

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 20.07.2026 10:34:23
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: 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль): Продюсирование и маркетинг мероприятий
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-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Знает принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации
	УК-4.2. Умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию
	УК-4.3. Владеет методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств
ПК-7 Способен организовывать процесс оказания услуг в сфере общественного питания	ПК-7.1 Проводит прием и сервисное обслуживание гостей с учетом их индивидуальных потребностей
	ПК-7.2 Осуществляет приготовления блюд и напитков в соответствии с технологиями, санитарно-гигиеническими нормами и требованиями безопасности, учетом традиций и культуры питания народов мира
	ПК-7.3 Обеспечивает контроль и оценку качества товаров и услуг, проводит калькуляцию себестоимости продуктов

Компетенция: УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

УК-4.1 Знает принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации

7 семестр

1 (верно / неверно). В деловой письменной коммуникации приветствие «Здравствуйте, уважаемый гость» является универсальным и всегда уместным в официальном письме.

а) Верно

б) Неверно

2 (множественный выбор). Какая фраза соответствует принципу клиентоориентированности при устном общении с гостем?

а) «Вы не правы»

б) «Я вас понял, сейчас уточню у шеф-повара»

в) «Это не моя проблема»

г) «Читайте меню внимательно»

3 (на соответствие). Соотнесите тип высказывания с ситуацией:

Ситуация	Тип высказывания
1. Письменный ответ на жалобу гостя А. Внутренняя устная команда	
2. Команда повару на линии	Б. Официальное деловое письмо
3. Приветствие гостя при входе	В. Устное этикетное высказывание
4. Запрос поставщику по e-mail	Г. Деловая переписка

Варианты ответа: а) 1-Б, 2-А, 3-В, 4-Г; б) 1-Г, 2-В, 3-А, 4-Б; в) 1-А, 2-Б, 3-Г, 4-В
Ответ: а)

4. Как правильно начать устное выступление перед персоналом смены?

- а) «Слушайте все сюда»
- б) «Добрый день, коллеги. Сегодня разберем три задачи»**
- в) «Кто не понял – сам виноват»
- г) «Начинаем, тишина»

5. При разговоре с иноязычным гостем неверно:

- а) Говорить медленно и четко
- б) Использовать жесты
- в) Кричать на русском**
- г) Иметь переводчик в смартфоне

6. В письменном ответе на претензию гостя НЕ допускается:

- а) Извинение за доставленные неудобства
- б) Предложение компенсации
- в) Фраза «Вы сами виноваты»**
- г) Ссылка на стандарты качества

8 семестр

7 (множественный выбор). Какая фраза официанта соответствует принципам эффективной устной деловой коммуникации на этапе «Прощание»?

- а) «Ну, давайте, до свидания»
- б) «Были рады вас видеть. Надеемся увидеть снова. Хорошего дня»**
- в) «Оплатите у кассы»
- г) «Всего хорошего, следующий»

8 (верно / неверно). В письменной деловой коммуникации при согласовании банкета допустимо использовать смайлы и разговорные сокращения типа «ОК, привет, давай».

- а) Верно
- б) Неверно**

9 (на соответствие). Соотнесите этап обслуживания и пример корректного устного высказывания:

Этап обслуживания	Пример высказывания
1. Встреча	А. «Повторю ваш заказ: стейк рибай, прожарка медиум, картофель фри»
2. Прием заказа	Б. «Добрый вечер! Рады вас приветствовать. Пройдите за этот столик»

Этап обслуживания

Пример высказывания

3. Расчет В. «Спасибо за визит. Надеюсь, вам всё понравилось. Ваш чек, пожалуйста»

Варианты ответа:

- а) 1-Б, 2-А, 3-В
- б) 1-А, 2-В, 3-Б
- в) 1-В, 2-Б, 3-А

Правильный ответ: а)

10 (множественный выбор). Какая фраза демонстрирует клиентоориентированность и знание состава блюда?

- а) «Не знаю, что в супе, ешьте»
- б) «Читайте меню внимательно»
- в) **«В нашем том-ям креветки, грибы, лемонграсс, кокосовое молоко. Остроту можно уменьшить»**
- г) «Заказывайте быстрее»

11 (верно / неверно). При рассадке VIP-гостей деловая устная коммуникация допускает фразу: «Садитесь куда хотите, мне всё равно».

- а) Верно
- б) **Неверно**

12 (на соответствие). Соотнесите тип гостя и принцип деловой коммуникации при рассадке:

Тип гостя

Рекомендуемое высказывание

- | | |
|---------------------|---|
| 1. Семья с детьми | А. «Для вас подготовлен отдельный кабинет с хорошим обзором» |
| 2. Деловые партнеры | Б. «Вам подойдет столик у окна или в углу, чтобы ребенку было спокойнее?» |
| 3. VIP-гость | В. «Пройдите за центральный стол, здесь удобно обсуждать документы» |

Варианты ответа:

- а) 1-Б, 2-В, 3-А
- б) 1-А, 2-Б, 3-В
- в) 1-В, 2-А, 3-Б

Правильный ответ: а)

13 (множественный выбор). Какая фраза метрдотеля при урегулировании конфликта соответствует правилам деловой этики?

- а) «Вы неправы, это не наша проблема»
- б) **«Я вас понимаю. Давайте разберемся. Приношу извинения за неудобство»**
- в) «Кричите громче, вас весь зал слышит»
- г) «Это не ко мне, идите к шефу»

14 (верно / неверно). Техника up-selling требует от официанта фразы: «К стейку рекомендую красное вино из нашей карты — Château 2018, оно подчеркнет вкус мяса».

- а) **Верно**
- б) Неверно

15 (множественный выбор). Согласно теме 2.2 «Банкетный сервис», какая формулировка в письменном договоре с заказчиком является корректной деловой?

- а) «Там, как обычно, накройте столы, ок?»
б) «Стороны согласовали план рассадки на 50 персон, меню, время начала банкета в 19:00 и сумму предоплаты»
 в) «Сделайте красиво, мы потом заплатим»
 г) «Не подведите, как в прошлый раз»

16 (на соответствие). Соотнесите технику продаж и пример устного высказывания официанта:

Техника	Пример
1. Up-selling (продажа более дорогой позиции)	А. «К вашему чаю рекомендую тирамису. Это наша гордость»
2. Cross-selling (дополнительная продажа)	Б. «Вместо стандартного капучино могу предложить наш фирменный с ирландским кремом — на 150 рублей дороже»

Варианты ответа:

- а) 1-Б, 2-А
 б) 1-А, 2-Б
 в) 1-А, 2-А

Правильный ответ: а)

УК-4.2 Умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию

7 семестр

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

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

18. Какой первый этап переговоров с партнером?

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

19. Что обязательно для презентации гостиничного продукта?

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

20. Как организовать переговоры в конференц-зале?

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

21. Что стимулирует продажи на презентации продукта?

- а) Скрытые цены
б) Скидки и бонусы

- в) Ограниченная информация
- г) Нет контактов

22. Какой шаг после деловой встречи?

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

23. Что важно для встреч с заинтересованными сторонами?

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

24. Как завершить переговоры с клиентом?

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

25. Что демонстрировать на презентации отеля партнерам?

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

26. Что обеспечивает успех презентации продукта?

- а) Комплекс мер**
- б) Один купон
- в) Нет рассылки
- г) Игнор клиентов

8 семестр

27. Какой первый шаг при жалобе гостя на номер?

- а) Активное слушание**
- б) Немедленный спор
- в) Игнорирование
- г) Смена темы

28. Что важно при работе с претензией клиента?

- а) Перебивание
- б) Эмпатия**
- в) Обвинения
- г) Штрафы

29. Как реагировать на недовольство чистотой?

- а) Отказать
- б) Повторная уборка**

- в) Задержка
- г) Без извинений

30. Что фиксировать при проблемной ситуации?

- а) Детали инцидента**
- б) Только имя
- в) Ничего
- г) Только дату

31. Как разрешить конфликт с партнером по целям?

- а) Совместный анализ**
- б) Навязать мнение
- в) Разорвать связь
- г) Игнорировать

32. Что предложить при необоснованной претензии?

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

33. Какой принцип для быстрого разрешения?

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

34. Что делать после решения проблемы?

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

35. Как работать с эмоциональным гостем?

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

36. Как предотвратить эскалацию с заинтересованными сторонами?

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

УК-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

7 семестр

37. Как приветствовать иностранного гостя в отеле на английском?

- а) Go away
- б) Welcome to our hotel**
- в) Pay now
- г) Leave luggage

38. Что важно знать о постоянных клиентах?

- а) Их предпочтения**
- б) Только номер
- в) Нет нужды
- г) Возраст

39. Фраза для check-in:

- а) May I have your passport, please?**
- б) Where is food?
- в) No vacancy
- г) Sign here only

40. Как учитывать лояльность постоянных гостей?

- а) Стандартный сервис
- б) Персональные бонусы**
- в) Игнорировать
- г) Доп. плата

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

- а) Уйти
- б) Заказ еды в номер**
- в) Сменить номер
- г) Заплатить

42. Уровень английского для reception:

- а) Intermediate (B1)**
- б) Beginner (A1)
- в) None
- г) Advanced only

8 семестр

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

- а) Извинение**
- б) Требование денег
- в) Отказ
- г) Смена персонала

44. Характеристика постоянных клиентов:

- а) Одноразовые
- б) Приносят 65% прибыли**
- в) Дорогие
- г) Нет лояльности

45. Для эффективной коммуникации с иностранцем:

- а) Clear pronunciation**
- б) Fast speech
- в) Slang only
- г) Gestures alone

46. Персонализация для VIP-клиента:

- а) Remember name and preferences**
- б) Standard room
- в) No greetings
- г) Extra charges

47. Check-out фраза:

- а) Come back never
- б) Thank you for staying with us**
- в) Pay more
- г) Clean yourself

48. Почему английский важен в сервисе?

- а) Нет языкового барьера**
- б) Только для туристов
- в) Не обязательно
- г) Заменить жестами

Компетенция: ПК-7. Способен организовывать процесс оказания услуг в сфере общественного питания

ПК-7.1 Проводит прием и сервисное обслуживание гостей с учетом их индивидуальных потребностей

7 семестр

49. Какой этап обслуживания следует после приема заказа?

- а) Расчет
- б) Подача блюд**
- в) Прощание
- г) Встреча

50. Стандартное время подачи холодной закуски после заказа — не более 5–7 минут.

- а) Верно**
- б) Неверно

51 (на соответствие). Соотнесите роль персонала и действие:

Роль	Действие
-------------	-----------------

- | | |
|-------------|--|
| 1. Официант | А. Контроль качества сервиса, встреча гостей |
|-------------|--|

Роль	Действие
2. Метрдотель Б.	Прием заказа, подача блюд, расчет
3. Бармен	В. Приготовление напитков

Варианты ответа:

- а) 1-Б, 2-А, 3-В
- б) 1-А, 2-В, 3-Б
- в) 1-В, 2-Б, 3-А

Правильный ответ: а)

52. Что НЕ следует делать при приеме заказа?

- а) Повторить заказ гостю
- б) Записывать заказ в блокнот или терминал
- в) Перебивать гостя**
- г) Уточнить степень прожарки мяса

Правильный ответ: в

53 (верно / неверно). Официант должен знать состав и способ приготовления всех блюд в меню.

- а) Верно**
- б) Неверно

54. Какая фраза демонстрирует клиентоориентированность при приеме заказа?

- а) «Я вас понял, сейчас уточню у шеф-повара про аллергены»**
- б) «Это не моя проблема»
- в) «Читайте меню внимательнее»
- г) «Заказывайте быстрее, у нас обед»

8 семестр

55. Семью с маленьким ребенком лучше посадить:

- а) У входа в туалет
- б) Подальше от проходов, у окна или стены**
- в) В центре зала
- г) За барную стойку

56 (верно / неверно). VIP-гостя следует сажать лицом к входу (спиной к стене), чтобы он видел зал.

- а) Верно**
- б) Неверно

57. Прием установления контакта с гостем включает:

- а) Улыбку, зрительный контакт, приветствие**
- б) Молчание и отведение взгляда
- в) Громкую речь
- г) Похлопывание по плечу

58. Какая фраза метрдотеля корректна при урегулировании конфликта?

- а) «Вы неправы»
- б) «Я вас понимаю. Приношу извинения. Давайте решим вопрос»**

- в) «Это не ко мне»
 г) «Кричите громче, вас весь зал слышит»

59 (верно / неверно). Фраза «К вашему стейку рекомендую красное вино из нашей карты» является примером cross-selling (дополнительной продажи).

- а) Верно
 б) Неверно

ПК-7.2 Осуществляет приготовления блюд и напитков в соответствии с технологиями, санитарно-гигиеническими нормами и требованиями безопасности, учетом традиций и культуры питания народов мира

7 семестр

60 (верно/неверно). При сервировке стола ножи кладут лезвием к тарелке, вилки — зубцами вверх.

- а) Верно
 б) Неверно

61 (на соответствие). Соотнесите прибор и его назначение:

Прибор	Назначение
1. Рыбный нож (лопатка)	А. Для жульена (кокотницы)
2. Кокотная вилка	Б. Для отделения мяса рыбы от костей
3. Десертная ложка	В. Для суфле, мороженого, муссов

Варианты ответа:

- а) 1-Б, 2-А, 3-В
 б) 1-А, 2-В, 3-Б
 в) 1-В, 2-Б, 3-А

Правильный ответ: а)

62. Что означает «обслуживание a la carte»?

- а) Гость выбирает блюда из меню по отдельности, сервировка под каждый заказ
 б) Шведский стол
 в) Банкет-фуршет
 г) Доставка в номер

63 (на соответствие). Соотнесите напиток и тип бокала:

Напиток	Бокал
1. Шампанское	А. Тюльпан / Флют
2. Вода минеральная	Б. Хайбол или стакан для воды
3. Мартини (вермут)	В. Бокал на ножке «мартини» (треугольный)

Варианты ответа:

- а) 1-А, 2-Б, 3-В
 б) 1-Б, 2-В, 3-А
 в) 1-В, 2-А, 3-Б

Правильный ответ: а)

64. Как правильно расположить тяжелые предметы на подносе?

- а) По краям подноса

б) В центре подноса (ближе к телу)

в) С одной стороны

г) В любом порядке

65 (верно/неверно). При переносе четырех тарелок на руке две тарелки располагают на ладони, две — на предплечье с использованием захвата.

а) Верно

б) Неверно

66 (на соответствие). Соотнесите блюдо и дополнительный прибор при сервировке a la carte:

Блюдо	Прибор
1. Спагетти	А. Пинцетные щипцы
2. Улитки (эскарго)	Б. Ложка и вилка (вращение)
3. Хлеб	В. Улитковый зажим и двухрожковая вилка

Варианты ответа:

а) 1-Б, 2-В, 3-А

б) 1-А, 2-Б, 3-В

в) 1-В, 2-А, 3-Б

Правильный ответ: а)

67. Расстояние между столовыми приборами при сервировке a la carte должно быть:

а) 5–10 мм

б) 30–40 мм

в) 0 мм (вплотную)

г) 10–15 см

8 семестр

68. Для какого банкета характерны высокие стойки без стульев?

а) Банкет-застолье

б) Банкет-чай

в) Банкет-фуршет

г) Банкет-кофе

69 (верно/неверно). На банкете-фуршете тарелки и приборы находятся в начале стола стопками для самостоятельного набора гостями.

а) Верно

б) Неверно

70 (на соответствие). Соотнесите вид банкета и его особенность:

Вид банкета	Особенность
1. Банкет-коктейль	А. Чай, пирожные, сладости, рассадка у столов
2. Банкет-чай	Б. Стоя, без стульев, фужеры в руках
3. Банкет-застолье	В. Полная рассадка гостей за столами

Варианты ответы:

- а) 1-Б, 2-А, 3-В
- б) 1-А, 2-В, 3-Б
- в) 1-В, 2-Б, 3-А

Правильный ответ: а)

71. На банкетном столе скатерть должна свисать с края стола не менее чем на:

- а) 5–10 см
- б) 20–30 см**
- в) 50 см
- г) 1 метр

ПК-7.3 Обеспечивает контроль и оценку качества товаров и услуг, проводит калькуляцию себестоимости продуктов

7 семестр

72. Технологическая карта обслуживания содержит:

- а) Калькуляцию себестоимости
- б) Последовательность действий официанта от встречи до прощания**
- в) График работы поваров
- г) Рецепт блюд

73. При работе с терминалом (кассой) официант должен громко озвучивать сумму чека перед оплатой.

- а) Верно**
- б) Неверно

74. Up-selling — это:

- а) Продажа более дорогой позиции вместо дешевой (стейк рибай вместо сирлоина)**
- б) Продажа напитка к еде
- в) Скидка постоянному гостю
- г) Возврат товара

75. Фраза «К вашему стейку рекомендую красное вино из нашей карты» является примером cross-selling.

- а) Верно**
- б) Неверно

76. Какой документ используется для контроля времени выполнения каждого этапа обслуживания?

- а) Калькуляционная карта
- б) Технологическая карта обслуживания (стандарты времени)**
- в) Акт списания продуктов
- г) Журнал регистрации гостей

77 (верно / неверно). При контроле качества обслуживания на банкете-фуршет метрдотель должен проверять своевременную смену грязных тарелок и пополнение закусок на столах.

- а) Верно**
- б) Неверно

8 семестр

78 (на соответствие). Соотнесите этап приема заказа и действие по контролю качества:

Этап	Действие контроля
1. Прием заказа у гостя	А. Проверка правильности внесения позиций в POS-терминал
2. Передача заказа на кухню	Б. Повтор заказа гостю для исключения ошибки
3. Расчет	В. Сверка чека с заказом перед оплатой

Варианты ответа:

а) 1-Б, 2-А, 3-В

б) 1-А, 2-В, 3-Б

в) 1-В, 2-Б, 3-А

Правильный ответ: а)

79. При работе с гостями контроль качества рассадки включает проверку:

а) Цвета скатерти

б) Графика работы поваров

в) Количества салфеток на баре

г) Соответствия посадочного места пожеланиям гостя (VIP, семья, аллергии, мобильность)

80 (верно / неверно). Функция метрдотеля по контролю качества сервиса включает обход зала и сбор обратной связи от гостей во время трапезы.

а) Верно

б) Неверно

81 (на соответствие). Соотнесите конфликтную ситуацию и действие метрдотеля по контролю качества обслуживания:

Ситуация	Действие
1. Гость жалуется на холодное блюдо	А. Извиниться, предложить заменить блюдо, сообщить шеф-повару
2. Гость недоволен временем ожидания	Б. Проверить статус заказа, предложить комплимент от заведения
3. Конфликт между официантами	В. Провести разбор ситуации после смены, применить меры

Варианты ответа:

а) 1-А, 2-Б, 3-В

б) 1-Б, 2-В, 3-А

в) 1-В, 2-А, 3-Б

Правильный ответ: а)

82. Какой показатель используется для контроля эффективности работы официанта?

а) Количество жалоб от гостей

б) Средний чек (average check) и количество дополнительных продаж (up-selling/cross-selling)

в) Вес продуктов на складе

г) Температура в холодильнике

83. (верно / неверно). Контроль качества презентации меню включает проверку того, что официант рекомендует блюда, зная их состав и особенности, а не просто зачитывает названия.

- а) Верно**
- б) Неверно

84. При калькуляции себестоимости банкетного обслуживания в затраты включают:

- а) Только стоимость продуктов
- б) Продукты, труд персонала (официанты, повара), аренду посуды, сервисный сбор (постатейно)**
- в) Только аренду зала
- г) Только напитки

85 (верно / неверно). Мотивация персонала на результат не относится к функциям контроля качества, так как это только задача HR.

- а) Верно
- б) Неверно**