бережном отношении к природе.

**б) Тип «Классификация/Группировка»:** Разделите перечисленные действия руководителя на две группы: **1. Действия по формированию цели/задач** и **2. Действия по организации их выполнения.**

- Провести SWOT-анализ работы отдела бронирования.
- Разработать и согласовать с командой план мероприятий на квартал.
- Довести утвержденные KPI до каждого сотрудника.
- Сформулировать цель по увеличению прямых бронирований на сайте.
- Заключить договор с IT-подрядчиком на обновление модуля онлайн-бронирования.
- Еженедельно проводить разбор сложных случаев с менеджерами.

**Правильная группировка:**

**Формирование:** Провести SWOT-анализ; Сформулировать цель...

**Организация выполнения:** Разработать план...; Довести KPI...; Заключить договор...; Проводить разбор...

**ПК-3.2 Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале**

**ПК-3.3 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности подразделений организации сферы гостеприимства**

**Компетенция: ПК-4 Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами**

**ПК-4.1 Организует встречи, переговоры, презентации гостиничного продукта потребителям, партнёрам и другим заинтересованным сторонам**

**1 семестр**

1. Что входит в подготовку к встрече с потребителем в отеле?

- а) Игнорирование деталей
- б) Проверка техники**
- в) Отсутствие сценария
- г) Спонтанные подарки

2. Какой первый этап переговоров с партнером?

- а) Знакомство**
- б) Подписание контракта
- в) Обсуждение цен
- г) Прощание

**2 семестр**

1. Что обязательно для презентации гостиничного продукта?

- а) Только текст
- б) Визуалы и образцы**
- в) Длинные речи
- г) Без демонстрации

2. Как организовать переговоры в конференц-зале?

- а) Разбить на блоки времени**
- б) Без расписания
- в) Только устно
- г) Без протокола

**3 семестр**

1. Что стимулирует продажи на презентации продукта?

- а) Скрытые цены
- б) Скидки и бонусы**
- в) Ограниченная информация
- г) Нет контактов

2. Какой шаг после деловой встречи?

- а) Follow-up письмо**
- б) Забыть участников
- в) Изменить договор
- г) Удалить записи

**4 семестр**

1. Что важно для встреч с заинтересованными сторонами?

- а) Открытые двери
- б) Приватность**
- в) Шумный зал
- г) Нет сервиса

2. Как завершить переговоры с клиентом?

- а) Протокол итогов**
- б) Мгновенная оплата
- в) Без обязательств
- г) Отказ от сделки

3. Что демонстрировать на презентации отеля партнерам?

- а) Услуги и цены**
- б) Только интерьер
- в) Конкурентов
- г) Личные фото

4. Какой временной блок в сценарии встречи?

- а) Только основная часть
- б) Подведение итогов**
- в) Бесконечные паузы
- г) Нет подготовки

5. Что обеспечивает успех презентации продукта?

**а) Комплекс мер**

б) Один купон

в) Нет рассылки

г) Игнор клиентов

6. Как взаимодействовать с стейкхолдерами в гостеприимстве?

а) Избегать контактов

**б) Информировать timely**

в) Только устно

г) Без поддержки

***ПК-4.2 Разрешает проблемные ситуации с потребителями, партнерами, заинтересованными лицами***

***1 семестр***

1. Какой первый шаг при жалобе гостя на номер?

**а) Активное слушание**

б) Немедленный спор

в) Игнорирование

г) Смена темы

2. Что важно при работе с претензией клиента?

а) Перебивание

**б) Эмпатия**

в) Обвинения

г) Штрафы

***2 семестр***

1. Как реагировать на недовольство чистотой?

а) Отказать

**б) Повторная уборка**

в) Задержка

г) Без извинений

2. Что фиксировать при проблемной ситуации?

**а) Детали инцидента**

б) Только имя

в) Ничего

г) Только дату

***3 семестр***

1. Как разрешить конфликт с партнером по целям?

**а) Совместный анализ**

б) Навязать мнение

в) Разорвать связь

г) Игнорировать

2. Что предложить при необоснованной претензии?

- а) Полный отказ
- б) Встречное решение**
- в) Штраф гостю
- г) Публичный спор

#### *4 семестр*

1. Какой принцип для быстрого разрешения?

- а) Оперативность**
- б) Долгое обсуждение
- в) Отсрочка
- г) Перекладывание

2. Что делать после решения проблемы?

- а) Follow-up**
- б) Забыть
- в) Повторить ошибку
- г) Удалить записи

3. Как работать с эмоциональным гостем?

- а) Аргументировать
- б) Предложить паузу**
- в) Усилить давление
- г) Уйти

4. Что уточнять при претензии партнера?

- а) Детали ситуации**
- б) Личные мотивы
- в) Конкурентов
- г) Финансы сразу

5. Как предотвратить эскалацию с заинтересованными сторонами?

- а) Конкретные сроки**
- б) Вагуальные обещания
- в) Нет реакции
- г) Юридические угрозы

6. Что смягчает напряжение в конфликте?

- а) Оправдания
- б) Извинения**
- в) Критика клиента
- г) Тишина

**ПК-4.3 Владеет английским языком или другим иностранным языком при реализации технологического цикла обслуживания с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации**

**1 семестр**

1. Как приветствовать иностранного гостя в отеле на английском?

а) Go away

**б) Welcome to our hotel**

в) Pay now

г) Leave luggage

2. Что важно знать о постоянных клиентах?

**а) Их предпочтения**

б) Только номер

в) Нет нужды

г) Возраст

**2 семестр**

1. Фраза для check-in:

**а) May I have your passport, please?**

б) Where is food?

в) No vacancy

г) Sign here only

2. Как учитывать лояльность постоянных гостей?

а) Стандартный сервис

**б) Персональные бонусы**

в) Игнорировать

г) Доп. плата

**3 семестр**

1. Запрос услуг: "I'd like to order room service." означает:

а) Уйти

**б) Заказ еды в номер**

в) Сменить номер

г) Заплатить

2. Уровень английского для reception:

**а) Intermediate (B1)**

б) Beginner (A1)

в) None

г) Advanced only

**4 семестр**

1. Фраза для жалобы: "I'm sorry for the inconvenience." –

**а) Извинение**

б) Требование денег

в) Отказ

г) Смена персонала

2. Характеристика постоянных клиентов:

а) Одноразовые

**б) Приносят 65% прибыли**

в) Дорогие

г) Нет лояльности

3. Для эффективной коммуникации с иностранцем:

**а) Clear pronunciation**

б) Fast speech

в) Slang only

г) Gestures alone

4. Персонализация для VIP-клиента:

**а) Remember name and preferences**

б) Standard room

в) No greetings

г) Extra charges

5. Check-out фраза:

а) Come back never

**б) Thank you for staying with us**

в) Pay more

г) Clean yourself

6. Почему английский важен в сервисе?

**а) Нет языкового барьера**

б) Только для туристов

в) Не обязательно

г) Заменить жестами

**Компетенция: ПК-6. Способен организовывать процесс оказания услуг в сфере общественного питания**

***ПК-6.1 Проводит прием и сервисное обслуживание гостей с учетом их индивидуальных потребностей***

***1 семестр***

1) Выберите приборы, относящиеся к базовой линейке приборов:

**а) десертная/закусочная вилка**

б) вилка для лобстеров

**в) рыбная вилка**

г) вилка для устриц

д) вилка для улиток

е) поварская вилка

**ж) столовая вилка**

- з) десертный/закусочный нож
- и) столовый нож**
- к) нож для икры
- л) стейковый нож**
- м) рыбный нож**
- н) нож для масла**
- о) шпиги для улиток
- п) столовая ложка**
- р) десертная ложка**
- с) ложка для икры
- т) Ложка для мороженого
- у) чайная/кофейная ложка**
- ф) ложка для эспрессо**

2) В каком порядке расположены в меню горячие блюда?

- а) мясные, из птицы, рыбные;
- б) рыбные, из птицы, мясные;**
- в) из птицы, мясные, рыбные
- г) рыбные, мясные, из птицы.

## 2 семестр

1) Кому первому нужно подать меню?

- а) женщине в возрасте;**
- б) молодой женщине;
- в) пожилому мужчине.

2) Знак, когда нужно немедленно убрать тарелку:

- а) в тарелке вилка и нож расположены на 4 часа;**
- б) в тарелке вилка и нож крест-накрест;
- в) в тарелке осталась 1/3 блюда.

## 3 семестр

1) Перед подачей кофе:

- а) чашки подогревают;**
- б) чашки охлаждают;
- в) торопятся, чтобы в кофе не осела пенка
- г) Настроить помол

2) Укажите верную очередность подачи следующих блюд и напитков:

|   | Блюда и напитки                       | Ответ:   |
|---|---------------------------------------|----------|
| А | напитки (алкогольные, безалкогольные) | <b>1</b> |
| Б | Супы                                  | <b>5</b> |
| В | Холодные закуски                      | <b>3</b> |

|   |                             |   |
|---|-----------------------------|---|
| Г | Горячие блюда               | 7 |
| Д | Хлеб                        | 2 |
| Е | Горячие закуски             | 6 |
| Ё | Горячие напитки (чай, кофе) | 8 |
| Ж | Салаты                      | 4 |
| З | Десерты                     | 9 |

#### **4 семестр**

1) Если гость, которого обслуживает другой официант, просит Вас подойти, ваши действия:

- а) попросите администратора найти официанта, который обслуживает это столик;
- б) немедленно подойдете;**
- в) крикните гостю «сейчас к Вам подойдет Ваш официант».

2) Фраза, которую нужно употреблять при первом контакте с гостем:

- а) Здравствуйте! Проходите!
- б) Добрый день (утро, вечер)! Вы будете один (а)?
- в) Добрый день (утро, вечер)! Меня зовут «...» Куда желаете присесть?**
- г) Добрый день (утро, вечер)! Минутку, сейчас позову администратора!

3) Температура подачи красных вин:

- а) охлаждённый до 18-ти градусов;**
- б) комнатной температуры;
- в) охлажденный до 8-ти градусов.

4) Температура подачи белых вин:

- а) охлаждённый до 18-ти градусов;
- б) комнатной температуры;
- в) охлажденный до 8-ти градусов.**

5) Что при особых потребностях (аллергия)?

- а) Стандартное блюдо
- б) Индивидуальное меню**
- в) Игнорировать
- г) Замена на десерт

6) Как учитывать базовые индивидуальные потребности?

- а) Уточнить пожелания**
- б) Предложить стандарт

- в) Назначить сам
- г) Отложить

***ПК-6.2 Осуществляет приготовление блюд и напитков в соответствии с технологиями, санитарно-гигиеническими нормами и требованиями безопасности***

### ***1 семестр***

- 1) Клош – это ...
  - а) Поднос
  - б) Женская шляпка с полями
  - в) Сервисное оборудование (сохраняет температуру блюда)**
- 2) Приборы можно брать только:
  - а) за ручки;
  - б) за середину, двумя пальцами**
  - в) за середину.

### ***2 семестр***

- 1) Где кладётся столовая ложка при сервировке стола?
  - а) справа;**
  - б) подаётся в руки гостю;
  - в) кладётся слева, рядом с вилок.
- 2) После того как принят заказ необходимо:
  - а) не медленно приступить к его исполнению;
  - б) повторить заказ;**
  - в) забрать меню.

### ***3 семестр***

- 1) Допустимо ли поворачиваться к гостю спиной?
  - а) конечно, если нет другой возможности;
  - б) всегда находиться к гостю в пол-оборота, если невозможно стоять лицом;**
  - в) нет.
- 2) Минимальная температура горячих вторых блюд при раздаче?
  - а) 50°C
  - б) 65°C**
  - в) 75°C
  - г) 85°C

### ***4 семестр***

- 1) Как персонализировать прием для семьи с детьми?
  - а) Стандартный номер
  - б) Предложить детскую кроватку**

- в) Верхний этаж
- г) Без меню

2) Что уточнять при регистрации VIP-гостя?

- а) Предпочтения услуг**
- б) Только паспорт
- в) Финансы
- г) Нет вопросов

3) Для гостя с аллергией при обслуживании:

- а) Индивидуальное меню**
- б) Стандартные блюда
- в) Игнорировать
- г) Другой стол

4) Как поддерживать постоянного гостя?

- а) Повторить регистрацию
- б) Запомнить имя и привычки**
- в) Очередь
- г) Минимальный контакт

5) Учет культурных потребностей иностранца:

- а) Адаптировать сервис**
  - б) Только русский
  - в) Нет изменений
  - г) Отдельный зал
- б) Что повышает удовлетворенность при выезде?
- а) Быстрый расчет
  - б) Опрос отзывов**
  - в) Нет приветствия
  - г) Доп. счета

***ПК-6.3 Способен обеспечивать контроль и оценку качества товаров и услуг, проводить калькуляцию себестоимости продуктов***

### ***1 семестр***

1) Какое из утверждений является правильным, тема: «Основные правила приоритета»?

- а) Возраст (старше – моложе); Пол (женщина – мужчины); Статус (начальник – подчиненный)
- б) Пол (женщина – мужчины); Возраст (моложе – старше); Статус (начальник – подчиненный)
- в) Пол (женщина – девушки); Статус (начальник – подчиненный); Возраст (старше – моложе);
- г) Пол (женщина – мужчины); Возраст (старше – моложе); Статус (начальник – подчиненный)**

2) Первым обслуживаем:

- а) пожилого мужчину;
- б) ребенка;**
- в) женщину в возрасте.

### **2 семестр**

- 1) Первый шаг в работе с жалобами:
  - а) быстро исправить ошибку;
  - б) проверить доволен ли гость;
  - в) поблагодарить.**
- 2) После того как принят заказ необходимо:
  - а) не медленно приступить к его исполнению;
  - б) повторить заказ;**
  - в) забрать меню.

### **3 семестр**

- 1) Кому первому нужно подать меню?
  - а) женщине в возрасте;**
  - б) молодой женщине;
  - в) пожилому мужчине.
- 2) С каждым гостем нужно обращаться как с важной персоной.
  - а) верно;**
  - б) неверно;
  - в) если он и есть важная персона.

### **4 семестр**

- 1) Что самое важное в умении подать себя с хорошей стороны? Укажите наиболее исчерпывающий ответ:
  - а) гордитесь своим внешним видом, не жуйте перед гостями и не присаживайтесь передохнуть во время работы;
  - б) второго шанса оставить хорошее впечатление не будет. Главное, чтобы Вы выглядели опрятно и вели себя непринуждённо;
  - в) всегда носите чистую униформу, соблюдайте личную гигиену, не ешьте и не пейте на виду у гостей.**
- 2) Для официанта на работе превыше всего:
  - а) прибыль заведения;
  - б) комфорт гостей;**
  - в) чаевые.
- 3) Если гость чем-то не доволен и назревает конфликт, официант должен:
  - а) защитить честь «мундира» и объяснить гостю, что это не его вина и не вина ресторана;
  - б) молча выслушать гостя, потупив взор (повинную голову меч не отсечёт);

**в) дать ему выговориться, так сказать «выпустить пар». После этого извиниться от своего имени, или от имени кухни. Затем поблагодарить за замечание и сообщить, как вы собираетесь исправить ошибку.**

4) Когда заканчивается обслуживание гостей?

а) когда гости оплатили счёт;

**б) когда дверь заведения за ними закрылась**

в) с момента подачи гостям счёта.

5) Встреча гостей должна осуществляться:

а) официантом;

б) администратором;

**в) любым сотрудником, который находится ближе к гостям.**

6) Идеальный официант...

а) сразу же подходит к гостю, как только тот его позовёт;

**б) появляется рядом с гостем за секунду до того, как тот его захочет позвать;**

в) заранее, на всё время пребывания гостей в ресторане, обеспечит их всем необходимым.

**Компетенция: ПК-7. Способен осуществлять распределение производственных заданий и координацию производственных и социальных процессов основного производства организации питания**

***ПК-7.1. Осуществляет организацию процессов основного производства организации питания***

***1 семестр***

***Вопрос 1. Тип: Верно/Неверно***

**Утверждение:** Распределение производственных заданий на горячем цехе (кто и какое блюдо готовит) полностью зависит от решения шеф-повара в момент смены и не должно быть связано с графиком и объемами поставок сырья от службы снабжения.

а) Верно

**б) Неверно**

***Вопрос 2. Тип: Множественный выбор (один правильный)***

Для эффективной организации процесса приготовления полуфабрикатов высокой степени готовности в доготовочном филиале (кухне-спутнике) служба снабжения должна:

а) Поставлять сырье в том же виде, что и для основного производства.

**б) Обеспечивать поставку уже подготовленных централизованно полуфабрикатов (очищенные и нарезанные овощи, порционированное и маринованное мясо) в соответствии с производственным регламентом филиала.**

в) Не вмешиваться в работу филиала, предоставив ему самостоятельность в закупках.

г) Поставлять сырье крупными необработанными партиями для экономии.

## **2 семестр**

### **Вопрос 1. Тип: На соответствие**

Установите соответствие между производственным заданием и критически важным условием со стороны снабжения для его выполнения.

| <b>Производственное задание</b>                                        | <b>Условие от службы снабжения</b>                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Ежедневное приготовление 200 порций салата "Цезарь" к бизнес-ланчу. | А) Гарантированные ежедневные поставки свежего салата айсберг, пармезана определенной выдержки и соуса в готовом виде или по точной рецептуре.                                              |
| 2. Запуск новой сезонной линии выпечки с ежевикой.                     | Б) Заключение договора с надежным поставщиком замороженной или свежей ежевики в сезон, с учетом ее сохранности и логистики.                                                                 |
| 3. Приготовление бульонов для супов на 3 дня вперед.                   | В) Организация поставок костей и субпродуктов для бульона в нужном объеме и с требуемой периодичностью, чтобы обеспечить непрерывность процесса.                                            |
| 4. Проведение мастер-класса для гостей по приготовлению строганины.    | Г) Обеспечение поставки, специально сертифицированной для употребления в сыром виде замороженной рыбы определенных пород, с документами, подтверждающими глубокую заморозку и безопасность. |

**Правильные пары: 1-А, 2-Б, 3-В, 4-Г.**

### **Вопрос 2. Тип: Логическая цепочка**

Расположите этапы взаимодействия снабжения и производства при организации процесса копчения собственного лосося для ресторана:

**1.** Производство ставит задачу: разработать технологию и начать производство копченого лосося.

**2.** Снабжение находит и заключает договор с поставщиком охлажденного лосося-сырца (semlet) строгого размера и качества, а также закупает щепу для копчения определенной породы дерева.

**3.** Снабжение организует пробную поставку, производство проводит пробные засолку и копчение, корректирует технологическую карту.

**4.** На основе утвержденной карты снабжение устанавливает регулярный график поставок сырца, обеспечивая непрерывный производственный цикл.

**Правильная последовательность: 1 → 2 → 3 → 4.**

### 3 семестр

#### Вопрос 1. Тип: Множественный выбор (один правильный)

**Вопрос:** Руководитель основного производства (шеф-повар) согласовывает с начальником службы снабжения график поставок скоропортящихся продуктов (мясо, рыба, зелень). Какой **главный принцип** должен лежать в основе этого графика для эффективной организации производства?

- а) Закупка максимально крупных партий 1 раз в месяц для получения оптовых скидок.
- б) Поставки строго по понедельникам, независимо от плана загрузки ресторана.
- в) Синхронизация с планом производства и прогнозом продаж («точно в срок»), чтобы минимизировать время хранения сырья и обеспечить его максимальную свежесть к моменту использования.**
- г) Поставки в удобное для водителя поставщика время.

#### Вопрос 2. Тип: Верно/Неверно

**Утверждение:** Функция службы снабжения заканчивается в момент передачи сырья со склада на производство. Дальнейшая организация его движения по цехам (холодному, горячему, кондитерскому), контроль последовательности обработки и предотвращение простоев — это исключительно задача производства, не требующая предварительной координации со снабжением.

- а) Верно
- б) Неверно**

### 4 семестр

#### Вопрос 1. Тип: На соответствие

**Вопрос:** Установите соответствие между этапом технологического процесса на производстве и критически важным действием службы снабжения, которое обеспечивает его бесперебойность.

| Этап технологического процесса на производстве         | Критически важное действие службы снабжения                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Подготовка полуфабрикатов (нарезка, маринование).   | А) Организация поставки сырья в требуемой степени обработки (например, мытое/чищенное) или обеспечение сырьем, соответствующим нормам выхода после первичной обработки. |
| 2. Термическая обработка (жарка, запекание).           | Б) Гарантированное обеспечение стабильным качеством основного сырья (однаковая жирность мяса, размер рыбы), чтобы время и режим обработки не сбивались.                 |
| 3. Фасовка и охлаждение готовой продукции для фуршета. | В) Своевременная поставка необходимой упаковки, контейнеров и материалов для гастрономии в соответствии с объемом заказа.                                               |

| Этап технологического процесса на производстве       | Критически важное действие службы снабжения                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. Работа кондитерского цеха по праздничным заказам. | Г) Заблаговременное создание страхового запаса и налаживание экстренных каналов поставки дефицитных или импортных ингредиентов (специфичные красители, мука особых сортов). |

**Правильные пары:** 1-А, 2-Б, 3-В, 4-Г.

**Вопрос 2. Тип: Множественный выбор (несколько правильных)**

**Вопрос:** Для организации процесса основного производства в соответствии с ежедневным планом-меню служба снабжения обязана обеспечить следующие координационные действия:

а) Ежедневный утренний брифинг с представителем производства для уточнения остатков сырья и подтверждения заявок на текущий день. *(Правильный ответ)*

б) Контроль за соблюдением графика поставок, чтобы сырье поступало до начала активной фазы приготовления блюд, а не в обеденный пик. *(Правильный ответ)*

в) Самостоятельное изменение плана-меню, если какой-то продукт не поступил, без уведомления производства.

г) Немедленное информирование шеф-повара о форс-мажорных срывах поставок для оперативной корректировки меню или поиска замены. *(Правильный ответ)*

д) Хранение всего поступившего сырья в одной зоне, предоставляя производству самостоятельно разбираться с его сортировкой.

**Вопрос 3. Тип: Ситуационная задача (краткий ответ/выбор)**

**Ситуация:** На кухне начался активный процесс приготовления ужина. Шеф-повар обнаружил, что для ключевого блюда дня нет заказанного молодого картофеля определенного калибра, а привезли крупный, старый. Поставка следующей возможна только завтра. **Какое действие со стороны службы снабжения, ответственной за координацию, было упущено и привело к сбою?**

а) Не был проверен внешний вид водителя-экспедитора.

б) Не был проведен входной контроль качества сырья в момент приемки на соответствие заявленным в спецификации параметрам (калибр, сорт, качество).

в) Не была вовремя заплачена предоплата поставщику.

г) Картофель не был немедленно доставлен прямо на горячий цех, минуя склад.

**Вопрос 4. Тип: Сопоставление / Последовательность действий**

**Вопрос:** Расположите этапы взаимодействия службы снабжения и основного производства при запуске **нового сезонного блюда** в правильной логической последовательности для обеспечения организованного процесса.

1. **Согласование с шеф-поваром окончательной рецептуры и технологической карты нового блюда.**

2. **Проведение службой снабжения анализа рынка: поиск поставщиков специфичных сезонных ингредиентов, запрос образцов, пробные закупки.**

3. **Проведение пробной готовки и дегустации с использованием сырья от выбранных поставщиков, корректировка рецептуры при необходимости.**

4. Утверждение поставщиков и заключение предварительных договоров. Расчет норм расхода и формирование плана закупок под прогнозируемый объем продаж.

5. Организация первой штатной поставки сырья точно к дате старта продаж блюда. Информирование производства о специфике хранения и подготовки нового сырья.

**Правильная последовательность: 1 → 2 → 3 → 4 → 5.**

**Вопрос 5. Тип: Верно/Неверно (Углубленное)**

**Утверждение:** Система «Канбан» (вытягивающая система), применяемая в организации производства, где цех самостоятельно запрашивает со склада необходимые компоненты по мере необходимости, полностью исключает необходимость в планировании со стороны службы снабжения, переводя ее роль в пассивную — реактивное выполнение заявок.

а) Верно

**б) Неверно** (Правильный ответ. Даже в системе «Канбан» служба снабжения играет активную роль. Она должна организовать снабжение так, чтобы на складе всегда был минимально необходимый, но достаточный запас для реагирования на запросы производства. Это требует тонкого расчета страховых запасов, отлаженных отношений с поставщиками и понимания производственных циклов.)

**Вопрос 6. Тип: Множественный выбор (один правильный)**

**Вопрос:** Что является основным инструментом координации между службой снабжения и производственными цехами для оперативного распределения сырья в течение рабочего дня?

а) Устные распоряжения директора ресторана.

б) Годовой отчет о закупках.

**в) Внутренняя заявка-требование (или лимитно-заборная карта), оформляемая начальником цеха и утверждаемая материально ответственным лицом.** (Правильный ответ)

г) Объявления на доске в подсобке.

**ПК-7.2. Разрабатывает производственные регламенты и инструкции по процессам основного производства организации питания**

**1 семестр**

**Вопрос 1. Тип: Множественный выбор (один правильный)**

**Вопрос:** Какой документ, формируемый службой снабжения, является **необходимой исходной информацией** для разработки точной технологической карты и, соответственно, производственного регламента на блюдо?

а) План эвакуации при пожаре.

**б) Спецификация на сырьё с детальным описанием требований (сорт, размер, жирность, ГОСТ/ТУ), которая становится стандартом для закупок.**

в) График отпусков сотрудников.

г) Рекламный буклет поставщика.

**Вопрос 2. Тип: Верно/Неверно**

**Утверждение:** Производственный регламент, включая технологические карты, должен содержать информацию исключительно о последовательности действий повара. Требования к поступающему сырью и его параметрам не являются частью этого регламента, так как это зона ответственности снабжения.

- а) Верно  
б) Неверно

### 2 семестр

#### Вопрос 1. Тип: На соответствие

**Вопрос:** Установите соответствие между разделом производственного регламента (технологической инструкции) и информацией, которую служба снабжения обязана предоставить для его корректного заполнения.

| Раздел регламента / инструкции                     | Информация от службы снабжения                                                                                               |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Сырьё и материалы.                              | А) Точные наименования, артикулы, коды по товарной номенклатуре, ссылки на действующие спецификации.                         |
| 2. Нормы расхода сырья на 1 порцию (брутто/нетто). | Б) Данные о среднем отходе при лабораторной проработке или на основе статистики приемки, подтверждающие коэффициенты выхода. |
| 3. Организация хранения сырья и полуфабрикатов.    | В) Установленные сроки годности и условия хранения для каждого вида сырья, требования к маркировке.                          |
| 4. Контроль качества готовой продукции.            | Г) Эталонные образцы (дегустационные карточки) сырья, одобренного для производства, для сравнения.                           |

**Правильные пары:** 1-А, 2-Б, 3-В, 4-Г.

#### Вопрос 2. Тип: Множественный выбор (несколько правильных)

**Вопрос:** При разработке регламента приготовления нового соуса служба снабжения должна участвовать в процессе для:

- а) Проведения пробных закупок ингредиентов у разных поставщиков для сравнения их влияния на вкус и стабильность соуса.
- б) Определения оптимальной фасовки и упаковки ключевых ингредиентов, чтобы минимизировать потери при вскрытии и обеспечить точность дозировки.
- в) Написания поэтапной текстовой инструкции для повара о порядке смешивания.
- г) Расчета реальной и прогнозируемой себестоимости сырьевого набора на основе доступных рыночных цен.
- д) Разработки цветового дизайна этикетки для бутылки с соусом.

### 3 семестр

#### Вопрос 1. Тип: Ситуационная задача (краткий ответ/выбор)

**Ситуация:** На производстве внедряется новая инструкция по разморозке птицы, требующая перемещения полуфабрикатов из низкотемпературной камеры в камеру шоковой разморозки за 12 часов до использования. Какое критическое действие со стороны снабжения необходимо для выполнения этого регламента?

- а) Закупить больше морозильных камер.
- б) Организовать систему маркировки и учёта партий сырья с указанием даты поступления и передачи в разморозку, чтобы соблюсти временной регламент и принцип FIFO.
- в) Увеличить штат грузчиков.

г) Потребовать от поставщика поставлять только охлаждённую птицу.

**Вопрос 2. Тип: Сопоставление / Последовательность разработки**

**Вопрос:** Расположите этапы взаимодействия производства и снабжения при разработке и внедрении нового производственного регламента (на примере линии салатов) в правильной логической последовательности.

1. Шеф-повар формулирует идею, рецептуру и предварительные требования к сырью.
2. Служба снабжения проводит маркетинговый поиск, предоставляет образцы сырья от потенциальных поставщиков.
3. Проводится технологическая проработка (пробная готовка) на образцах, уточняются нормы расхода и окончательные требования к сырью.
4. Служба снабжения на основе утверждённых требований оформляет или корректирует спецификации, заключает договоры с wybranymi поставщиками.
5. На основе утверждённых образцов и точных норм расхода технологом окончательно оформляется технологическая карта и инструкция.
6. Снабжение обеспечивает первую штатную поставку сырья, соответствующего регламенту, для запуска в меню.

**Правильная последовательность: 1 → 2 → 3 → 4 → 5 → 6.**

**4 семестр**

**Вопрос 1. Тип: Верно/Неверно (Углубленное)**

**Утверждение:** Если поставщик стабильно поставляет сырьё хорошего качества, но с небольшими отклонениями от заявленной в спецификации жирности или размера, служба снабжения может допустить эти отклонения, не информируя производство. Это не повлияет на выполнение производственных регламентов.

- а) Верно
- б) Неверно

**Вопрос 2. Тип: Множественный выбор (один правильный)**

**Вопрос:** Для регламентации процесса «Приёмка и учёт скоропортящегося сырья» служба снабжения разрабатывает инструкцию. Какой пункт в ней является **наиболее важным для предотвращения сбоев в производстве?**

- а) Цвет униформы приемщика.
- б) **Обязательная немедленная проверка температурного режима продукции и сроков годности с внесением данных в журнал до начала разгрузки.**
- в) Необходимость улыбаться водителю поставщика.
- г) Частота уборки разгрузочной площадки.

**Вопрос 3. Тип: На соответствие (Типы регламентов)**

**Вопрос:** Установите соответствие между типом производственного регламента/инструкции и связанным с ним документом, который должна вести служба снабжения.

| Тип регламента                          | Связанный документ снабжения                                                                                       |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Регламент подготовки полуфабрикатов. | А) Ведомость/журнал выдачи сырья со склада в цех по заявкам-требованиям с указанием даты, партии, цеха-получателя. |

| Тип регламента                                | Связанный документ снабжения                                                                                                                |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. Инструкция по хранению на производстве.    | Б) Карты (паспорта) стеллажного хранения с указанием зон для сырья, полуфабрикатов, готовой продукции, температурных режимов.               |
| 3. Регламент проведения инвентаризации.       | В) Инвентаризационные описи с актуальными остатками, сверяемые с данными складского учёта снабжения.                                        |
| 4. Регламент списания технологических потерь. | Г) Акт на списание, основанный на установленных нормах естественной убыли или результатах бракеража, с указанием причин (например, усушка). |

**Правильные пары:** 1-А, 2-Б, 3-В, 4-Г.

**Вопрос 4. Тип: Множественный выбор (несколько правильных)**

**Вопрос:** При разработке регламента работы кондитерского цеха в предпраздничный период служба снабжения, участвуя в процессе, должна предусмотреть в своих инструкциях:

- а) Чёткий график поставок скоропортящихся ингредиентов (сливки, творог, ягоды) с привязкой к плану выпуска тортов.
- б) Правила создания и использования страхового запаса дефицитных сухих ингредиентов (агар, какао-масло) и оформления экстренных заказов.
- в) Инструкцию по приёмке и проверке качества яиц и молочной продукции по усиленным критериям в праздничный сезон.
- г) Допуск к работе в цехе практикантов без согласования с шеф-кондитером.
- д) Регламент возврата неиспользованной в срок тары (например, коробок для тортов) поставщику.

**Вопрос 5. Тип: Логическая цепочка (Внедрение изменения)**

**Вопрос:** В связи с жалобами на жесткость стейков принято решение изменить регламент их приготовления: увеличить время сухого вызревания мяса с 14 до 21 дня. Расположите необходимые согласованные действия снабжения и производства в правильном порядке.

1. Внесение изменения в технологическую карту на стейк (новое время созревания).
2. Корректировка службой снабжения графика закупок и объёмов заказа мяса с учётом увеличения времени его оборота на складе.
3. Разработка и внедрение службой снабжения новой системы маркировки туш/отрубов с чётким указанием даты поступления и даты окончания созревания.
4. Выделение и подготовка на складе дополнительных площадей с контролируемым микроклиматом для удлинённого срока созревания.
5. Обучение кладовщиков и поваров новым процедурам учёта и изъятия мяса на производство.

**Правильная последовательность:** 1 → 2 → 3 → 4 → 5.

**Вопрос 6. Тип: Верно/Неверно (Стратегический аспект)**

**Утверждение:** Разработка и строгое соблюдение производственных регламентов, обеспеченных чёткими спецификациями на сырьё, ограничивают творческую свободу шеф-повара и поэтому нежелательны в предприятиях высокой кухни (fine dining).

- а) Верно
- б) Неверно**

**ПК-7.3. Координирует производственные и социальные процессы основного производства организации питания в соответствии с целями развития организации питания**

**1 семестр**

**Вопрос 1. Тип: Множественный выбор (один правильный)**

**Вопрос:** Организация ставит цель развития: «Внедрить принципы устойчивого развития (sustainability) и снизить экологический след». Какое решение в сфере снабжения будет **наиболее эффективно координировать производственные процессы** с этой социально-экономической целью?

- а) Увеличить закупки импортных полуфабрикатов в индивидуальной пластиковой упаковке.
- б) Перейти на закупки у локальных фермеров, внедрить систему возвратной тары, оптимизировать логистику для снижения пробега транспорта. (Правильный ответ)**
- в) Закупать только самые дешёвые продукты, чтобы повысить рентабельность.
- г) Установить дополнительные морозильные камеры для создания годового запаса.

**Вопрос 2. Тип: Верно/Неверно**

**Утверждение:** Социальные процессы в коллективе производства (атмосфера, мотивация, текучесть кадров) не зависят от работы службы снабжения. Снабжение отвечает только за материальные ресурсы.

- а) Верно
- б) Неверно**

**2 семестр**

**Вопрос 1. Тип: На соответствие**

**Вопрос:** Установите соответствие между целью развития организации и координирующим действием службы снабжения, которое связывает производственные и социальные аспекты.

| <b>Цель развития организации</b>                   | <b>Координирующее действие службы снабжения</b>                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Повышение лояльности и вовлечённости персонала. | А) Организация льготного питания для сотрудников из качественных остатков сырья, участие в программах wellness (закупка полезных перекусов).                        |
| 2. Выход на новый ценовой сегмент (премиум).       | Б) Жёсткий отбор поставщиков эксклюзивных продуктов, внедрение блокчейна для прослеживаемости происхождения, обучение персонала особенностям работы с новым сырьём. |

| Цель развития организации                            | Координирующее действие службы снабжения                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. Диверсификация в формат «здоровая еда» (healthy). | В) Перестройка всей базы поставщиков на производителей органических, безглютеновых продуктов; совместно с производством — разработка новых спецификаций и регламентов. |
| 4. Снижение производственного травматизма.           | Г) Закупка современного, эргономичного инвентаря и безопасной упаковки; обеспечение цехов качественными СИЗ (перчатками, противоскользящей обувью).                    |

**Правильные пары:** 1-А, 2-Б, 3-В, 4-Г.

**Вопрос 2. Тип: Множественный выбор (несколько правильных)**

**Вопрос:** Для координации процессов в рамках цели «Сократить время обслуживания гостя в обеденной зоне на 15%» служба снабжения должна пересмотреть свою работу в следующих аспектах:

- а) Сместить график поставок сырья на более раннее время, чтобы к началу lunch-часа все продукты уже были подготовлены в цехах. *(Правильный ответ)*
- б) Проработать с поставщиками вопрос о поставке овощей и зелени в уже мытом и фасованном виде (ready-to-eat). *(Правильный ответ)*
- в) Внедрить систему «канбан» для ключевых полуфабрикатов, чтобы их пополнение на линии происходило автоматически и без задержек. *(Правильный ответ)*
- г) Увеличить минимальный объем каждой закупки, чтобы реже отвлекаться на оформление заказов.
- д) Совместно с производством оптимизировать складские маршруты и расположение сырья для ускорения его подачи в цех.

**3 семестр**

**Вопрос 1. Тип: Ситуационная задача (краткий ответ/выбор)**

**Ситуация:** В рамках программы развития и борьбы с текучестью кадров руководство планирует внедрить систему наставничества для новичков в производственных цехах. **Как служба снабжения может координировать свои процессы с этой социальной инициативой?**

- а) Никак, это исключительно вопрос работы отдела персонала и шеф-повара.
- б) Разработать и предоставить наставникам четкие и простые инструкции по приёмке и первичному осмотру сырья, чтобы они могли эффективно обучать этому новичков с первого дня.
- в) Потребовать от новичков самостоятельно разбираться в качестве сырья методом проб и ошибок.
- г) Увеличить зарплату только наставникам.

**Вопрос 2. Тип: Сопоставление / Последовательность координации**

**Вопрос:** Расположите этапы координации процессов при запуске нового формата кейтеринга (выездного обслуживания) как стратегической цели развития.

1. Совместное планирование (снабжение + производство + отдел продаж): определение меню, логистики, требований к оборудованию и упаковке.

2. Анализ снабжением новых потребностей: поиск поставщиков разовой посуды, термоконтейнеров, порционных упаковок, организация логистики до места события.

3. Разработка и согласование новых регламентов: технологии приготовления «в поле», инструкции по комплектации и транспортировке, нормативы расхода для выездных бригад.

4. Формирование мобильных («социально» сплочённых) бригад для выезда, их обучение новым процедурам и обеспечение всем необходимым со склада.

5. Организация обратной связи после мероприятия для анализа слабых мест в координации снабжения и производства, внесение корректировок.

**Правильная последовательность: 1 → 2 → 3 → 4 → 5.**

#### **4 семестр**

##### **Вопрос 1. Тип: Верно/Неверно (Углубленное)**

**Утверждение:** Внедрение цифровой системы управления складом (WMS) и электронного документооборота с поставщиками — это исключительно техническое решение, которое не оказывает влияния на социальные процессы в коллективе производства.

а) Верно

**б) Неверно**

##### **Вопрос 2. Тип: Множественный выбор (один правильный)**

**Вопрос:** Для достижения цели «Повышение среднего чека за счёт продаж сопутствующих товаров» (например, фирменных соусов, чая) служба снабжения должна скорректировать свою координацию с производством следующим образом:

а) Прекратить закупки этих товаров, чтобы стимулировать производство своих.

**б) Наладить закупку уникальной упаковки (брендированных бутылок, коробок) и сырья для производства этих товаров, обеспечив их выделенный учёт и доступность для фасовки.**

в) Проинформировать официантов, что они должны больше предлагать гостям воду.

г) Увеличить закупку основных продуктов, чтобы снизить на них цену.

##### **Вопрос 3. Тип: На соответствие (Управление кризисом)**

**Вопрос:** Установите соответствие между кризисной ситуацией (угрожающей целям развития) и координирующим действием службы снабжения, направленным на стабилизацию производственных и социальных процессов.

| <b>Кризисная ситуация</b>                                | <b>Координирующее действие снабжения</b>                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Внезапный рост цен на ключевое сырьё (масло, курица). | А) Срочный поиск альтернативных поставщиков или продуктов-заменителей, прозрачное информирование производства о новых условиях для быстрой корректировки меню и калькуляций. |
| 2. Массовая болезнь персонала в сезон гриппа.            | Б) Обеспечение бесперебойности поставок полуфабрикатов упрощённой готовности, чтобы минимизировать нагрузку на уменьшившийся коллектив и сохранить качество.                 |

| Кризисная ситуация                             | Координирующее действие снабжения                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. Срыв поставки от основного поставщика мяса. | В) Активация заранее подготовленных альтернативных каналов (резервных поставщиков), немедленное оповещение производства о замене сырья и возможных изменениях во вкусе/выходе. |
| 4. Внедрение новых жёстких санитарных норм.    | Г) Срочная закупка необходимых средств дезинфекции, новой безопасной упаковки, организация обучения правилам их применения с поставщиком.                                      |

**Правильные пары:** 1-А, 2-Б, 3-В, 4-Г.

**Вопрос 4. Тип: Множественный выбор (несколько правильных)**

**Вопрос:** Координация социальных процессов в рамках цели «Создание инклюзивного рабочего места» требует от службы снабжения:

- а) Учесть при закупке оборудования и организации склада потребности сотрудников с ограниченными возможностями (например, доступность стеллажей).
- б) Обеспечить наличие на производстве и в столовой персонала продуктов, соответствующих различным диетическим и религиозным потребностям сотрудников.
- в) Игнорировать индивидуальные запросы, чтобы не создавать прецедентов.
- г) Проработать с поставщиками вопрос о доступности информации о продуктах (например, этикеток со шрифтом Брайля) для незрячих сотрудников склада.
- д) Считать это исключительно заботой профсоюза.

**Вопрос 5. Тип: Логическая цепочка (Внедрение инновации)**

**Вопрос:** Для реализации цели по внедрению инновации — «cook-chill» (приготовление-шоковое охлаждение) — системы, меняющей весь производственный цикл, расположите координирующие действия снабжения в правильном порядке.

1. Совместное изучение технологии с производством, определение нового перечня необходимого оборудования, упаковки и сырья с особыми требованиями к качеству.
2. Поиск и отбор поставщиков специализированного оборудования (бласт-чиллеры, вакууматоры), одноразовой вакуумной упаковки, сертифицированных ингредиентов для длительного хранения.
3. Организация поставок, монтажа и запуска оборудования. Проведение пробных закупок нового сырья.
4. Корректировка всех спецификаций, регламентов приёмки и хранения под новую технологию. Обучение кладовщиков и завхозов работе с новыми видами упаковки и условиями хранения.
5. Обеспечение бесперебойного снабжения производственного контура «cook-chill» специфичными материалами, мониторинг их расхода и эффективности.

**Правильная последовательность:** 1 → 2 → 3 → 4 → 5.

**Вопрос 6. Тип: Верно/Неверно (Стратегический аспект)**

**Утверждение:** Долгосрочные партнёрские отношения с ключевыми поставщиками, построенные на взаимном доверии и общих ценностях (качество, устойчивое развитие, fair trade), являются мощным инструментом не только для координации производственных

процессов, но и для укрепления социальной ответственности и позитивного имиджа организации, что соответствует стратегическим целям развития.

- а) Верно**
- б) Неверно