

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.06.01 ОРГАНИЗАЦИЯ БАРА И ТЕХНОЛОГИЯ
ПРИГОТОВЛЕНИЯ НАПИТКОВ**

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль): Управление бизнес-процессами в гастрономии

Квалификация выпускника: Бакалавр

Процесс изучения дисциплины «Организация бара и технология приготовления напитков» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенций выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций
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 сторонами
	ПК-4.3 Владеет английским языком или другим иностранным языком при реализации технологического обслуживания потребителей гостиничных услуг с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации
ПК-5. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ПК-5.1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства
	ПК-5.2 Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства
	ПК-5.3 Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства
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

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

5 семестр

1. Какой этап является первым при подготовке деловой встречи с потенциальным партнёром?

- а) бронирование переговорной комнаты;
- б) определение цели и задач встречи;**
- в) рассылка приглашений;
- г) составление меню для фуршета.

2. Что обязательно должно быть включено в приглашение на деловую встречу?

- а) только дата и время;
- б) дата, время, место, цель встречи, контакты для подтверждения;**
- в) только имя приглашённого и место проведения;
- г) дата, время и список участников.

3. Как правильно организовать рассадку участников на переговорах (если присутствуют делегации)?

- а) хаотично, по желанию участников;
- б) главы делегаций напротив друг друга, переводчики рядом с главами, остальные -по старшинству;**
- в) по алфавиту фамилий;
- г) женщины с одной стороны, мужчины - с другой.

4. Какой элемент НЕ является обязательным при презентации гостиничного продукта?

- а) описание ключевых преимуществ;
- б) демонстрация фото/видео материалов;
- в) детальный финансовый отчёт за последний год;**
- г) информация о специальных предложениях и акциях.

5. Что необходимо сделать сразу после завершения переговоров?

- а) забыть о встрече, так как всё обсудили устно;
- б) отправить участникам протокол встречи с зафиксированными договорённостями;**
- в) опубликовать отчёт о встрече в соцсетях;
- г) начать реализацию договорённостей без подтверждения.

6 семестр

6. Установите соответствие между типом мероприятия и оптимальной продолжительностью:

Мероприятие	Продолжительность
1. Краткосрочная презентация продукта	А. 4–6 часов
2. Переговоры по заключению контракта	Б. 10–15 минут
3. Деловой завтрак с партнёрами	В. 1–1,5 часа
4. Стратегическая сессия	Г. 30–45 минут

Правильные ответы: 1–Б, 2–В, 3–Г, 4–А

7. Какой стиль общения предпочтителен при проведении деловой презентации?

- а) неформальный, с обилием шуток и личных историй;
- б) строго официальный, без эмоциональной окраски;
- в) профессиональный, с элементами вовлечения аудитории и чёткими аргументами;**
- г) агрессивный, подчёркивающий превосходство вашего продукта.

8. **Что важно учесть при выборе времени для деловой встречи с зарубежными партнёрами?**

- а) только ваше удобное время;
- б) часовой пояс партнёров, их рабочие часы и национальные праздники;**
- в) время работы вашего офиса;
- г) дни недели без учёта специфики партнёра.

9. **Какой инструмент наиболее эффективен для визуализации данных во время презентации гостиничного продукта?**

- а) устное описание без вспомогательных материалов;
- б) распечатанные таблицы с цифрами;
- в) интерактивная презентация с графиками, фото и видео;**
- г) рукописные схемы на доске.

10. **Что следует сделать перед началом презентации для обеспечения её эффективности?**

- а) проверить техническое оборудование (проектор, звук, интернет);**
- б) выпить кофе для бодрости;
- в) обсудить с коллегами личные дела;
- г) прочитать всю информацию по теме вслух за 5 минут до начала.

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

5 семестр

11. **Какой первый шаг необходимо предпринять при получении жалобы от гостя?**

- а) сразу предложить компенсацию;
- б) выслушать гостя, не перебивая, и выразить понимание**
- в) переадресовать жалобу менеджеру;
- г) объяснить гостю, что он не прав.

12. **Гость утверждает, что его напиток приготовлен неверно. Ваши действия?**

- а) отрицать ошибку и настаивать на правильности приготовления;
- б) извиниться, уточнить детали заказа и немедленно приготовить новый напиток;**
- в) предложить скидку на следующий визит без приготовления нового напитка;
- г) попросить гостя подождать, пока вы уточните рецепт у бармена.

13. **Как поступить, если гость ведёт себя агрессивно и угрожает скандалом?**

- а) ответить агрессией, чтобы показать свою позицию;
- б) игнорировать гостя и продолжить работу;**

в) спокойно предложить перейти в отдельное помещение для обсуждения проблемы;

г) сразу вызвать охрану.

14. Что делать, если партнёр (поставщик) задержал поставку критически важного ингредиента?

а) немедленно расторгнуть договор;

б) связаться с поставщиком, выяснить причины задержки и согласовать новые сроки;

в) пожаловаться руководству без попыток урегулирования;

г) заменить ингредиент на аналог без согласования.

15. Гость обнаружил посторонний предмет в напитке. Ваши действия?

а) извиниться, убрать предмет и предложить продолжить употребление напитка;

б) отрицать факт наличия предмета;

в) немедленно изъять напиток, извиниться, предложить замену и сообщить руководству;

г) предложить гостю скидку на следующий заказ без изъятия напитка.

6 семестр

16. Как разрешить конфликт между двумя гостями, возникший из-за места у бара?

а) предложить обоим покинуть заведение;

б) проигнорировать ситуацию, надеясь, что гости сами разберутся;

в) вежливо предложить альтернативные места и, при необходимости, комплимент от заведения;

г) вызвать охрану для разрешения конфликта.

17. Что важно учитывать при общении с недовольным партнёром (например, арендодателем)?

а) только свои интересы;

б) исключительно юридические аспекты договора;

в) интересы обеих сторон и поиск взаимовыгодного решения;

г) мнение только высшего руководства.

18. Установите соответствие между типом проблемы и оптимальным решением:

Проблема	Решение
1. Гость недоволен долгим ожиданием	А. Предложить скидку на следующий визит
2. Партнёр требует повышения цены	Б. Извиниться, ускорить обслуживание, предложить комплимент
3. Гость жалуется на вкус напитка	В. Провести переговоры, обсудить долгосрочные условия сотрудничества
4. Поставщик нарушил условия договора	Г. Приготовить новый напиток, уточнив предпочтения гостя
	Д. Направить официальную претензию и зафиксировать нарушение

Правильные ответы: 1–Б, 2–В, 3–Г, 4–Д. Какой принцип является ключевым при разрешении конфликтов с гостями?

- а) «клиент всегда прав», даже если он ошибается;
- б) «бар всегда прав», чтобы защитить интересы заведения;
- в) поиск компромисса с учётом интересов обеих сторон;**
- г) избегание любых конфликтов, даже если это вредит бизнесу.

19. Что необходимо сделать после разрешения конфликтной ситуации с гостем?

- а) забыть о ситуации, так как проблема уже решена;
- б) зафиксировать детали инцидента и меры по его решению для анализа;
- в) рассказать коллегам о случившемся для общего обсуждения;
- г) потребовать от гостя письменного подтверждения отсутствия претензий.

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

5 семестр

21. Какой уровень владения английским языком считается минимально достаточным для профессионального общения в гостиничном бизнесе (по шкале CEFR)?

- | | |
|---------------------|-----------------------|
| а) A1 (Beginner); | в) B1 (Intermediate); |
| б) A2 (Elementary); | г) C2 (Proficiency). |

22. Как правильно по-английски попросить гостя подождать минуту, пока вы уточните информацию?

- а) «Wait here, I don't know»;
- б) «Please wait a moment, I'll check that for you»;**
- в) «You must wait, it's not ready»;
- г) «Go away, I'm busy»

23. Установите соответствие между русской фразой и её корректным английским эквивалентом в контексте обслуживания в баре:

Русская фраза	Английский эквивалент
1. Чем могу помочь?	А. What would you like to order?
2. Какой у вас любимый напиток?	Б. Can I help you?
3. Хотите что-нибудь перекусить?	В. Would you like something to eat?
4. Это ваш первый визит к нам?	Г. What's your favourite drink?
	Д. Is this your first visit here?

Правильные ответы: 1–Б, 2–Г, 3–В, 4–Д Как корректно по-английски сообщить гостю, что желаемый напиток временно недоступен?

- а) «We don't have it, go somewhere else»;
- б) «Sorry, this drink is not available at the moment»;**
- в) «I don't know what you want»;
- г) «It's your problem, not mine».

25. Какой вариант приветствия наиболее уместен при встрече иностранного гостя в баре?

- а) «Hey, what's up?»;
- б) «Good evening! Welcome to our bar»;**
- в) «Hi, wanna drink?»;
- г) «What do you want?».

6 семестр

26. Как по-английски вежливо уточнить у гостя, нужен ли ему счёт?

- а) «Give me money now»;
- б) «Do you want to pay?»;**

в) «Would you like me to bring your bill?»;

г) «Are you going to pay or not?».

27. Какой из вариантов является корректным переводом фразы «У нас есть специальное предложение на коктейли сегодня»?

а) «We have special offer for cocktails today»;

б) «Today we sell cocktails very cheap»;

в) «Cocktails are good today»;

г) «We got some drinks, wanna try?».

28. Как по-английски корректно извиниться перед гостем за задержку обслуживания?

а) «It's not my fault»;

б) «Sorry for the delay, we'll serve you shortly»;

в) «You have to wait, that's it»;

г) «Why are you so impatient?»

29. Установите соответствие между ситуацией и подходящей фразой на английском:

Ситуация	Фраза
1. Предложить гостю альтернативу, если его выбор недоступен	А. «May I recommend our signature cocktail?»
2. Поблагодарить гостя за визит	Б. «Thank you for visiting us!»
3. Уточнить предпочтения гостя по крепости напитка	В. «Would you prefer it strong or mild?»
4. Предложить дегустацию нового напитка	Г. «We have a new cocktail, would you like to try it?»

Правильные ответы: 1–А, 2–Б, 3–В, 4–Г

30. Какая фраза НЕ подходит для завершения общения с гостем на позитивной ноте?

а) «Have a great evening!»;

в) «See you next time!»;

б) «Come back soon!»;

г) «Finally, you're leaving».

Компетенция: ПК-5. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства

ПК-5.1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства

5 семестр

31. Кто несёт ответственность за составление графика работы барменов и контроль его исполнения?

а) Старший официант

б) Управляющий баром

в) Шеф-повар

г) Бухгалтер заведения

32. Какой документ регламентирует нормы закладки ингредиентов для коктейлей в баре?

а) Меню

б) Технологическая карта

в) Журнал учёта

г) Должностная инструкция

33. Что является основной задачей менеджера бара при организации банкета?

а) Приготовление всех напитков лично

б) Координация работы барменов, официантов и кухни

в) Встреча гостей у входа

г) Оформление зала

34. Как часто должна проводиться инвентаризация барного инвентаря и алкогольной продукции?

а) Один раз в год

б) Ежемесячно

в) Ежедневно

г) Только при смене управляющего баром

35. Какой фактор наиболее важен для эффективной координации между баром и кухней?

а) Наличие общей системы учёта заказов

б) Личное знакомство шеф-повара и бармена

в) Одинаковый график работы сотрудников

г) Расположение бара и кухни в одном помещении

6 семестр

36. Утверждение: «Контроль качества приготовления коктейлей входит в обязанности бармена, а не управляющего баром».

○ Верно

- Неверно

37. Утверждение: «Для оптимизации работы бара достаточно составить стандарты обслуживания один раз — их не нужно обновлять».

- Верно
- Неверно

38. Утверждение: «Взаимодействие между службой приёма гостей и баром не влияет на уровень удовлетворённости клиентов».

- Верно
- Неверно

39. Соотнесите функцию с ответственным лицом в организации бара:

Функция	Ответственное лицо
1. Контроль соблюдения санитарных норм в баре	А. Бармен
2. Приготовление коктейлей по стандартам заведения	Б. Управляющий баром
3. Заказ алкогольной продукции и барного инвентаря	В. Официант
4. Приём заказов от гостей и передача их в бар	Г. Менеджер по закупкам

Варианты сопоставления:

- 1 — Б (Управляющий баром)
- 2 — А (Бармен)
- 3 — Г (Менеджер по закупкам)
- 4 — В (Официант)

40. Разработка стандартов обслуживания для барменов и их внедрение -часть функций руководителя бара, направленная на унификацию сервиса.

- Верно
- Неверно

Тест охватывает ключевые аспекты координации и контроля в сфере гостеприимства:

- распределение обязанностей между сотрудниками (вопросы 1, 9);
- стандартизация процессов и контроль качества (вопросы 2, 6);
- межфункциональное взаимодействие служб (вопросы 3, 5, 8,10);
- управление ресурсами (вопросы 4, 7, 9).

Эти навыки напрямую соответствуют компетенции ПК-5.1, так как учат будущего специалиста организовывать слаженную работу разных подразделений для обеспечения высокого уровня сервиса.

ПК-5.2 Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства

5 семестр

41. Какой метод контроля наиболее эффективен для отслеживания скорости обслуживания гостей в баре?
 - а) Ежемесячный опрос гостей
 - б) Тайм-аудит (фиксация времени от заказа до подачи напитка)**
 - в) Проверка журнала учёта выручки
 - г) Визуальный осмотр зала
42. Какая форма контроля позволяет выявить недостатки алкогольной продукции в баре?
 - а) Опрос барменов
 - б) Инвентаризация**
 - в) Анализ отзывов гостей
 - г) Проверка графика работы персонала
43. Какой инструмент контроля помогает стандартизировать процесс приготовления коктейлей?
 - а) Книга жалоб и предложений
 - б) Технологические карты**
 - в) Журнал посещаемости
 - г) График отпусков
44. Какой показатель наиболее важен для контроля эффективности работы бара?
 - а) Количество посадочных мест
 - б) Средний чек и оборачиваемость столиков**
 - в) Цветовая гамма интерьера
 - г) Возраст барменов
45. Какой метод контроля используется для оценки соблюдения санитарных норм в баре?
 - а) Финансовый аудит
 - б) Чек-лист проверки санитарных условий**
 - в) Опрос поставщиков
 - г) Анализ меню

6 семестр

46. Утверждение: «Контроль бизнес-процессов в баре ограничивается только проверкой финансовой отчётности».
 - Верно
 - **Неверно**
47. Утверждение: «Внедрение системы видеонаблюдения может быть частью метода контроля работы персонала в баре».
 - Верно
 - **Неверно**

48. Утверждение: «Регулярный тайный покупатель-эффективный инструмент контроля качества обслуживания в баре».

- Верно
- Неверно

49. Соотнесите бизнес-процесс в баре с оптимальным методом его контроля:

Бизнес-процесс	Метод контроля
1. Соблюдение рецептур при приготовлении коктейлей	А. Анализ кассовых отчётов
2. Скорость обслуживания гостей	Б. Тайм-аудит
3. Контроль остатков алкогольной продукции	В. Технологические карты и дегустация
4. Финансовая дисциплина	Г. Инвентаризация и система учёта запасов

Варианты сопоставления:

- 1 -В (Технологические карты и дегустация)
- 2 -Б (Тайм-аудит)
- 3 -Г (Инвентаризация и система учёта запасов)
- 4 -А (Анализ кассовых отчётов)

50. Соотнесите форму контроля с её целью:

Форма контроля	Цель
1. Ежедневный отчёт о выручке	А. Выявление отклонений от стандартов обслуживания
2. Чек-лист санитарного состояния	Б. Контроль финансовых показателей
3. Опрос гостей (анкетирование)	В. Обеспечение безопасности и гигиены
4. Внутренний аудит барного инвентаря	Г. Учёт материальных активов и предотвращение недостач

Варианты сопоставления:

- 1 -Б (Контроль финансовых показателей)
- 2 -В (Обеспечение безопасности и гигиены)
- 3 -А (Выявление отклонений от стандартов обслуживания)
- 4 -Г (Учёт материальных активов и предотвращение недостач)
 - выбор инструментов контроля для разных задач (вопросы 1–5, 9, 10);
 - понимание комплексных подходов к контролю (вопросы 6–8);
 - применение конкретных методов для оценки качества, скорости и финансовой дисциплины (все вопросы).

Эти навыки позволяют специалисту грамотно выстраивать систему контроля в организации гостеприимства, что напрямую соответствует компетенции ПК-5.2.

ПК-5.3 Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства

5 семестр

51. **Какой показатель поможет выявить проблему низкой оборачиваемости столиков в баре?**
 - а) Количество гостей за смену
 - б) Среднее время обслуживания одного гостя**
 - в) Общий объём выручки за день
 - г) Количество позиций в меню
52. **Что может свидетельствовать о проблемах в системе контроля качества напитков?**
 - а) Рост выручки
 - б) Увеличение количества жалоб гостей на вкус коктейлей**
 - в) Сокращение времени приготовления напитков
 - г) Увеличение количества барменов в смене
53. **Какой метод наиболее эффективен для выявления проблем в работе персонала бара?**
 - а) Анализ графика отпусков
 - б) Тайный покупатель и обратная связь от гостей**
 - в) Проверка наличия униформы
 - г) Подсчёт количества барных инструментов
54. **Что указывает на неэффективность системы учёта алкогольной продукции?**
 - а) Регулярное проведение инвентаризации
 - б) Расхождения между учётными данными и фактическими остатками**
 - в) Наличие электронной системы учёта
 - г) Еженедельная отчётность менеджера
55. **Какой инструмент помогает определить уровень эффективности работы бара в динамике?**
 - а) Фотографии интерьера
 - б) Сравнительный анализ ключевых показателей(KPI)за разные периоды**
 - в) Отзывы сотрудников
 - г) Количество рекламных акций

6 семестр

56. **Утверждение: «Отсутствие системы KPI не влияет на возможность оценить эффективность работы бара».**
 - Верно
 - **Неверно**
57. **Утверждение: «Частые недостатки в баре могут свидетельствовать о проблемах в системе внутреннего контроля».**

- Верно
- Неверно

58. Утверждение: «Анализ отзывов гостей бесполезен для выявления проблем в обслуживании».

Проблема	Решение
1. Частые жалобы гостей на долгое ожидание напитков	А. Внедрение системы видеонаблюдения и тайм-аудита
2. Регулярные недостатки алкогольной продукции	Б. Проведение внеплановой инвентаризации и усиление контроля приёмки
3. Несоответствие вкуса коктейлей стандартам заведения	В. Обучение барменов и актуализация технологических карт
4. Низкая мотивация персонала к соблюдению стандартов	Г. Внедрение системы мотивации и KPI для сотрудников

- Верно
- Неверно

59. Соотнесите проблему в системе контроля с её возможным решением:

Варианты сопоставления:

- 1 - А (Внедрение системы видеонаблюдения и тайм-аудита)
- 2 - Б (Проведение внеплановой инвентаризации и усиление контроля приёмки)
- 3 - В (Обучение барменов и актуализация технологических карт)
- 4- Г (Внедрение системы мотивации и KPI для сотрудников)

60. Соотнесите показатель эффективности с методом его измерения:

Показатель эффективности	Метод измерения
1. Скорость обслуживания	А. Тайм-аудит (фиксация времени от заказа до подачи)
2. Качество приготовления напитков	Б. Дегустация и сравнение с эталонными рецептами
3. Финансовая дисциплина	В. Анализ кассовых отчётов и сверки с фактическими данными
4. Удовлетворённость гостей	Г. Анкетирование и сбор отзывов

Варианты сопоставления:

- 1 - А (Тайм-аудит)
- 2 - Б (Дегустация и сравнение с эталонными рецептами)

3 - В (Анализ кассовых отчётов и сверки с фактическими данными)

4 - Г (Анкетирование и сбор отзывов)

- диагностика конкретных проблем в бизнес-процессах (вопросы 1–5, 9);
- анализ причинно-следственных связей (вопросы 2, 4, 7);
- выбор методов измерения эффективности (вопросы 5, 10);
- разработка решений для устранения проблем (вопрос 9).

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

5 семестр

61. Гость явно раздражён из-за долгого ожидания. Какова правильная последовательность ваших действий?

- а) извиниться, объяснить причину задержки, предложить комплимент (напиток/закуска), ускорить обслуживание;
- б) сделать вид, что не заметили, продолжить работу;
- в) сказать: «У нас сегодня много гостей, потерпите»;
- г) переадресовать проблему менеджеру.

62. Гость просит «что-то необычное, но не слишком крепкое». Ваши действия?

- а) ответить: «У нас всё стандартное»;
- б) предложить 2–3 авторских коктейля с описанием вкусовых нот и крепости, подчеркнуть уникальность рецептуры;
- в) подать самый дешёвый напиток;
- г) сказать: «Возьмите мохито, его все любят».

63. Установите соответствие между потребностью гостя и способом её удовлетворения:

Потребность гостя	Способ удовлетворения
1. Гость спешит, нужно быстро обслужить	А. Предложить экспресс-меню, напитки, которые готовятся моментально
2. Гость хочет попробовать что-то новое	Б. Предложить дегустационный сет или авторский коктейль дня
3. Гость придерживается диеты (без сахара/глутена и т. п.)	В. Предложить альтернативные варианты, уточнить состав напитков
4. Гость отмечает особый случай	Г. Предложить праздничный напиток, комплимент от заведения

Правильные ответы: 1–А, 2–Б, 3–В, 4–Г.

64. Как поступить, если гость просит напиток, которого нет в меню?

- а) категорически отказать;
- б) сказать: «У нас такого нет», — и предложить что-то другое;

в) выяснить предпочтения гостя и предложить аналог или составить индивидуальный коктейль;

г) пообещать включить этот напиток в меню в будущем.

65. Какой элемент сервиса особенно важен для пожилого гостя?

а) громкая музыка и оживлённая атмосфера;

б) удобное место, чёткое объяснение меню, помощь в выборе, отсутствие спешки;

в) предложение самых крепких напитков;

г) минимальное взаимодействие.

6 семестр

66. Гость недоволен вкусом напитка. Ваши действия?

а) возразить, что рецепт соблюден точно;

б) извиниться, уточнить, что именно не понравилось, и предложить замену;

в) предложить скидку на следующий визит без замены напитка;

г) сказать, что «так и должно быть».

67. Как учитывать культурные и религиозные особенности гостей при обслуживании?

а) игнорировать, обслуживать всех одинаково;

б) изучить базовые нормы, избегать потенциально конфликтных ингредиентов (алкоголь, свинина и т. п.), если известно о ограничениях;

в) спрашивать у каждого гостя о его религиозных убеждениях;

г) обслуживать только тех гостей, чьи привычки вам знакомы.

68. Как поступить, если гость заказал напиток, но передумал после первого глотка?

а) отказать в замене, ссылаясь на правила заведения;

б) вежливо спросить, что именно не понравилось, предложить альтернативу или возврат (по правилам заведения);

в) сказать: «Вы уже начали пить, замена невозможна»;

г) игнорировать просьбу.

69. Что делать, если гость просит рецепт понравившегося напитка?

а) отказать: «Это секрет заведения»;

б) поблагодарить за интерес, предложить карточку с рецептом или кратко описать ингредиенты и технологию;

в) сказать: «Купите ещё раз, тогда скажу»;

г) записать контакты гостя и отправить рецепт позже без его согласия.

70. Какой элемент сервиса особенно важен для гостя, который пришёл впервые?

а) максимально быстрая подача напитка;

б) подробное объяснение меню, особенностей заведения, дружелюбное сопровождение;

в) предложение самого дорогого напитка;

г) минимальное взаимодействие, чтобы не мешать отдыху.

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

5 семестр

71. Какой нормативный документ устанавливает базовые санитарно-гигиенические требования к организации барного производства?

- а) Трудовой кодекс РФ;
- б) СанПиН 2.3/2.4.3590-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания населения»;**
- в) ГОСТ на алкогольную продукцию;
- г) Налоговый кодекс РФ.

72. Какова максимально допустимая температура горячих напитков при подаче (согласно санитарным нормам)?

- а) 55 °С;
- в) 75 °С;**
- б) 65 °С;
- г) 85 °С

73. Установите соответствие между продуктом и условиями его хранения:

Продукт	Условия хранения
1. Свежие ягоды	А. При +2... +6 °С, влажность 80–90 %
2. Лёд для напитков	Б. В морозильной камере при –18 °С
3. Открытые сиропы	В. В холодильнике при +2... +8 °С
4. Свежевыжатые соки	Г. В герметичной таре при +2... +4 °С, не более 12 ч

Правильные ответы: 1–А, 2–Б, 3–В, 4–Г.

74. Какой минимальный срок хранения открытой бутылки крепкого алкоголя при соблюдении условий?

- а) 24 часа;
- б) 3 дня;
- в) 7 дней;**
- г) до конца смены.

75. Какой температурный режим должен поддерживаться в холодильном оборудовании для хранения скоропортящихся ингредиентов?

- а) +10... +12 °С;
- б) +6... +8 °С;
- в) +2... +4 °С;**
- г) 0... –2 °С.

6 семестр

76. Какая концентрация дезинфицирующего раствора требуется для обработки барной стойки (согласно СанПиН)?

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

77. Какова периодичность прохождения сотрудниками бара медицинского осмотра?

- а) один раз в год;
- б) один раз в полгода;
- в) ежемесячно;
- г) только при приёме на работу.

78. Какой документ подтверждает качество и безопасность поставляемых продуктов?

- а) счёт-фактура;
- б) товарно-транспортная накладная;
- в) декларация о соответствии / сертификат качества, ветеринарное свидетельство (при необходимости);
- г) письмо от поставщика.

79. Какова допустимая температура холодных соусов и заправок при подаче?

- а) +2... +4 °С;
- б) +6... +10 °С;
- в) +12... +14 °С;
- г) комнатная температура.

80. Как правильно обрабатывать барный инвентарь (шейкеры, джиггеры, стрейнеры) после использования?

- а) ополоснуть водой и протереть салфеткой;
- б) вымыть в посудомоечной машине при температуре не ниже 65 °С или вручную с дезинфицирующим средством, просушить;
- в) оставить до конца смены, потом помыть;
- г) протереть спиртовой салфеткой.

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

5 семестр

81. Какой показатель отражает долю затрат на ингредиенты в цене напитка?

- а) наценка;
- б) фудкост (food cost);
- в) маржа;
- г) рентабельность.

82. Вставьте пропущенное слово:

«При калькуляции себестоимости необходимо учитывать не только прямые затраты, но и _____ расходы (аренда, коммунальные платежи, зарплата административного персонала)».

Ответ: Косвенные

83. Как рассчитать фудкост напитка?

- а) (себестоимость ингредиентов / цена продажи) × 100 %;
- б) цена продажи – себестоимость ингредиентов;

- в) (цена продажи / себестоимость ингредиентов) $\times$ 100 %;
 г) себестоимость ингредиентов + наценка.

84. Продолжите фразу:

«Для контроля качества готовых напитков бармен должен проверять...»

Ответ: внешний вид, аромат, вкус, соответствие ТТК, температуру;

85. Какой инструмент помогает автоматизировать расчёт себестоимости и контроль остатков?

- а) бумажный журнал учёта;
б) POS-система с модулем управления запасами;
 в) калькулятор и таблица Excel;
 г) устные отчёты персонала.

6 семестр

86. Установите соответствие между типом потерь и их причиной:

Тип потерь	Причина
1. Нормируемые потери	А. Кража, халатность персонала
2. Ненормируемые потери	Б. Естественное испарение, усушка, проливы при приготовлении
3. Производственный брак	В. Нарушение технологии, использование испорченных ингредиентов

Правильные ответы: 1–А, 2–Б, 3–В.

87. Что такое «контрольная закупка» в системе контроля качества?

- а) закупка продуктов у нового поставщика;
б) проверка сервиса и качества продукции внутренним или внешним аудитором под видом гостя;
 в) инвентаризация складских запасов;
 г) тестирование нового оборудования.

88. Какой документ подтверждает качество и безопасность поставляемых алкогольных напитков?

- а) счёт-фактура;
б) сертификат соответствия и акцизная марка;
 в) товарно-транспортная накладная;
 г) письмо от поставщика.

89. Продолжите фразу:

«При изменении закупочных цен на ингредиенты необходимо...»

Ответ: Пересчитать себестоимость и скорректировать цены продажи

90. Какой период считается оптимальным для актуализации калькуляционных карт?

- а) раз в год;
- б) при изменении закупочных цен или рецептуры;**
- в) только при запуске нового меню;
- г) раз в квартал без учёта внешних факторов.