

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Усынин Максим Валерьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 26.01.2025 17:04:00  
Уникальный программный ключ:  
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

**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 УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

**СОО.03.01 ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ**

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность (профиль): Гостиничный сервис и туризм

Квалификация выпускника: Специалист по туризму и гостеприимству

Уровень базового образования обучающегося: Основное общее образование

Форма обучения: Очная

Процесс изучения дисциплины СОО.03.01 «Основы профессионального развития» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенций выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p>	<p><b>Умения:</b> Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p><b>Знания:</b> Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
<p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p><b>Умения:</b> определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p> <p><b>Знания:</b> Номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств</p>
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере,</p>	<p><b>Умения:</b> Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p>

использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	<p>выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план</p> <p>рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования</p> <p>определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности</p> <p>презентовать бизнес-идею</p> <p>определять источники финансирования</p> <p><b>Знания:</b> Содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания презентации кредитные банковские продукты</p>
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<p><b>Умения:</b> организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p><b>Знания:</b> Психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности</p>
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	<p><b>Умения:</b> Владеть делопроизводства технологией (ведение документации, хранение и извлечение информации)</p> <p>Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p> <p>Владеть культурой межличностного общения</p> <p><b>Знания:</b> Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства</p> <p>Основы трудового законодательства Российской Федерации</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии</p> <p>Оказывать первую помощь</p> <p>Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций</p> <p>Этику делового общения</p> <p>Основы делопроизводства</p>
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.	<p><b>Умения:</b> Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями</p> <p>Владеть культурой межличностного общения</p> <p>Владеть техникой переговоров, устного общения с</p>

	<p>клиентом, включая телефонные переговоры          Владеть техникой количественной оценки и анализа информации. Владеть методикой хранения и поиска информации          Вести документацию, хранение и извлечение информации          Пользоваться компьютерными программами бронирования туров          Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа          Сбирать, обрабатывать и анализировать статистические данные. Формировать банки данных  <b>Знания:</b> Законодательство Российской Федерации в сфере туризма Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности          Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Системы бронирования услуг Организацию работы с запросами туристов Требования к оформлению и учету заказов Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов          Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства Правила внутреннего трудового распорядка Правила по охране труда и пожарной безопасности</p>
<p>ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия</p>	<p><b>Умения:</b> уметь определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства          Координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа  <b>Знания:</b> Законодательство Российской Федерации в сфере туризма Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности          Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Системы бронирования услуг Организацию работы с запросами туристов Требования к оформлению и учету заказов Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства Правила внутреннего трудового распорядка</p>

<p>ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p>	<p>Правила по охране труда и пожарной безопасности</p> <p><b>Умения:</b> Бронирование гостиничных услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– организовывать рабочее место службы бронирования;</li> <li>– оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;</li> <li>– вести учет и хранение отчетных данных;</li> <li>– владеть технологией ведения телефонных переговоров;</li> <li>– аннулировать бронирование;</li> <li>– консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;</li> <li>– осуществлять гарантирование бронирования различными методами;</li> <li>– использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;</li> <li>-выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;</li> <li>-проводить сегментацию рынка;</li> <li>-разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;</li> <li>-оценивать эффективность сбытовой политики;</li> <li>-выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;</li> <li>-формулировать содержание рекламных материалов;</li> <li>-собирать и анализировать информацию о ценах.</li> </ul> <p><b>Знания:</b> правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-организацию службы бронирования;</li> <li>-виды и способы бронирования;</li> <li>-виды заявок по бронированию и действия по ним;</li> <li>-последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;</li> <li>-состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;</li> <li>-правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;</li> <li>-особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;</li> <li>-правила аннулирования бронирования;</li> <li>-правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;</li> <li>-состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.</li> <li>-состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;</li> <li>-гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;</li> </ul>
---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>-особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия;</li> <li>-потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом;</li> <li>-методы изучения и анализа предпочтений потребителя;</li> <li>-потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;</li> <li>-последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;</li> <li>-формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;</li> <li>-особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;</li> <li>-специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок;</li> <li>-специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта</li> </ul>
<p>ПК 2.5. Организация обслуживания и питания на предприятиях питания</p>	<p><b>Умения:</b> организовывать, осуществлять и контролировать процесс подготовки к обслуживанию;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья и рассчитывать их необходимое количество в соответствии с типом и классом организации общественного питания;</li> <li>-организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис-бара, приемов сбора использованной посуды и приборов;</li> <li>-осуществлять расчет с посетителями;</li> <li>-принимать рациональные управленческие решения;</li> <li>-применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности;</li> <li>-регулировать конфликтные ситуации в организации;</li> <li>-определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями;</li> <li>-выбирать, оформлять и использовать информационные ресурсы, необходимые для обеспечения процесса обслуживания в организациях общественного питания;</li> </ul>

	<p>-составлять и оформлять меню, карты вин и коктейлей, осуществлять консультирование потребителей;</p> <p>-определять и анализировать показатели эффективности обслуживания (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость);</p> <p>-выбирать и определять показатели качества обслуживания, разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания;</p> <p><b>Знания:</b> цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания; классификацию услуг общественного питания;</p> <p>-этапы процесса обслуживания;</p> <p>-особенности подготовки и обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов;</p> <p>-специальные виды услуг и формы обслуживания, специальное оборудование для обслуживания в организациях общественного питания;</p> <p>-характеристику методов и форм обслуживания потребителей в зале обслуживания, методы и приемы подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис-бара, приемы сбора использованной посуды и приборов, требования к проведению расчета с посетителями;</p> <p>-цели, задачи, категории, функции, виды и психологию менеджмента, принципы и стили управления коллективом, процесс принятия и реализации управленческих решений, методы оптимизации, основы организации работы коллектива;</p> <p>-психологические свойства личности, психологию труда в профессиональной деятельности, психологию коллектива и руководства, психологические аспекты управления профессиональным поведением;</p> <p>-требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов;</p> <p>-специальные виды услуг и формы обслуживания;</p> <p>-информационное обеспечение услуг общественного питания: ресурсы (меню, карты вин и коктейлей, рекламные носители), их выбор, оформление и использование;</p>
--	---

	-показатели эффективности обслуживания потребителей (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость) и их определение; -критерии и показатели качества обслуживания
--	---

## 1 семестр

**Компетенция: ОК-1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам**

**Знания:**

*Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности*

1. Гость жалуется, что блюдо приготовлено не по его пожеланиям (например, прожарка стейка). Ваши действия:
  - а) сказать: «Мы готовим строго по меню»;
  - б) извиниться, уточнить детали, передать заказ на кухню для исправления;**
  - в) предложить скидку на следующее посещение без исправления ситуации;
  - г) проигнорировать жалобу.
  
2. Продолжите фразу:
 

«При большом наплыве гостей в ресторане важно...»

  - а) сократить меню до 2–3 позиций без предупреждения;
  - б) распределить задачи между персоналом, ускорить сервис, поддерживать коммуникацию с гостями;**
  - в) обслуживать только постоянных клиентов;
  - г) закрыть ресторан до снижения нагрузки.
  
3. Верно ли утверждение: «В ресторанном сервисе допустимо игнорировать особые диетические потребности гостя (аллергии, вегетарианство), если их не указали заранее».
 

**Правильный ответ:** Неверно.
  
4. Как поступить, если гость просит заменить ингредиент в блюде (например, без глютена)?
  - а) отказать: «Так нельзя приготовить»;
  - б) проверить возможность замены, согласовать с кухней, предупредить о времени**

**приготовления;**

- в) заменить без уведомления кухни;
- г) предложить другое блюдо без учёта пожеланий.

5. При поломке кассового аппарата в час пик необходимо:

- а) прекратить обслуживание до ремонта;
- б) использовать резервный аппарат или ручной расчёт, уведомить руководство;**
- в) попросить гостей подождать несколько часов;
- г) требовать оплаты только наличными без чека.

6. Установите соответствие между ситуацией и способом решения:

Ситуация	Способ решения
1. Гость опаздывает на бронирование	А. Уточнить время прибытия, при возможности сохранить бронь
2. В меню закончился ключевой ингредиент блюда	Б. Предложить альтернативу, объяснить причину, извиниться
3. Гость недоволен громкой музыкой	В. Предложить другой стол или снизить громкость
4. Ошибочный счёт при расчёте	Г. Проверить заказ, извиниться, исправить ошибку

**Правильный ответ:** 1–А, 2–Б, 3–В, 4–Г.

7. Что является ключевым при решении конфликтных ситуаций с гостями?

- а) защита интересов ресторана любой ценой;
- б) эмпатия, оперативное реагирование, поиск компромисса;**
- в) переадресация жалобы руководству без действий;
- г) ожидание, пока гость успокоится сам.

8. Продолжите фразу: «Для предотвращения ошибок в обслуживании необходимо...»

- а) работать по принципу «и так сойдёт»;
- б) регулярно сверять заказы с кухней, проводить тренинги персонала, проверять обратную связь;**

- в) менять меню каждую неделю;
- г) избегать общения с гостями.

9. Верно ли утверждение: «Стандарты сервиса в ресторане должны быть неизменными, даже если они не соответствуют ожиданиям современных гостей».

**Правильный ответ:** Неверно.

10. Какой инструмент помогает быстро оценить качество обслуживания после визита гостя?

- а) устное обсуждение между сотрудниками;
- б) анкета обратной связи, онлайн-отзывы, система оценки на терминале;**
- в) мнение одного постоянного клиента;
- г) отсутствие жалоб.

**Умения:**

*Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий*

11. Гость сообщает, что в его блюде оказался аллерген, хотя он заранее предупредил о непереносимости. Ваша первая реакция:
- а) отрицать факт предупреждения;
  - б) извиниться, немедленно убрать блюдо, уведомить кухню и менеджера, предложить альтернативу;**
  - в) сказать: «Мы не несем ответственности за ваши аллергии»;
  - г) предложить скидку на следующий визит без замены блюда.
12. Продолжите фразу: «Чтобы выявить причины ошибки в обслуживании, нужно...»
- а) обвинить конкретного сотрудника;
  - б) собрать факты (заказ, чек, показания персонала), проанализировать этапы приготовления и подачи;**
  - в) проигнорировать, если гость не настаивает;
  - г) сразу изменить меню.

13. Верно ли утверждение: «Составление пошагового плана решения проблемы увеличивает вероятность её успешного устранения».

**Правильный ответ:** Верно.

14. В ресторане закончился ключевой ингредиент для фирменного блюда. Ваши действия:

- а) скрыть факт от гостей и подавать блюдо без ингредиента;
- б) оперативно уведомить гостей, предложить равноценную замену или скидку;**
- в) закрыть ресторан до поставки;
- г) требовать от поставщика срочной доставки в течение 10 минут.

15. Какой ресурс критически важен для быстрого решения проблемы с недовольным гостем?

- а) запас наличных денег для компенсаций;
- б) чёткая коммуникация между персоналом, доступ к информации о заказе, поддержка руководства;**
- в) наличие камеры видеонаблюдения;
- г) список конкурентов для перенаправления гостя.

16. Установите соответствие между этапом решения задачи и действием:

Этап	Действие
1. Распознавание проблемы	А. Гость жалуется на холодную еду
2. Анализ причин	Б. Проверка времени приготовления и температуры подачи
3. Составление плана	В. Решение подогреть блюдо или заменить его
4. Оценка результата	Г. Уточнение у гостя: «Теперь всё в порядке?»

**Правильный ответ:** 1–А, 2–Б, 3–В, 4–Г.

17. Что означает «эффективный поиск информации» в контексте решения ресторанных проблем

- а) просмотр соцсетей без цели;
- б) запрос данных у ответственных (кухня, склад, кассовая система), анализ истории заказов;**
- в) ожидание, пока информация сама появится;
- г) опрос случайных гостей.

18. Продолжите фразу: «После реализации плана по устранению проблемы важно...»

- а) сразу забыть о ситуации;
- б) зафиксировать результат, сделать выводы для предотвращения повтора;**
- в) наказать виновного;
- г) объявить об этом всем гостям.

19. Верно ли утверждение: «Оценка последствий своих действий помогает избежать повторения ошибок в будущем».

**Правильный ответ:** Верно.

20. Какой метод работы позволяет минимизировать ошибки при высокой загрузке ресторана?

- а) работа «на глазок», без чек-листов;
- б) использование чек-листов, стандартизированных процедур, кросс-проверки персонала;**
- в) делегирование всех решений одному сотруднику;
- г) отказ от сложных заказов.

**Компетенция: ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности**

**Знания:**

*Номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств*

1. Какой цифровой инструмент чаще всего используют в ресторане для учёта заказов и расчётов с гостями?

- а) бумажный блокнот;
- б) POS-система (программно-аппаратный комплекс для точек продаж);**
- в) социальная сеть;
- г) электронная почта.

2. Продолжите фразу: «Для быстрого поиска информации о поставщике продуктов ресторан может использовать...»

- а) только устные рекомендации коллег;
- б) корпоративные базы данных, сайты поставщиков, электронные каталоги, CRM-системы;**
- в) объявления на уличных стендах;
- г) случайные поисковые запросы без фильтрации.
3. Верно ли утверждение: «Структурирование информации (например, в таблицах или базах данных) упрощает анализ и принятие решений в ресторанном бизнесе».
- Правильный ответ:** Верно.
4. Какое ПО помогает автоматизировать составление калькуляционных карт и расчёт себестоимости блюд?
- а) текстовый редактор (например, Word);
- б) специализированные программы для ресторанного учёта (например, «1С:Ресторан», R-Keeper);**
- в) графический редактор (например, Photoshop);
- г) мессенджер.
5. Какой источник информации надёжнее для проверки актуальности санитарных норм в ресторанном деле?
- а) слухи среди персонала;
- б) официальный сайт Роспотребнадзора и актуальные редакции СанПиН;**
- в) блог популярного фуд-блогера;
- г) форум анонимных пользователей.
6. Установите соответствие между задачей и цифровым средством/ресурсом:

Задача	Средство/ресурс
1. Учёт остатков продуктов на складе	А. Система складского учёта (например, складская программа)
2. Приём онлайн-заказов и бронирование столиков	Б. Сайт ресторана с формой бронирования или агрегатор (например, RestoClub)

Задача	Средство/ресурс
3. Анализ отзывов гостей	В. Агрегаторы отзывов (например, Яндекс с Карты, 2ГИС, TripAdvisor)
4. Обучение персонала стандартам сервиса	Г. LMS-платформа (система дистанционного обучения)

**Правильный ответ:** 1–А, 2–Б, 3–В, 4–Г.

7. Что важно при оформлении отчёта о результатах анализа продаж за месяц?
- а) перечислить все заказы подряд без группировки;
  - б) представить данные в виде таблиц и графиков, выделить ключевые показатели (ТОП-блюда, средний чек, динамика);
  - в) использовать только текстовое описание без цифр;
  - г) включить личные комментарии сотрудников без статистики.
8. Продолжите фразу:  
«Для защиты конфиденциальной информации (данные гостей, финансовые отчёты) в ресторане необходимо...»
- а) передавать пароли коллегам устно;
  - б) использовать надёжные пароли, разграничение доступа, шифрование, регулярное обновление ПО;**
  - в) хранить всё в открытом доступе на общем диске;
  - г) игнорировать вопросы кибербезопасности.
9. Верно ли утверждение:  
«Использование цифровых меню (на планшетах или через QR-код) сокращает время обслуживания и снижает нагрузку на персонал».
- Правильный ответ:** Верно.
10. Какой инструмент помогает визуализировать данные о загруженности ресторана по часам/дням недели?
- а) рукописный график на доске;
  - б) диаграмма в Excel или BI-системе (например, Power BI, Google Data Studio);**

- в) список в заметках на телефоне;
- г) устный пересказ.

**Умения:**

*определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач*

11. Вам нужно узнать, какие экскурсии наиболее популярны у гостей отеля в текущем сезоне. Где искать данные?
- а) спросить у первого попавшегося гостя;
  - б) проанализировать продажи экскурсий за последние 3 месяца в CRM-системе;**
  - в) посмотреть, что рекламируется на сайте конкурентов;
  - г) полагаться на мнение одного гида.
12. Продолжите фразу: «Чтобы эффективно спланировать поиск информации о новых требованиях к гостиницам, нужно...»
- а) открыть первую попавшуюся ссылку в поисковике;
  - б) определить ключевые запросы, выбрать официальные источники (сайты регуляторов), составить план проверки;**
  - в) спросить у коллеги, который давно работает;
  - г) подождать, пока информация придёт сама.
13. Верно ли утверждение: «Структурирование информации в виде таблиц и диаграмм усложняет её восприятие и замедляет принятие решений».
- Правильный ответ:** Неверно.
14. Какой источник даст достоверные данные о загруженности отеля на ближайшие 2 недели?
- а) слухи среди персонала;
  - б) система бронирования отеля (PMS) с актуальными данными по заездам;**
  - в) прогноз погоды на курорте;
  - г) отзывы гостей в соцсетях.
15. Вы получили 100 отзывов о ресторане. Как быстро выделить основные проблемы?
- а) прочитать все отзывы подряд;

**б) сгруппировать по темам (сервис, кухня, чистота), посчитать частоту упоминаний, выделить топ-5;**

в) выбрать самые эмоциональные отзывы;

г) проигнорировать отрицательные комментарии.

16. Установите соответствие между задачей и цифровым инструментом:

Задача	Инструмент
1. Составление отчёта о доходах за месяц	А. Excel или бухгалтерская программа
2. Оперативное оповещение персонала об изменениях	Б. Корпоративный мессенджер (Telegram, Slack)
3. Демонстрация меню гостям	В. QR-меню на сайте или планшете
4. Учёт остатков продуктов на складе	Г. Программа складского учёта (например, «1С»)

**Правильный ответ:** 1–А, 2–Б, 3–В, 4–Г.

17. Какой формат лучше для презентации результатов анализа удовлетворённости гостей?

а) сплошной текст без разбивки;

**б) таблица с ключевыми показателями и диаграммы (рейтинг услуг, динамика жалоб);**

в) аудиозапись комментариев;

г) список вопросов без ответов.

18. Продолжите фразу:

«Перед внедрением новой программы для учёта заказов нужно...»

а) купить самую дорогую версию;

**б) определить цели, проверить совместимость с текущим оборудованием, обучить персонал, провести тестовый запуск;**

в) установить без подготовки;

г) спросить мнение одного сотрудника.

19. Верно ли утверждение: «Облачные сервисы позволяют нескольким сотрудникам одно временно работать с одними и теми же данными».

**Правильный ответ:** Верно.

20. Какое средство поможет автоматизировать сбор контактов новых гостей для рассылки предложений?

а) бумажные анкеты на стойке;

**б) онлайн-форма на сайте отеля/ресторана с интеграцией в CRM;**

в) устный опрос при заселении;

г) объявление с просьбой оставить контакты.

**Компетенция: ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях**

**Знания:**

*Содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания презентации кредитные банковские продукты*

1. Какой документ регламентирует требования к организации ресторанного бизнеса (санитарные нормы, лицензирование)?

а) Трудовой кодекс РФ;

**б) СанПиН и профильные федеральные законы (например, о санитарно-эпидемиологическом благополучии);**

в) внутренние правила заведения;

г) рекомендации отраслевых блогеров.

2. Продолжите фразу:

«Для планирования карьерного роста в ресторанном бизнесе важно...»

а) ждать, пока предложат повышение;

**б) определить цели, изучить требования к желаемой должности, составить план обучения и стажировок;**

в) сменить место работы каждые 3 месяца;

г) полагаться только на опыт без теории.

3. Верно ли утверждение: «Бизнес-план ресторана должен включать анализ рынка, расчёт затрат, прогнозируемую прибыль и стратегию продвижения».

**Правильный ответ:** Верно.

4. Что из перечисленного относится к постоянным издержкам ресторана?
- а) стоимость продуктов для блюд;
  - б) аренда помещения и зарплата административного персонала;**
  - в) премии за выполнение плана продаж;
  - г) расходы на рекламу в соцсетях.
5. Какой показатель помогает оценить, окупаются ли вложения в новый проект (например, открытие летней веранды)?
- а) количество гостей за день;
  - б) срок окупаемости (период, за который доходы покроют затраты);**
  - в) средний чек;
  - г) число положительных отзывов.
6. Установите соответствие между финансовым инструментом и его назначением:
- | Инструмент                | Назначение  |
|---------------------------|---|
| 1. Расчётный счёт         | Г. Накопление средств с процентами на долгосрочные цели   |
| 2. Кредитная линия        | В. Защита от убытков при ЧП (пожар, затопление)           |
| 3. Страхование имущества  | Б. Пополнение оборотного капитала при временных нехватках |
| 4. Инвестиционный депозит | А. Проведение безналичных платежей, приём выручки         |

**Правильный ответ:** 1–А, 2–Б, 3–В, 4–Г.

7. Что обязательно включить в презентацию для инвесторов при запуске нового ресторанного проекта?
- а) личные фотографии команды;
  - б) анализ рынка, финансовые прогнозы, конкурентные преимущества, план реализации;**
  - в) меню с ценами без пояснений;
  - г) отзывы друзей и знакомых.
8. Продолжите фразу: «Чтобы снизить риск банкротства ресторана, нужно...»
- а) не вести учёт расходов;**
  - б) формировать резервный фонд, контролировать затраты, анализировать рентабельность блюд;

- в) брать кредиты без расчёта платёжеспособности;
  - г) игнорировать изменения спроса.
9. Верно ли утверждение: «При оформлении кредита на развитие бизнеса важно учитывать процентную ставку, срок и график платежей».

**Правильный ответ:** Верно.

10. Какой ресурс поможет изучить актуальные меры господдержки малого бизнеса в сфере гостеприимства?

- а) соцсети конкурентов;
- б) официальный сайт Минэкономразвития или центра «Мой бизнес»;**
- в) форумы фрилансеров;
- г) объявления на остановках.

**Умения:**

*Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования*

11. Где проверить актуальность санитарных требований к ресторанному бизнесу?
- а) в соцсетях отраслевых сообществ;
  - б) на официальном портале Роспотребнадзора и в правовых базах («Консультант Плюс», «Гарант»);**
  - в) у конкурентов при личном визите;
  - г) в старых учебниках без обновления.
12. Продолжите фразу: «Чтобы грамотно использовать профессиональную терминологию в ресторанном деле, нужно...»
- а) придумывать собственные определения;
  - б) изучать отраслевые стандарты, ГОСТы, профессиональные словари и регламенты;**
  - в) копировать формулировки из меню других заведений;
  - г) избегать сложных терминов.
13. Верно ли утверждение: «Траектория профессионального развития в ресторанном бизнесе может включать смену специализации (например, официант → менеджер → собственник)».

**Правильный ответ:** Верно.

14. Что важно оценить при анализе коммерческой идеи (например, открытие кафе-пекарни)?
- а) только личные предпочтения основателя;

- б) спрос на рынке, конкуренцию, затраты, сроки окупаемости, риски;**  
 в) количество лайков в соцсетях у похожих проектов;  
 г) мнение одного друга-предпринимателя.
15. Какой раздел обязательно должен быть в бизнес-плане ресторана?  
 а) список любимых блюд автора;  
**б) финансовый план (расчёты затрат, доходов, рентабельности);**  
 в) фото интерьера без пояснений;  
 г) биография владельца.
16. Установите соответствие между источником финансирования и его особенностью:

Источник	Особенность
1. Банковский кредит	А. Возвратный, с процентами, требует залога/поручительства
2. Грант	Б. Безвозмездный, но с целевым использованием и отчётностью
3. Инвестиции партнёра	В. Требуется доли в бизнесе или дивидендов
4. Собственные накопления	Г. Не требует отдачи, но ограничивает масштаб проекта

**Правильный ответ:** 1–А, 2–Б, 3–В, 4–Г.

17. Как рассчитать размер ежемесячного платежа по кредиту на открытие ресторана?  
 а) спросить у кассира ближайшего банка;  
**б) использовать кредитный калькулятор на сайте банка или формулу аннуитетных платежей;**  
 в) разделить сумму кредита на срок в месяцах;  
 г) угадать на основе интуиции.
18. Продолжите фразу: «Для презентации бизнес-идеи инвесторам нужно подготовить...»  
 а) устный рассказ без документов;  
**б) презентацию с ключевыми данными: рынок, финансы, конкурентные преимущества, план реализации;**  
 в) меню будущего ресторана на 50 позиций;  
 г) фото места, где планируется открытие.
19. Верно ли утверждение: «Инвестиционная привлекательность проекта зависит только от предполагаемой прибыли, а риски можно не учитывать».

**Правильный ответ:** Неверно.

20. Какой показатель помогает понять, через сколько месяцев проект начнёт приносить прибыль?  
 а) количество сотрудников;  
 б) точка безубыточности (когда доходы покрывают затраты);  
 в) средний чек за день;  
 г) число подписчиков в соцсетях.

**Компетенция: ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде**

**Знания:**

*Психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности*

1. Что из перечисленного относится к ключевым факторам сплочённости рабочего коллектива в ресторане?
  - а) конкуренция между сотрудниками за бонусы;
  - б) общие цели, взаимная поддержка, чёткая коммуникация;**
  - в) минимальное общение вне рабочих задач;
  - г) жёсткий контроль без учёта мнений персонала.
2. Продолжите фразу: «При работе с сотрудником-интровертом важно...»
  - а) постоянно привлекать к публичным выступлениям;
  - б) давать чёткие письменные инструкции, уважать потребность в личном пространстве, предоставлять время на обдумывание решений;**
  - в) игнорировать его особенности, требуя активного участия в обсуждениях;
  - г) поручать только рутинные задачи без ответственности.
3. Верно ли утверждение: «Эмоциональный интеллект (умение распознавать и управлять эмоциями) не влияет на эффективность командной работы в ресторанном бизнесе».

**Правильный ответ:** Верно.

4. Какой метод помогает предотвратить конфликты в коллективе?
  - а) игнорирование первых признаков напряжённости;
  - б) регулярные встречи для обсуждения проблем, прозрачная система поощрений, чёткие правила взаимодействия;**
  - в) назначение «виновного» при любой спорной ситуации;
  - г) ограничение общения между отделами (кухня/зал).
5. Что такое «ролевая модель» в контексте командной работы?
  - а) список наказаний за ошибки;
  - б) описание функций и ожидаемого поведения сотрудника на конкретной позиции;**
  - в) сценарий корпоративного мероприятия;
  - г) неформальные правила, не зафиксированные в документах.
6. Установите соответствие между этапом проекта и действием команды:

Этап проекта	Действие команды
1. Инициация	А. Определение целей, задач, ресурсов
2. Планирование	Б. Разработка графика, распределение ролей
3. Реализация	В. Выполнение задач, координация действий
4. Завершение	Г. Анализ результатов, оформление отчёта

**Правильный ответ:** 1–А, 2–Б, 3–В, 4–Г.

7. Как лучше мотивировать команду на выполнение срочного проекта (например, запуск нового меню)?
  - а) угрожать штрафами за задержки;
  - б) объяснить значимость задачи, обозначить бонусы, обеспечить ресурсы, поддерживать обратную связь;**
  - в) переложить ответственность на одного сотрудника;
  - г) не информировать о сроках до последнего момента.

8. Продолжите фразу:  
 «Для эффективного взаимодействия с руководством нужно...»  
 а) соглашаться со всем без вопросов;  
**б) чётко формулировать проблемы, предлагать варианты решений, соблюдать субординацию;**  
 в) избегать контактов, пока не спросят;  
 г) жаловаться на коллег при первой возможности.

9. Верно ли утверждение:  
 «В проектной деятельности важно фиксировать промежуточные результаты, чтобы корректировать ход работы».

**Правильный ответ:** Верно.

10. Какой инструмент помогает визуализировать распределение задач в команде?  
 а) устный пересказ на утреннем собрании;  
**б) диаграмма Ганта или доска задач (Trello, Jira);**  
 в) список в блокноте;  
 г) сообщения в мессенджере без структуры.

### **Умения:**

*Организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности*

11. Какой подход способствует эффективной работе команды в ресторане?  
 а) каждый сотрудник действует по своему усмотрению;  
**б) чёткое распределение ролей и обязанностей, регулярные планёрки;**  
 в) решение всех вопросов только через директора;  
 г) отсутствие обратной связи от руководства.
12. Продолжите фразу:  
 «При возникновении конфликта между сотрудниками нужно...»  
 а) игнорировать, надеясь, что само рассосётся;  
**б) оперативно вмешаться, выслушать обе стороны, найти компромисс;**  
 в) сразу уволить одного из участников;  
 г) переадресовать проблему гостю.
13. Верно ли утверждение:  
 «Обратная связь от руководителя помогает сотрудникам улучшать качество работы».
- Правильный ответ:** Верно.
14. Как лучше сообщить команде о срочном изменении графика работы?  
 а) написать в общий чат без уточнения причин;  
**б) провести короткое собрание, объяснить причины, ответить на вопросы;**  
 в) ждать, пока сотрудники сами узнают от коллег;  
 г) оставить записку на столе администратора.
15. Что важно при взаимодействии с клиентом, недовольным обслуживанием?  
 а) защищаться и оправдываться;  
**б) выслушать, извиниться, предложить решение;**  
 в) переадресовать жалобу другому сотруднику;  
 г) сделать вид, что не заметили.
16. Установите соответствие между ситуацией и способом взаимодействия:

Ситуация	Способ взаимодействия
----------	-----------------------

Ситуация	Способ взаимодействия
1. Новый сотрудник не знает процедур	А. Наставничество, обучение, чек-лист
2. Гость требует невозможного	Б. Вежливо объяснить ограничения, предложить альтернативу
3. Команда не успевает обслуживать гостей	В. Перераспределение задач, помощь коллег
4. Руководство внесло изменения в меню	Г. Разбор нововведений, тренировка подачи

**Правильный ответ:** 1–А, 2–Б, 3–В, 4–Г.

17. Какой стиль общения с коллегами наиболее продуктивен в ресторанной среде?
- резкий и требовательный;
  - вежливый, чёткий, с акцентом на взаимопомощь;**
  - отстранённый, без лишних разговоров;
  - фамильярный, с шутками и неформальными обращениями.

18. Продолжите фразу:

«Для успешной командной работы в ресторане необходимо...»

- работать только за свою зону ответственности;
- поддерживать друг друга, своевременно информировать о проблемах, соблюдать сроки;**
- избегать обсуждения ошибок;
- ждать указаний по каждому действию.

19. Верно ли утверждение:

«Руководитель должен единолично принимать все решения, не советуясь с командой».

**Правильный ответ:** Неверно.

20. Что помогает предотвратить недопонимание между сотрудниками на смене?

- отсутствие инструкций;
- чёткий брифинг перед началом работы, проговор зон ответственности;**
- общение только через записки;
- ожидание, что все «сами догадаются».

**Компетенция: ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства**

**Знания:**

*Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства*

1. Какой нормативный акт регулирует основные права и обязанности работников в

- сфере туризма и гостеприимства?
- Гражданский кодекс РФ;
  - Трудовой кодекс РФ;**
  - Налоговый кодекс РФ;
  - Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ».
2. Продолжите фразу:  
«При составлении графика работы персонала необходимо учитывать...»
- только пожелания руководителя;
  - нормы рабочего времени по ТК РФ, загруженность по сменам, пожелания сотрудников (в рамках допустимого);**
  - количество отпусков за прошлый год без анализа текущей ситуации;
  - мнение только старшего смены.
3. Верно ли утверждение:  
«В конфликтной ситуации с клиентом сотрудник обязан сразу передать проблему руководителю, не пытаясь разрешить её самостоятельно».
- Правильный ответ:** Неверно.
4. Какой инструмент помогает контролировать выполнение задач сотрудниками в туристской компании?
- устные напоминания на собраниях;
  - система учёта задач (например, CRM-система, Trello, Asana);**
  - личные сообщения в мессенджерах без фиксации;
  - ожидание отчётов «по настроению».
5. Что входит в обязанности менеджера по формированию цены на турпродукт?
- произвольное установление цены на основе интуиции;
  - расчёт себестоимости (транспорт, проживание, питание, услуги гида), учёт конкуренции и спроса, добавление маржи;**
  - копирование цен у конкурентов без анализа затрат;
  - согласование цены только с одним поставщиком.
6. Установите соответствие между видом документа и его назначением:

Вид документа	Назначение
1. Должностная инструкция	А. Описание обязанностей, прав и ответственности сотрудника
2. Приказ	Б. Официальное распоряжение руководства, обязательное к исполнению
3. Служебная записка	В. Внутреннее сообщение для координации действий
4. Договор с клиентом	Г. Закрепление условий предоставления услуг, прав и обязанностей сторон

**Правильный ответ:** 1–А, 2–Б, 3–В, 4–Г.

7. Какое ПО чаще всего используют для бронирования туров и учёта клиентов?
- текстовые редакторы (Word);
  - специализированные CRM-системы для туризма (например, «Мастер-Тур», «IC:Турагентство»);**
  - графические редакторы (Photoshop);
  - почтовые клиенты без интеграции.
8. Продолжите фразу: «Этика делового общения в гостинице предполагает...»
- фамильярное обращение с гостями для «создания дружественной атмосферы»;
  - вежливость, уважение, соблюдение субординации, чёткость формулировок;**

- в) минимизацию общения, чтобы не мешать гостям;  
 г) использование жаргона для демонстрации профессионализма.
9. Верно ли утверждение:  
 «Сотрудник службы приёма и размещения обязан знать алгоритм оказания первой помощи при внезапном ухудшении здоровья гостя».
- Правильный ответ:** Верно.
10. Что важно учитывать при планировании работы экскурсионного отдела?  
 а) только количество заявок за прошлый месяц;  
 б) сезонность, загруженность гидов, актуальность маршрутов, погодные условия, отзывы гостей;  
 в) предпочтения одного гида;  
 г) случайные факторы без анализа.

### **Умения:**

*Владеть делопроизводства технологией (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры владеть культурой межличностного общения*

11. Какой документ фиксирует основные обязанности сотрудника в отеле/туристской фирме?  
 а) резюме;  
**б) должностная инструкция;**  
 в) трудовой договор;  
 г) служебная записка.
12. Продолжите фразу: «При ведении деловой переписки по электронной почте важно...»  
 а) писать сообщения без темы письма и подписи;  
**б) указывать чёткую тему, обращаться по имени-отчеству, излагать суть кратко, подписываться с контактами;**  
 в) использовать эмодзи и разговорный стиль;  
 г) отправлять письма без проверки орфографии.
13. Верно ли утверждение:  
 «В телефонном разговоре с клиентом допустимо перебивать его, чтобы быстрее завершить разговор».
- Правильный ответ:** Неверно.
14. Как правильно хранить конфиденциальные документы (например, персональные данные гостей)?  
 а) в открытом доступе на общем столе;  
**б) в запираемом шкафу или защищённой электронной папке с ограниченным доступом;**  
 в) в личном смартфоне сотрудника;  
 г) в корзине для бумаг до утилизации.
15. Что важно при проведении переговоров с поставщиком услуг (например, о снижении цен на проживание)?  
 а) настаивать только на своих условиях без компромиссов;  
**б) чётко обозначить цели, выслушать аргументы, предложить взаимовыгодные условия, зафиксировать договорённости;**  
 в) избегать обсуждения цифр и сроков;  
 г) переадресовать все вопросы руководителю.
16. Установите соответствие между ситуацией и правилом межличностного общения:

Ситуация	Правило общения
----------	-----------------

Ситуация	Правило общения
1. Конфликт с гостем из-за ошибки в бронировании	А. Сохранять спокойствие, извиниться, предложить решение
2. Обсуждение задачи с коллегой	Б. Чётко формулировать запрос, уточнять понимание, благодарить за помощь
3. Телефонный звонок клиенту	В. Представиться, назвать организацию, говорить чётко и вежливо
4. Получение обратной связи от руководителя	Г. Внимательно слушать, задавать уточняющие вопросы, не оправдываться

**Правильный ответ:** 1–А, 2–Б, 3–В, 4–Г.

17. Какой приём помогает избежать недопонимания при устном поручении сотруднику?

- а) сказать один раз без уточнения;
- б) сформулировать задачу чётко, уточнить, как сотрудник понял задание, договориться о сроках и форме отчёта;**
- в) передать поручение через третьего человека;
- г) записать в мессенджере без обратной связи.

18. Продолжите фразу: «При работе с жалобами гостей необходимо...»

- а) оправдываться и обвинять других сотрудников;
- б) выслушать до конца, признать ошибку (если она есть), предложить компенсацию или альтернативу;**
- в) игнорировать, если жалоба кажется необоснованной;
- г) сразу переводить разговор на руководство.

19. Верно ли утверждение:

«Деловая документация должна храниться не менее 5 лет, даже если она не используется ежедневно».

**Правильный ответ:** Верно.

20. Что демонстрирует культуру межличностного общения в коллективе?

- а) обсуждение коллег за спиной;
- б) взаимная поддержка, уважение личного пространства, конструктивная критика;**
- в) избегание любых контактов вне рабочих задач;
- г) публичное высмеивание ошибок сотрудника.

**Компетенция: ПК 2.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.**

**Знания:**

*Законодательство Российской Федерации в сфере туризма Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности  
Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Системы бронирования услуг  
Организацию работы с запросами туристов Требования к оформлению и учету заказов  
Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов  
Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций  
Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения  
Основы делопроизводства Правила внутреннего трудового распорядка Правила по охране труда и пожарной безопасности*

1. Какой документ обязателен при заселении иностранного гражданина в отель на территории РФ?
  - а) водительское удостоверение;
  - б) паспорт и миграционная карта;**
  - в) медицинская страховка;
  - г) справка с места работы.
2. Продолжите фразу:
 

«При обработке запроса на бронирование номера сотрудник должен...»

  - а) сразу назвать минимальную цену, не уточняя даты;
  - б) уточнить даты заезда/выезда, категорию номера, особые пожелания, количество гостей;**
  - в) переадресовать звонок следующему оператору без комментариев;
  - г) предложить только VIP-номера независимо от бюджета клиента.
3. Верно ли утверждение:
 

«Турагент вправе не информировать клиента о возможных рисках (погода, политическая обстановка) при продаже тура».

**Правильный ответ:** Неверно.
4. Какое программное обеспечение используют для управления гостиницей?
  - а) Microsoft Paint;
  - б) специализированные PMS-системы (например, 1С:Отель, Вново);**
  - в) текстовый редактор Word;
  - г) почтовый клиент Outlook без интеграции.
5. Что входит в обязанности администратора при приёме гостя?
  - а) только выдача ключа от номера;
  - б) проверка документов, оформление регистрации, информирование об услугах отеля, помощь с багажом;**
  - в) предложение дополнительных услуг без учёта потребностей гостя;
  - г) ожидание, пока гость сам найдёт свой номер.
6. Установите соответствие между техническим средством и его функцией:

Средство	Функция
1. Терминал для оплаты картой	А. Приём безналичных платежей
2. Система видеонаблюдения	Б. Контроль безопасности помещений
3. IP-телефон	В. Внутренняя и внешняя связь с улучшенной передачей голоса
4. Сканер штрих-кода	Г. Учёт товаров и услуг (мини-бар, ресторан)

**Правильный ответ:** 1–А, 2–Б, 3–В, 4–Г.

7. Какой документ подтверждает факт заселения гостя в отель?
  - а) устное подтверждение администратора;
  - б) регистрационный документ (карта гостя, ваучер);**
  - в) чек из ресторана отеля;
  - г) SMS-сообщение от системы бронирования.
8. Продолжите фразу:
 

«При возникновении конфликта с гостем из-за отсутствия свободных номеров нужно»

  - а) обвинить систему бронирования;
  - б) извиниться, предложить альтернативный вариант размещения (другой отель), компенсацию или перенос дат;**
  - в) потребовать от гостя немедленного выезда;
  - г) проигнорировать жалобу.

9. Верно ли утверждение:  
«Сотрудник гостиницы обязан знать порядок действий при пожаре и местоположение эвакуационных выходов».

**Правильный ответ:** Верно

10. Что относится к правилам внутреннего трудового распорядка в отеле?
- произвольное изменение графика работы по желанию сотрудника;
  - соблюдение режима труда и отдыха, дресс-кода, сроков выполнения задач, правил общения с гостями;**
  - использование рабочего времени для личных дел без ограничений;
  - отказ от выполнения поручений руководителя.

### **Умения:**

*Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями Владеть культурой межличностного общения Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры Владеть техникой количественной оценки и анализа информации. Владеть методикой хранения и поиска информации Вести документацию, хранение и извлечение информации Пользоваться компьютерными программами бронирования туров Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные. Формировать банки данных*

11. Как правильно согласовать трансфер с транспортной компанией при организации группового заезда?
- отправить SMS водителю;
  - оформить письменный запрос с указанием дат, количества гостей, маршрута, подтвердить письменно;**
  - устно договориться по телефону без фиксации;
  - поручить гостю самостоятельно найти транспорт.
12. Продолжите фразу:  
«При телефонном разговоре с клиентом о бронировании номера важно»
- говорить быстро, чтобы сэкономить время;
  - представиться, выслушать запрос, уточнить детали (даты, тип номера, пожелания), подтвердить информацию;**
  - переадресовать звонок следующему оператору без комментариев;
  - сразу назвать цену, не задавая вопросов.
13. Верно ли утверждение:  
«Для анализа загрузки отеля достаточно учитывать только количество проданных номеров, без данных о средней цене и доходах».
- Правильный ответ:** Верно
14. Какая программа используется для бронирования туров и учёта клиентов в туристских организациях?
- Microsoft Excel без шаблонов;
  - специализированные CRM-системы (например, «Мастер-Тур», «1С:Турагентство»);**
  - текстовый редактор Word;
  - почтовый клиент без интеграции.
15. Что необходимо сделать при получении жалобы от гостя на некачественное обслуживание в ресторане отеля?
- проигнорировать, если жалоба не оформлена письменно;
  - выслушать, зафиксировать суть, передать ответственному, предложить**

**компенсацию;**

в) обвинить персонал без проверки;

г) посоветовать гостю обратиться в Роспотребнадзор.

16. Установите соответствие между задачей и методом сбора данных:

Задача	Метод сбора данных
1. Анализ предпочтений гостей	А. Анкетирование, опросы, отзывы
2. Контроль выполнения заказов	Б. Проверка статусов в CRM, звонки поставщикам
3. Расчёт загрузки отеля	В. Анализ данных PMS-системы за период
4. Формирование базы поставщиков	Г. Сбор контактов, условий, рейтингов

**Правильный ответ:** 1–А, 2–Б, 3–В, 4–Г.

17. Какой документ подтверждает выполнение заказа на экскурсионное обслуживание?

а) устное подтверждение гида;

**б) акт приёма-передачи услуг с подписями сторон;**

в) фото группы у достопримечательности;

г) SMS-сообщение от туроператора.

18. Продолжите фразу: «Для эффективного взаимодействия с meet-компанией (организатор деловых мероприятий) нужно...»

а) передавать запросы без уточнения деталей;

**б) чётко формулировать требования (количество участников, оборудование, меню), согласовывать сроки, фиксировать договорённости;**

в) полагаться на инициативу meet-компании без контроля;

г) общаться только через соцсети.

19. Верно ли утверждение: «Статистические данные о загрузке отеля следует обновлять ежедневно для оперативного управления».

**Правильный ответ:** Верно

20. Как хранить конфиденциальную информацию о гостях (персональные данные, платёжные реквизиты)?

а) в открытом доступе на общем сервере;

**б) в защищённой электронной базе с ограниченным доступом и резервным копированием;**

в) на личном смартфоне сотрудника;

г) в бумажном виде без сейфа.

**Компетенция: ПК 2.2 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия**

**Знания:**

*Законодательство Российской Федерации в сфере туризма Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Системы бронирования услуг Организацию работы с запросами туристов Требования к оформлению и учету заказов Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы*

делопроизводства Правила внутреннего трудового распорядка Правила по охране труда и пожарной безопасности

1. Какой нормативный документ регламентирует правила предоставления гостиничных услуг в РФ?
  - а) Гражданский кодекс РФ;
  - б) Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг»;**
  - в) Федеральный закон «О защите прав потребителей»;
  - г) СанПиН для общепита.
2. Продолжите фразу: «При заселении гостя администратор обязан...»
  - а) сразу выдать ключ от номера без проверки документов;
  - б) проверить документ, удостоверяющий личность, заполнить регистрационную карту, проинформировать о правилах отеля и услугах;**
  - в) попросить гостя самостоятельно заполнить анкету в электронном виде без контрол;
  - г) ограничиться устным опросом о целях визита.
3. Верно ли утверждение:  
«Отель вправе отказать в заселении клиенту без объяснения причин».  
**Правильный ответ:** Неверно
4. Какое ПО используют для управления номерным фондом гостиницы?
  - а) Microsoft Word;
  - б) PMS-система (Property Management System), например, 1С:Отель, Вново, Shelter;**
  - в) графический редактор Photoshop;
  - г) почтовый клиент без интеграции.
5. Что входит в обязанности горничной при подготовке номера к заселению?
  - а) только замена постельного белья;
  - б) полная уборка, проверка исправности оборудования, пополнение мини-бара, расстановка гигиенических принадлежностей;**
  - в) вынос мусора без мытья поверхностей;
  - г) ожидание указаний от гостя.
6. Установите соответствие между техническим средством и его назначением в гостиничном деле:

Средство	Назначение
1. Электронный замок	А. Контроль доступа в номер
2. Система климат-контроля	Б. Поддержание комфортной температуры
3. POS-терминал	В. Приём безналичных платежей
4. IP-камера	Г. Обеспечение безопасности в общественных зонах

**Правильный ответ:** 1–А, 2–Б, 3–В, 4–Г.

7. Какой документ фиксирует состояние номера при выезде гостя?
  - а) устное сообщение горничной;
  - б) акт осмотра номера с подписями гостя и сотрудника;**
  - в) чек из ресторана;
  - г) запись в мессенджере.
8. Продолжите фразу: «При получении жалобы на неисправность кондиционера в номере нужно...»
  - а) посоветовать гостю открыть окно;

**б) зафиксировать заявку, передать инженеру, проинформировать гостя о сроках устранения;**

- в) проигнорировать, если жалоба устная;  
г) предложить переселиться без согласования.

9. Верно ли утверждение: «Персонал гостиницы обязан проходить инструктаж по пожарной безопасности не реже одного раза в год».

**Правильный ответ:** Верно

10. Что относится к правилам внутреннего трудового распорядка в отеле?

- а) свободный график работы по желанию сотрудника;  
**б) соблюдение дресс-кода, графика смен, правил общения с гостями, порядка передачи дежурства;**  
в) использование рабочего времени для личных дел;  
г) отказ от выполнения поручений руководителя.

#### **Умения:**

*Уметь определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа*

11. Какой метод контроля позволяет оперативно отслеживать загрузку номерного фонда?

- а) устные отчёты горничных;  
**б) мониторинг в PMS-системе (Property Management System);**  
в) ежемесячные сводки бухгалтерии;  
г) отзывы гостей в соцсетях.

12. Продолжите фразу:

«Для координации работы службы приёма и размещения (Front Office) и хозяйственной службы (Housekeeping) необходимо...»

- а) ждать, пока подразделения сами согласуют действия;  
**б) проводить ежедневные планёрки, использовать единую систему заявок, фиксировать статусы уборки номеров;**  
в) передавать информацию через гостей;  
г) ограничиться письменными инструкциями без обратной связи.

13. Верно ли утверждение:

«Контроль качества обслуживания в отеле сводится только к проверке чистоты номеров».

**Правильный ответ:** Неверно

14. Какой инструмент помогает отслеживать выполнение заказов на дополнительные услуги (трансфер, экскурсии)?

- а) личные заметки менеджера;  
**б) CRM-система с календарём задач и статусами выполнения;**  
в) устные договорённости с поставщиками;  
г) сообщения в мессенджере без архивации.

15. Что является ключевым показателем эффективности работы службы бронирования?

- а) количество звонков в день;  
**б) процент подтверждённых бронирований от общего числа запросов, средний срок обработки заявки;**  
в) число отменённых бронирований без анализа причин;  
г) количество жалоб от гостей.

16. Установите соответствие между департаментом отеля и его ключевой задачей:

Департамент	Задача
1. Служба приёма и	А. Регистрация гостей, координация услуг, решение текущих

Департамент размещения	Задача
2. Хозяйственная служба	Б. Уборка номеров и общественных зон, контроль запасов расходных материалов
3. Инженерно-техническая служба	В. Обслуживание оборудования, устранение аварий, профилактика
4. Отдел продаж и маркетинга	Г. Продвижение услуг, работа с туроператорами, анализ спроса

**Правильный ответ:** 1–А, 2–Б, 3–В, 4–Г.

17. Как проверить, что все подразделения отеля соблюдают стандарты обслуживания?

- а) полагаться на отзывы гостей без внутренней проверки;
- б) проводить регулярные аудиты, тайные проверки, анализировать чек-листы;**
- в) спрашивать мнение только руководителей отделов;
- г) игнорировать отклонения от стандартов.

18. Продолжите фразу: «При координации работы с туроператором по групповому заезду важно...»

- а) передать список гостей без уточнения деталей;
- б) согласовать график заезда/выезда, меню питания, дополнительные услуги, зафиксировать договорённости письменно;**
- в) ждать указаний от туроператора без инициативы;
- г) изменить условия в процессе заезда без уведомления.

19. Верно ли утверждение: «Отчётность по бизнес-процессам должна быть нерегулярной-достаточно раз в полгода».

**Правильный ответ:** Неверно

20. Какой документ фиксирует взаимодействие подразделений отеля при выполнении сложного заказа (например, свадебного банкета)?

- а) устное распоряжение руководителя;
- б) технологическая карта мероприятия с указанием зон ответственности служб;**
- в) список гостей;
- г) счёт на оплату.

**Компетенция: ПК 2.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг**

**Знания:**

*правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; организацию службы бронирования; виды и способы бронирования; виды заявок по бронированию и действия по ним; последовательность и технологию резервирования мест в гостинице; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов; правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов; особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования; правила аннулирования бронирования; правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования. состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования; особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия; потребности, удовлетворяемые*

гостиничным продуктом; методы изучения и анализа предпочтений потребителя; потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения; последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта; формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок; специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта

1. Какой тип бронирования предполагает внесение предоплаты или предоставление гарантий (например, кредитной карты)?
  - а) негарантированное бронирование;
  - б) гарантированное бронирование;**
  - в) предварительное уведомление;
  - г) устное бронирование.
2. Продолжите фразу:
 

«При формировании цены на номер отель учитывает...»

  - а) только стоимость уборки;
  - б) себестоимость (коммунальные, зарплата, амортизация), сезонность, конкуренцию, уровень спроса, дополнительные услуги;**
  - в) произвольный коэффициент на усмотрение администратора;
  - г) цену ближайшего конкурента без анализа затрат.
3. Верно ли утверждение:
 

«Отель вправе не возвращать предоплату при аннуляции брони, если это не оговорено в условиях бронирования».

**Правильный ответ:** Неверно
4. Что такое «квота номеров» при работе с туроператорами?
  - а) максимальное количество гостей в одном номере;
  - б) заранее согласованный объем номеров, закреплённый за туроператором на определённый период;**
  - в) количество свободных номеров на текущую дату;
  - г) норма уборки для горничных.
5. Какой документ подтверждает факт бронирования для индивидуального гостя?
  - а) устное подтверждение по телефону;
  - б) ваучер или письмо-подтверждение с номером брони, датами и условиями;**
  - в) чек об оплате без деталей;
  - г) сообщение в мессенджере без реквизитов.
6. Установите соответствие между маркетинговым мероприятием и этапом жизненного цикла гостиничного продукта:

Этап	Мероприятие
1. Внедрение	А. Активная реклама, пробные тарифы, презентации
2. Рост	Б. Расширение ассортимента, укрепление позиций
3. Зрелость	В. Поддержание лояльности, программы для постоянных гостей
4. Спад	Г. Репозиционирование, скидки, вывод из ассортимента

**Правильный ответ:** 1–А, 2–Б, 3–В, 4–Г.

7. Какой фактор НЕ влияет на ценообразование в гостинице?
  - а) загрузка отеля в текущий период;
  - б) стоимость коммунальных услуг;**

- в) личные предпочтения директора;
  - г) уровень конкуренции в регионе.
8. Продолжите фразу: «При обработке групповой брони от компании важно уточнить...»
- а) только количество человек;
  - б) даты, категории номеров, график заездов/выездов, корпоративные тарифы, особые требования (питание, встречи);**
  - в) ФИО руководителя группы без деталей;
  - г) цвет штор в номерах.
9. Верно ли утверждение: «Система онлайн-бронирования отеля должна быть интегрирована с PMS для актуализации данных о свободных номерах».
- Правильный ответ:** Верно
10. Что входит в «дополнительные услуги» гостиничного продукта?
- а) только завтрак в номер;
  - б) спа-услуги, трансфер, прокат оборудования, организация экскурсий, бизнес-услуги;**
  - в) уборка номера;
  - г) выдача ключа от номера.

### **Умения:**

*Бронирование гостиничных услуг организовывать рабочее место службы бронирования; оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; вести учет и хранение отчетных данных; владеть технологией ведения телефонных переговоров; аннулировать бронирование; консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; осуществлять гарантирование бронирования различными методами; использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования; выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги; проводить сегментацию рынка; разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг; оценивать эффективность сбытовой политики; выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность; формулировать содержание рекламных материалов; собирать и анализировать информацию о ценах.*

11. Что обязательно должно быть на рабочем месте сотрудника службы бронирования?
- а) только телефон и блокнот;
  - б) компьютер с PMS-системой, телефон, доступ к базам данных, бланки документов, справочные материалы;**
  - в) личные вещи сотрудника без рабочих инструментов;
  - г) только печатная реклама отеля.
12. Продолжите фразу: «При оформлении заявки на групповое бронирование необходимо указать...»
- а) только количество человек;
  - б) даты заезда/выезда, категории номеров, ФИО контактного лица, условия оплаты, особые пожелания;**
  - в) цвет штор в номерах;
  - г) устное согласие руководителя группы.
13. Верно ли утверждение: «Аннулирование бронирования возможно только по инициативе гостя».
- Правильный ответ:** Неверно
14. Какой метод гарантирует бронирование без предоплаты?
- а) оплата кредитной картой;
  - б) гарантийное письмо от компании-партнёра;**

- в) устное обещание гостя;  
г) электронный ваучер без подтверждения оплаты.
15. Что входит в обязанности сотрудника при ведении отчётных данных по бронированию?  
а) хранить только копии паспортов гостей;  
**б) фиксировать статусы брони, оплаты, отмены, формировать ежедневные/месячные сводки;**  
в) записывать информацию в личный блокнот без систематизации;  
г) передавать данные устно на планёрке.
16. Установите соответствие между инструментом и его функцией в службе бронирования:

Инструмент	Функция
1. PMS-система	А. Управление номерным фондом, бронированием, расчётами
2. CRM-система	Б. Ведение клиентской базы, истории взаимодействий
3. IP-телефон	В. Качественные звонки, интеграция с ПО
4. Email-рассылка	Г. Информирование гостей о спецпредложениях

**Правильный ответ:** 1–А, 2–Б, 3–В, 4–Г.

17. Как выявить спрос на новые гостиничные услуги?  
а) полагаться на интуицию руководителя;  
**б) анализировать отзывы гостей, статистику бронирований, опросы, тренды рынка;**  
в) копировать услуги конкурентов без проверки;  
г) ждать предложений от поставщиков.
18. Продолжите фразу: «Для эффективной сегментации рынка гостиничных услуг учитывают...»  
а) только возраст гостей;  
**б) цели поездки (бизнес, отдых), бюджет, предпочтения, частоту путешествий, географию;**  
в) цвет глаз гостей;  
г) время года без анализа целевой аудитории.
19. Верно ли утверждение: «Реклама гостиничных услуг должна содержать только фотографии номеров».  
**Правильный ответ:** Неверно
20. Что влияет на формирование оптимальной номенклатуры услуг отеля?  
а) личные предпочтения администратора;  
**б) анализ спроса, рентабельности, инфраструктуры, ожиданий целевой аудитории;**  
в) случайный выбор без исследования;  
г) рекомендации одного гостя.

**Компетенция:** ПК 2.5 Организация обслуживания и питания на предприятиях питания

**Знания:**

цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания; классификацию услуг общественного питания; этапы процесса обслуживания; особенности подготовки и обслуживания в организациях общественного

*питания разных типов и классов; специальные виды услуг и формы обслуживания, специальное оборудование для обслуживания в организациях общественного питания; характеристику методов и форм обслуживания потребителей в зале обслуживания, методы и приемы подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис-бара, приемы сбора использованной посуды и приборов, требования к проведению расчета с посетителями; цели, задачи, категории, функции, виды и психологию менеджмента, принципы и стили управления коллективом, процесс принятия и реализации управленческих решений, методы оптимизации, основы организации работы коллектива; психологические свойства личности, психологию труда в профессиональной деятельности, психологию коллектива и руководства, психологические аспекты управления профессиональным поведением; требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов; специальные виды услуг и формы обслуживания; информационное обеспечение услуг общественного питания: ресурсы (меню, карты вин и коктейлей, рекламные носители), их выбор, оформление и использование; показатели эффективности обслуживания потребителей (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость) и их определение; критерии и показатели качества обслуживания*

1. Какой этап НЕ входит в стандартный процесс обслуживания в ресторане?
  - а) встреча и размещение гостей;
  - б) приём заказа и подача блюд;
  - в) контроль качества продуктов на складе до приготовления;**
  - г) расчёт и прощание с гостями.
2. Продолжите фразу: «При обслуживании банкетного мероприятия важно...»
  - а) предоставить гостям полную свободу действий без координации;
  - б) заранее согласовать меню, график подачи блюд, рассадку, распределить обязанности персонала;**
  - в) начать сервировку только после прибытия всех гостей;
  - г) ограничить общение с заказчиком до минимума.
3. Верно ли утверждение: «В ресторане класса „люкс“ допускается использование одноразовой посуды для основных блюд».
 

**Правильный ответ:** Неверно
4. Какой метод подачи блюд предполагает использование подсобного стола (guéridon)?
  - а) «русский сервис»;
  - б) «французский сервис» (с доготовкой и порционированием у стола);**
  - в) «английский сервис» (из общего блюда);
  - г) «американский сервис» (предварительно порционированные блюда).
5. Что входит в обязанности хостес при встрече гостей?
  - а) только открытие двери;
  - б) приветствие, уточнение количества гостей, сопровождение к столу, предложение меню;**
  - в) приём оплаты за столик;
  - г) немедленная подача напитков без согласования.
6. Установите соответствие между типом заведения и характерной формой обслуживания:

Тип заведения	Форма обслуживания
1. Фастфуд	А. Самообслуживание, экспресс-выдача

Тип заведения	Форма обслуживания
2. Ресторан высокой кухни	Б. Индивидуальный сервис официантами, многоэтапное обслуживание
3. Кафе-кондитерская	В. Комбинированная (заказ у стойки + доставка к столику)
4. Буфет-шведский стол	Г. Самостоятельный выбор блюд из ассортимента

**Правильный ответ:** 1–А, 2–Б, 3–В, 4–Г.

7. Какое оборудование используется для подачи горячих блюд на банкете?
- обычные тарелки без подогрева;
  - мармиты, подогреваемые подставки, термopодносы;**
  - пластиковые контейнеры;
  - открытые жаровни без контроля температуры.
8. Продолжите фразу:  
«При возникновении конфликта с гостем из-за качества блюда официант должен...»
- отрицать проблему и обвинять гостя;
  - извиниться, оперативно сообщить шеф-повару, предложить замену или удаление позиции из счёта;**
  - уйти, не реагируя на замечания;
  - громко обсудить ситуацию с коллегами.
9. Верно ли утверждение: «Показатели эффективности обслуживания включают только выручку за смену».

**Правильный ответ:** Неверно

10. Что относится к критериям качества обслуживания?
- скорость подачи блюд без учёта их температуры;
  - вежливость персонала, точность выполнения заказа, чистота зала, соблюдение стандартов подачи;**
  - количество жалоб без анализа причин;
  - личные предпочтения менеджера.

### **Умения:**

*Организовывать, осуществлять и контролировать процесс подготовки к обслуживанию; подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья и рассчитывать их необходимое количество в соответствии с типом и классом организации общественного питания; организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис-бара, приемов сбора использованной посуды и приборов; осуществлять расчет с посетителями; принимать рациональные управленческие решения; применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности; регулировать конфликтные ситуации в организации; определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями; выбирать, оформлять и использовать информационные ресурсы, необходимые для обеспечения процесса обслуживания в организациях общественного питания; составлять и оформлять меню, карты вин и коктейлей, осуществлять консультирование потребителей; определять и анализировать показатели эффективности обслуживания (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость); выбирать и определять показатели качества обслуживания, разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания;*

11. Какое количество посуды и приборов необходимо закладывать при планировании обслуживания банкета на 50 человек?  
 а) ровно 50 комплектов (по числу гостей);  
**б) с запасом 10–15 % на случай повреждений и дополнительных порций;**  
 в) вдвое больше (100 комплектов) для перестраховки;  
 г) минимальное количество, пополняя по мере необходимости.
12. Продолжите фразу: «При подготовке зала к обслуживанию необходимо...»  
 а) расставить мебель произвольно, оставив место для прохода;  
**б) проверить исправность оборудования, чистоту мебели и посуды, соответствие сервировки стандартам заведения, наличие салфеток и приправ;**  
 в) ограничиться протиранием столов без проверки инвентаря;  
 г) дожидаться гостей и сервировать столы при них.
13. Верно ли утверждение: «Для ресторана класса „премиум“ допустимо использовать пластиковую посуду и приборы».

**Правильный ответ:** Неверно

14. Какой метод подачи предполагает предварительное порционирование блюд на кухне и подачу официантами?  
 а) французский сервис (с доготовкой у стола);  
**б) американский сервис;**  
 в) русский сервис (из общих блюд);  
 г) английский сервис (перекладывание из общего блюда).
15. Что входит в обязанности официанта при расчёте с посетителем?  
 а) назвать сумму устно и уйти;  
**б) принести счёт, принять оплату (наличными/картой), выдать чек и сдачу, поблагодарить;**  
 в) передать расчёт администратору без участия гостя;  
 г) оставить счёт на столе и ждать, пока гость сам найдёт кассира.
16. Установите соответствие между ресурсом и его функцией в обслуживании:

Ресурс	Функция
1. Меню	А. Информирование гостя о блюдах, ценах, составе
2. Карта вин	Б. Представление ассортимента напитков, их характеристик и цен
3. Рекламный буклет	В. Продвижение специальных предложений, мероприятий
4. Чек	Г. Подтверждение факта оплаты и перечня заказанных услуг

**Правильный ответ:** 1–А, 2–Б, 3–В, 4–Г.

17. Как определить необходимое количество официантов для обслуживания банкета на 100 человек?  
 а) 1 официант на 50 гостей (итого 2 человека);  
**б) 1 официант на 10–15 гостей (итого 7-10 человек) с учётом интенсивности подачи и формата мероприятия;**  
 в) 1 официант на 2 гостя (итого 50 человек);  
 г) произвольное число, исходя из наличия персонала.
18. Верно ли утверждение: «Техника сбора использованной посуды предполагает сначала сбор тарелок, затем приборов и стаканов».
- Правильный ответ:** Неверно
19. Какое оборудование обязательно должно быть в сервис-баре ресторана?  
 а) микроволновая печь и тостер;  
**б) кофемашинка, льдогенератор, шейкер, барная стойка, инвентарь для**

**миксологии;**

в) посудомоечная машина;

г) гриль для мяса.

20. Что входит в процедуру контроля качества обслуживания перед открытием зала?

а) опрос персонала об их настроении;

**б) проверка чистоты, исправности оборудования, наличия салфеток/приборов, актуальности меню, готовности персонала;**

в) подсчёт остатков продуктов на кухне;

г) просмотр записей с камер видеонаблюдения.