

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 ДИСЦИПЛИНЕ**

**Б1.В.08 СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА
ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль) Управление в международном гостиничном
бизнесе
Квалификация выпускника: Бакалавр

Процесс изучения дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенций выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций
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
ПК-7 Способен осуществлять распределение производственных заданий и координацию производственных и социальных процессов основного производства организации питания	ПК-7.1. Осуществляет организацию процессов основного производства организации питания
	ПК-7.2. Разрабатывает производственные регламенты и инструкции по процессам основного производства организации питания
	ПК-7.3. Координирует производственные и социальные процессы основного производства организации питания в соответствии с целями развития организации питания
ПК-10 Способен организовывать технологический контроль качества сырья, полуфабрикатов и готовой продукции, технический контроль оборудования для организации рационального ведения технологического процесса производства общественного питания и осуществлять теххимический, лабораторный контроль качества сырья, полуфабрикатов и продукции общественного питания	ПК-10.1 Проводит входной и технологический контроль качества сырья, полуфабрикатов и готовой продукции для организации рационального ведения технологического процесса производства общественного питания
	ПК-10.2 Контролирует технологические параметры режимов производства продукции общественного питания на соответствие требованиям технологической и эксплуатационной документации
	ПК-10.3 Осуществляет технологическую регулировку оборудования, систем безопасности и сигнализации, контрольно-измерительных приборов и автоматики, используемых для проведения технологических операций производства продукции общественного питания

8 семестр

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

1. Все виды потребностей человека должны быть удовлетворены последовательно, от нижнего иерархического уровня к всё более высоким – это:

- а) прогресс
- б) принцип дефицита
- в) принцип прогрессии
- г) принцип иерархии

Ответ: г

2. Факторы, обуславливающие большую неудовлетворенность, в основном связаны с внешними моментами по отношению к работнику, на которые он реально не может повлиять — это:

- а) безопасность
- б) заработная плата
- в) мотиваторы
- г) факторы гигиены

Ответ: г

3. Создание продукции такого уровня качества, который удовлетворяет определенным требованиям, потребностям, запросам потребителя – это:

- а) управление качеством
- б) система менеджмента качества
- в) цель управления качеством
- г) жизненный цикл продукта

Ответ: в

4. Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы - это:

- а) процесс
- б) агрегат
- в) производство
- г) планирование

Ответ: а

5. Модель оценки организации, претендующей на Премию Правительства РФ в области качества, состоит из следующих основных блоков - это:

- а) Возможности – Результаты
- б) Руководство – Процессы – Деловые результаты
- в) Объем производства – Выручка
- г) ни одно из перечисленных

Ответ: а

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

6. Объектом качества может быть:

- а) деятельность или процесс
- б) продукция
- в) организация, система или отдельное лицо
- г) любое из вышеперечисленных понятий

Ответ: г

7. Совокупность ожидаемых потребителем параметров качества необходимого ему продукта и их значения, удовлетворяющие запросам потребителя, и будет составлять:

- а) ценность продукта
- б) стоимость продукта
- в) цену продукта
- г) потребительские свойства продукта

Ответ: а

8. Несоответствие какого-либо параметра качества продукта требованиям потребителя - это:

- а) неисправность
- б) брак
- в) дефект
- г) поломка

Ответ: в

9. Является ли индекс удовлетворенности потребителя инструментом для целенаправленного управления качеством:

- а) нет, не является, т.к. не показывает потребительскую ценность продукции
- б) да является, т.к. помогает фокусировать внимание на совершенствовании продукции и услуг
- в) мог бы, если бы позволял оценить реальную структуру конкуренции
- г) нет, это не цифровой показатель

Ответ: б

10. Самые общие принципы, на основе которых строится структура управления организацией и выполняются процессы управления, называется:

- а) управлением инновационной деятельностью
- б) технологией управления
- в) системой управления
- г) философией управления

Ответ: г

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

11. Цикл управления проектом включает следующую последовательность этапов:

- а) разработка концепции проекта - реализации проекта
- б) выявление инновационной проблемы - поиск решения
- в) целеполагание - осуществление проекта
- г) планирование проектных мероприятий - контроль за ходом выполнения проекта

Ответ: а

12. Сеть взаимосвязанных элементов внутри рассматриваемого объекта, которые работают совместно для достижения цели, стоящей перед объектом - это:

- а) конструкция
- б) система
- в) производственный процесс
- г) ни одно из перечисленного

Ответ: б

13. Структура доходов и затрат производителя продукта на качество, описывается тремя основными моделями. Какая модель из ниже представленных не является основной - это:

- а) «потери для общества»
- б) «планируй, проверяй, действуй»
- в) «стоимость процесса»
- г) «предотвращение, оценка, отказ»

Ответ: б

14. Затраты на соответствие, представляющие собой расходы на выполнение процесса со 100%-ной эффективностью, т.е. минимальные затраты на выполнение процесса в соответствии с техническими условиями - это:

- а) производственные затраты
- б) неконформные затраты
- в) конформные затраты
- г) непроизводственные затраты

Ответ: в

15. Согласно принципу «падение ради взлета» в каждой эволюции между двумя последовательными стадиями располагается «размытый период» который имеет три ключевых компонента. И так: Критический период, когда дела идут все хуже, а фундаментальная ошибка ещё не известна - это:

- а) стадия подъема
- б) точка перелома
- в) стадия спада
- г) ни один из указанных

Ответ: в

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

16. Совокупность характеристик объекта, имеющая отношение к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые требования потребителя - это:

- а) качество
- б) стандарт
- в) потребительские свойства
- г) товар

Ответ: а

17. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 - это:

- а) Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.
- б) Система менеджмента качества. Требования.
- в) Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.
- г) Руководство по управлению экономикой качества.

Ответ: в

18. Подтверждение посредством предоставления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены - это:

- а) валидация
- б) испытание
- в) анализ
- г) верификация

Ответ: г

19. К какому виду национальных стандартов относится стандарт «Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию»?

- а) основополагающий стандарт;
- б) стандарт на услугу;
- в) стандарт на предприятия;
- г) стандарт на терминологию;
- д) стандарт на процессы;
- е) стандарт на методы контроля

Ответ: б

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

20. Какой документ является основным при приготовлении конкретного блюда, устанавливающим требования к сырью, норму закладки (брутто/нетто) и описание технологического процесса?

- а) ГОСТ на услуги общественного питания
- б) Техничко-технологическая карта (ТТК)
- в) Сертификат соответствия на продукты
- г) Должностная инструкция повара

Ответ: б

21. Согласно санитарно-гигиеническим нормам (СанПиН), максимально допустимая продолжительность хранения готовых горячих блюд на мармите (с момента приготовления до реализации) составляет:

- а) 12 часов
- б) 3 часа
- в) 1 час
- г) 24 часа

Ответ: а

22. Маркировка разделочного инвентаря (досок и ножей) в пищеблоке гостиницы «СМ» (сырое мясо) или «СО» (сырые овощи) введена в целях:

- а) Соблюдения эстетического вида кухни
- б) Предотвращения микробиологического перекрестного обсеменения

- в) Учета материальных ценностей
- г) Ускорения работы персонала

Ответ: б

23. Использование какого типа яиц запрещено для приготовления блюд в организациях общественного питания при гостиницах согласно нормам безопасности?

- а) Диетических
- б) Столовых
- в) Гусиных и утиных (из-за риска сальмонеллеза)
- г) Перепелиных

Ответ: в

24. При какой температуре в толще продукта процесс термической обработки (варка, жарка) считается завершенным и безопасным для большинства мясных блюд?

- а) Не ниже 45°C
- б) Не ниже 60°C
- в) Не ниже 75-85°C
- г) Строго 100°C

Ответ: в

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

25. Как называется процедура проверки органолептических показателей (вкус, цвет, запах, консистенция) готовой продукции перед ее подачей гостям в ресторане гостиницы?

- а) Сертификация
- б) Классификация
- в) Бракераж
- г) Инвентаризация

Ответ: в

26. Калькуляционная карточка в системе общественного питания при гостинице используется для:

- а) Описания должностных обязанностей шеф-повара
- б) Определения продажной цены одной порции блюда на основе стоимости сырья
- в) Регистрации температуры в холодильниках
- г) Оценки уровня сервиса официантов

Ответ: б

27. В чем заключается суть «метода тайного гостя» (Mystery Guest) при оценке качества гостиничных услуг?

- а) Официальная проверка Роспотребнадзора
- б) Скрытый аудит качества сервиса под видом обычного клиента
- в) Анкетирование персонала в конце смены
- г) Проверка документов в бухгалтерии

Ответ: б

28. Себестоимость блюда включает в себя стоимость входящих в него ингредиентов. Какое значение веса используется для расчета стоимости закладки продукта, подвергающегося очистке и обрезке (например, картофель)?

- а) Вес брутто

- б) Вес нетто
- в) Вес готового изделия (выход)
- г) Средний вес по ГОСТу

Ответ: а

29. Сертификация услуг в гостиничном бизнесе РФ на текущий момент (2026 год) является:

- а) Обязательной для всех видов услуг
- б) Добровольной (за исключением классификации самих средств размещения)
- в) Запрещенной законодательством
- г) Необходимой только для продажи алкоголя

Ответ: б

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

ПК-7.1 Осуществляет организацию процессов основного производства организации питания

30. Системы менеджмента качества (СМК) - это:

- а) все перечисленные
- б) система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству
- в) комплекс четко взаимосвязанных административных процедур (правил организации), разработанных в соответствии с государственными стандартами в области качества, охватывающий все сферы деятельности организации, обеспечивающий бездефектное её функционирование.
- г) управленческая деятельность, охватывающая жизненный цикл продукции, системно обеспечивающая стратегические и оперативные процессы повышения качества продукции и функционирования самой системы управления качеством.

Ответ: а

31. Основой современной философии качества может считаться – программа менеджмента качества, выдвинутая Э. Демингом - в:

- а) 1950 году
- б) 1942 году
- в) 1992 году
- г) 1928 году

Ответ: а

32. Как часто осуществляется подтверждение категории классифицированных гостиниц?

- а) 1 раз в год
- б) 1 раз в два года
- в) 1 раз в пять лет

Ответ: в

33. Один из признаков гостиницы – гостиницы состоят из номеров, число которых превышает определенный минимум. Это минимум в РФ составляет:

- а) 5 номеров;
- б) 10 номеров;

в) 15 номеров

Ответ: в

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

34. Как называется нормативно-технический документ, устанавливающий основные требования к качеству продукции?

- а) технические условия;
- б) стандарт;
- в) регламент;
- г) норматив;
- д) эталон

Ответ: б

35. Процедуру обязательной сертификации продукции оплачивает:

- а) заявитель
- б) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии
- в) организация - потребитель (продавец)

Ответ: а

36. Стандарт – это:

- а) Документ, содержащий правила, общие принципы, характеристики, касающиеся определенных видов деятельности, в том числе гостиничной, и доступный широкому кругу потребителей;
- б) Документ, описывающий технологию производственного процесса;
- в) Знак, который вручают производителю изделия

Ответ: а

37. Работами в области классификации гостиниц в РФ руководит:

- а) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии;
- б) Министерство спорта Российской Федерации;
- в) Министерство экономического развития РФ;

Ответ: в

38. Какой документ подтверждает соответствие продукции всем минимальным требованиям, установленным национальным законодательством?

- а) паспорт продукции;
- б) гарантийный талон;
- в) сертификат соответствия;
- г) аттестат качества

Ответ: в

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

39. Какая основная цель координации производственных процессов в организации питания при гостинице соответствует стратегии устойчивого развития в 2026 году?

- а) Максимизация складских запасов продукции.
- б) Минимизация пищевых отходов и внедрение ресурсосберегающих технологий.

- в) Увеличение доли импортных продуктов в меню.
- г) Сокращение штата сотрудников кухни до минимума.

Ответ: б

40. В соответствии с какими стандартами осуществляется координация процессов обеспечения безопасности пищевой продукции в гостиничных комплексах?

- а) ГОСТ Р ИСО 9001.
- б) ГОСТ Р ИСО 22000 (НАССР/ХАССП).
- в) ГОСТ Р 51185.
- г) СНиП 2.08.02-89.

Ответ: б

41. При координации социальных процессов в коллективе службы питания (F&B), менеджер в первую очередь ориентируется на:

- а) Поддержание корпоративной культуры и соблюдение стандартов сервиса.
- б) Выполнение плана только по количественным показателям продаж.
- в) Игнорирование межличностных конфликтов ради экономии времени.
- г) Жесткую иерархию без права обратной связи.

Ответ: а

42. Какой документ является основным инструментом стандартизации производственного процесса конкретного блюда в организации питания?

- а) Сертификат соответствия.
- б) Приказ о назначении шеф-повара.
- в) Техничко-технологическая карта (ТТК).
- г) Личная медицинская книжка сотрудника.

Ответ: в

Компетенция: ПК-10 Способен организовывать технологический контроль качества сырья, полуфабрикатов и готовой продукции, технический контроль оборудования для организации рационального ведения технологического процесса производства общественного питания и осуществлять теххимический, лабораторный контроль качества сырья, полуфабрикатов и продукции общественного питания

ПК-10.1 Проводит входной и технологический контроль качества сырья, полуфабрикатов и готовой продукции для организации рационального ведения технологического процесса производства общественного питания

43. Что подразумевает координация процессов в соответствии с «целями развития организации» в контексте цифровизации 2026 года?

- а) Использование исключительно бумажных носителей для учета.
- б) Интеграция автоматизированных систем управления (ERP/POS) для контроля качества и движения продуктов.
- в) Отказ от онлайн-бронирования столиков.
- г) Ручное заполнение журналов температурного режима.

Ответ: б

44. В рамках внутренней сертификации качества, координация работы зала и кухни оценивается через:

- а) Количество посадочных мест.
- б) Скорость подачи блюд и соответствие их презентации утвержденному эталону.

- в) Цвет униформы персонала.
- г) Площадь складских помещений.

Ответ: б

45. Социальный процесс «адаптации нового персонала» в службе питания считается успешным, если:

- а) Сотрудник проработал одну смену.
- б) Сотрудник изучил стандарты обслуживания и успешно прошел внутренний тест по меню.
- в) Сотрудник не задает вопросов руководителю.
- г) Сотруднику выдана форменная одежда.

Ответ: б

46. Какое действие менеджера по координации процессов напрямую влияет на сертификацию гостиницы на категорию («звездность»)?

- а) Обеспечение соответствия ассортимента завтраков («шведский стол») требованиям национального стандарта.
- б) Закупка новой мебели в офис.
- в) Смена логотипа организации.
- г) Проведение корпоративного праздника

Ответ: а

ПК-10.2 Контролирует технологические параметры режимов производства продукции общественного питания на соответствие требованиям технологической и эксплуатационной документации

47. Какой документ является основным для контроля параметров производства конкретного блюда на соответствие стандартам качества в 2026 году?

- а) Устав гостиницы.
- б) Технико-технологическая карта (ТТК).
- в) Прейскурант цен.
- г) График выхода сотрудников.

48. При обнаружении отклонения температуры в холодильном оборудовании от требований ТР ТС, сотрудник в рамках обязан:

Ответ: Переложить продукты в другое место и зафиксировать нарушение в журнале производственного контроля.

49. Что из перечисленного относится к органолептическим методам контроля качества готовой продукции?

- а) Определение кислотности химическим путем.
- б) Оценка внешнего вида, консистенции, запаха и вкуса.
- в) Использование нитратомера.
- г) Взвешивание порции на электронных весах.

Ответ: б

50. Согласно принципам ХАССП (НАССР), критическая контрольная точка (ККТ) на этапе тепловой обработки — это:

Ответ: Температура внутри изделия, гарантирующая гибель патогенных микроорганизмов.

ПК-10.3 Осуществляет технологическую регулировку оборудования, систем безопасности и сигнализации, контрольно-измерительных приборов и автоматики, используемых для проведения технологических операций производства продукции общественного питания

51. Какое действие входит в обязанности персонала по технологической регулировке оборудования перед началом смены?

- а) Капитальный ремонт двигателя.
- б) Проверка целостности заземления и настройка температурных режимов согласно паспорту оборудования.
- в) Замена электропроводки в здании.
- г) Самостоятельная заточка ножей в куттере без остановки механизма.

Ответ: б

52. При срабатывании системы автоматической пожарной сигнализации (АПС) на кухне ресторана при отеле, действия персонала должны соответствовать:

Ответ: Инструкции по пожарной безопасности и алгоритму эвакуации.

53. Поверка контрольно-измерительных приборов (термометров, весов) — это:

- а) Смазка деталей маслом.
- б) Процедура подтверждения соответствия приборов установленным метрологическим требованиям.
- в) Замена старого оборудования на новое аналогичное.
- г) Дизайнерское оформление корпуса прибора.

Ответ: г

54. Какое устройство системы безопасности блокирует подачу газа при затухании пламени или превышении концентрации СО?

- а) Термостат.
- б) Система «Газ-контроль» и электромагнитный клапан.
- в) Манометр.
- г) Реле времени.

Ответ: б