

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 20.07.2026 14:26:59
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 КОНСЬЕРЖ-СЕРВИС

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль): Управление в международном гостиничном
бизнесе

Квалификация выпускника: Бакалавр

Процесс изучения дисциплины «Консьерж-сервис» 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 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-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.

20. 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);
- б) A2 (Elementary);
- в) B1 (Intermediate);
- 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. 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».

24. 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

25. 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?».

26. 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?».

27. 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?»

28. 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

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

- а) «Have a great evening!»;
 б) «Come back soon!»;
 в) «See you next time!»;
 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 контроль:

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

Форма контроля	Цель
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 недостат

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 недостат)

- 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».

- Верно
- **Неверно**

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

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

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. Задание на соответствие. Соотнесите тип гостя (1-4) с наиболее подходящей рекомендацией или действием консьержа (А-Д).

Типы гостей:

- 1. Деловая пара, у которой на вечер запланированы важные переговоры в ресторане отеля.

2. Семья с двумя детьми (3 и 7 лет), желающая поужинать. Гость, отмечающий годовщину свадьбы.

3. Иностраный турист, интересующийся местной кухней.

Рекомендации/Действия:

А. Забронировать столик в ресторане с детским меню, игровой зоной и спокойной атмосферой, уточнить, нужны ли детские стульчики.

Б. Предложить ресторан национальной кухни с меню на языке гостя или с помощью переводчика, посоветовать signature блюда.

В. Договориться с рестораном о приготовлении праздничного десерта с поздравительной надписью, организовать цветы и столик в уединенной части зала.

Г. Рекомендовать ресторан с тихой атмосферой, быстрым обслуживанием и удобными креслами. Уточнить, нужен ли отдельный кабинет для переговоров.

Д. Предложить доставку романтического ужина в номер.

Ответ:

1 - Г, 2 - А, 3 - В (или Д, но В — более полный сервис), 4 - Б.

62. Ситуационное задание (короткий ответ).

Гость обратился к вам, консьержу, с жалобой: заказанный им в номер стейк прожарки «Medium Rare» пришел хорошо прожаренным («Well Done»). Гость раздражен и отказывается есть блюдо. Каковы ваши первые три действия?

Ответ:

1. Немедленно и безоговорочно извиниться за допущенную ошибку.

2. Предложить незамедлительно заменить блюдо на корректно приготовленное, гарантируя максимально быструю готовность.

3. На время ожидания предложить компенсацию в виде комплимента от заведения (напиток, десерт) для сглаживания негативного впечатления.

6 семестр

63. Вопрос с множественным выбором.

Какие индивидуальные потребности гостя консьерж обязан учитывать при бронировании столика в ресторане? (Выберите все верные варианты)

а) Диетические ограничения (аллергии, вегетарианство, халяль/кошер).

б) Повод визита (деловая встреча, свидание, праздник).

в) Предпочтения по расположению столика (у окна, в тихом углу, в общем зале).

г) Примерный бюджет гостя на вечер.

д) Вкусовые предпочтения в кухне (итальянская, азиатская и т.д.).

Ответ: а, б, в, д. (Уточнение бюджета возможно тактично в контексте рекомендации, но напрямую спрашивать о точной сумме — некорректно).

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

5 семестр

64. Верно/Неверно.

Оцените утверждения, касающиеся работы консьержа с кухней и барами.

№	Утверждение	Верно	Неверно
1	Консьерж должен лично знать основные технологии приготовления кофе (эспрессо, капучино) и коктейлей, чтобы грамотно их рекомендовать.	Верно	
2	Консьержу нет необходимости знать санитарные нормы хранения продуктов, так как это ответственность шеф-повара.		Неверно
3	При приеме заказа на банкет консьерж должен уточнить у гостя возможность наличия у приглашенных распространенных аллергенов (орехи, морепродукты).	Верно	

65. Задача на расчет.

Гость хочет заказать банкетный фуршет на 15 человек. В меню указано: «Канapé с лососем — 150 руб./шт., норма подачи — 2-3 шт./чел.». Рассчитайте ориентировочную минимальную стоимость этого пункта меню для гостя, если подавать по нижней норме.

Решение:

15 чел. * 2 шт./чел. = 30 штук канapé.

30 шт. * 150 руб./шт. = 4500 рублей.

Ответ: 4500 рублей.

6 семестр

66. Вопрос с выбором одного ответа.

Что из перечисленного НЕ входит в прямые обязанности консьержа в рамках ПК-6.2?

- а) Знать особенности винной карты отеля.
- б) Соблюдать правила личной гигиены при посещении зон приготовления пищи.
- в) Лично контролировать температуру в холодильниках на кухне.
- г) Понимать разницу между способами прожарки стейка.

Ответ: в) (Это прямая обязанность сотрудников кухни, а не консьержа. Консьерж должен иметь общие знания, но не осуществлять операционный контроль).

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

5 семестр

67. Кейс-задание (развернутый ответ).

Гость просит вас организовать романтический ужин на двоих на балконе номера. Он предоставляет примерное меню: устрицы (6 шт.), икра осетровая (50 гр.), шампанское премиум-класса (1 бутылка), шоколадный фондан (2 порции). Ваши действия по организации и предварительной оценке заказа?

Эталонный ответ (ключевые пункты):

1. **Согласование с кухней и рестораном:** Уточнить возможность приготовления и подачи блюд, наличие всех продуктов, логистику (подача в номер, поддержание температуры).

2. **Калькуляция и ценообразование:** Запросить у ресторана/бухгалтерии калькуляцию себестоимости и финальную цену с учетом наценки отеля. Учесть стоимость доставки, сервировки, специальной посуды (ведерко для льда под шампанское, икорницы).
3. **Контроль качества:** Обсудить с шеф-поваром критерии качества для каждого пункта (свежесть устриц, сорт икры, температура подачи шампанского). Запланировать финальную проверку подачи перед отправкой в номер.
4. **Коммуникация с гостем:** Предоставить гостю финальный расчет и подробное описание услуги, получить подтверждение.

68. Вопрос с множественным выбором.

Какие параметры консьерж оценивает при контроле качества готового заказа перед доставкой гостю? (Выберите все верные)

- а) Соответствие блюд заказанному количеству и составу.
- б) Температура подачи горячих и холодных блюд.
- в) Эстетика подачи, чистота посуды.
- г) Себестоимость каждого блюда в данный момент.
- д) Наличие необходимых приборов и аксессуаров.

Ответ: а, б, в, д.

6 семестр

69. Задание на установление правильной последовательности.

Расставьте этапы работы консьержа с запросом на сложный банкет в правильном порядке:

- А) Согласование финальной калькуляции и условий оплаты с гостем.
- Б) Проведение предварительной оценки стоимости и логистики с отделом F&B.
- В) Контроль исполнения заказа в день мероприятия.
- Г) Выявление детальных потребностей гостя (меню, диеты, бюджет, оформление).
- Д) Передача утвержденного технического задания (банкетный лист) на кухню и в службу обслуживания.

Правильная последовательность: Г → Б → А → Д → В.