

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования
«Белгородский государственный национальный
исследовательский университет»

С.Н. Ясенок

**ФОНД
ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ**

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Организация гостинично-ресторанного бизнеса
(наименование дисциплины)

43.03.01 Сервис
(код и наименование направления подготовки)

Белгород 2020

Содержание

Тема 1. Основы организации гостиничного бизнеса.....	3
Тема 2. Организация бронирования номеров и мест в гостиницах.....	9
Тема 3. Организация персонифицированного обслуживания гостей.....	14
Тема 4. Организация выезда гостей из отеля.....	21
Тема 5. Ресторан. Классификация ресторанов. Концепция и профиль ресторана.....	23
Тема 6. Формирование и оформление меню ресторана. Технологический процесс в ресторане.....	26
Тема 7. Трудовой коллектив ресторана и его структура. Подготовка и процесс обслуживания гостей.....	30
Тема 8. Основные типы и формы ресторанного обслуживания.....	
Тема 9. Корпоративная культура ресторана. Профессиональная этика работника ресторана.....	35
Тема 10. Фирменный стиль и имиджевая политика ресторана. Атмосфера и дизайн ресторана.....	38

Тема 1. Основы организации гостиничного бизнеса

- 1. Наличие лифта в здании более трех этажей – требование к гостинице категории**
 - «одна звезда»
 - «две звезды»
 - «три звезды»
 - «четыре звезды»
 - «пять звезд»
- 2. Наличие внутренней телефонной связи из номера или кнопки вызова обслуживающего персонала в 100% номеров – требование к гостинице категории**
 - «одна звезда»
 - «две звезды»
 - «три звезды»
 - «четыре звезды»
 - «пять звезд»
- 3. Наличие внутренней и городской телефонной связи из номера – требование к гостинице категории**
 - «одна звезда»
 - «две звезды»
 - «три звезды»
 - «четыре звезды»
 - «пять звезд»
- 4. Площадь однокомнатного одноместного номера 12 кв. м. – требование к гостинице категории**
 - «одна звезда»
 - «две звезды»
 - «три звезды»
 - «четыре звезды»
 - «пять звезд»
- 5. Площадь однокомнатного двухместного номера 15 кв. м. – требование к гостинице категории**
 - «одна звезда»
 - «две звезды»
 - «три звезды»
 - «четыре звезды»
 - «пять звезд»
- 6. Площадь однокомнатного одноместного номера 14 кв. м. – требование к гостинице категории**
 - «одна звезда»
 - «две звезды»
 - «три звезды»
 - «четыре звезды»
 - «пять звезд»
- 7. Площадь однокомнатного двухместного номера 16 кв. м. – требование к гостинице категории**
 - «одна звезда»
 - «две звезды»
 - «три звезды»
 - «четыре звезды»
 - «пять звезд»
- 8. Площадь санузла, не менее 1,75 кв. м. – требование к гостинице категории**
 - «одна звезда»

- «две звезды»
- «три звезды»
- «четыре звезды»
- «пять звезд»

9. Охлаждение (или кондиционирование) воздуха для обеспечения теплового комфорта 18 - 25 град. С в номерах (в районах с жарким климатом) – требование к гостинице категории

- «одна звезда»
- «две звезды»
- «три звезды»
- «четыре звезды»
- «пять звезд»

10. Наличие ванной или душевой общего пользования из расчета одна на 30 человек, проживающих в номерах без ванны или душа – требование к гостинице категории

- «одна звезда»
- «две звезды»
- «три звезды»
- «четыре звезды»
- «пять звезд»

11. Наличие ванной или душевой общего пользования из расчета одна на 20 человек, проживающих в номерах без ванны или душа – требование к гостинице категории

- «одна звезда»
- «две звезды»
- «три звезды»
- «четыре звезды»
- «пять звезд»

12. Наличие конференц-зала с соответствующим оборудованием – требование к гостинице категории

- «одна звезда»
- «две звезды»
- «три звезды»
- «четыре звезды»
- «пять звезд»

13. Наличие владательного бассейна – требование к гостинице категории

- «одна звезда»
- «две звезды»
- «три звезды»
- «четыре звезды»
- «пять звезд»

14. Наличие медицинского кабинета – требование к гостинице категории

- «одна звезда»
- «две звезды»
- «три звезды»
- «четыре звезды»
- «пять звезд»

15. Смена постельного белья в номерах один раз в пять дней – требование к гостинице категории

- «одна звезда»
- «две звезды»
- «три звезды»
- «четыре звезды»

- «пять звезд»

16. Наличие закрытого теннисного корта/четырёхстенного корта для сквоша, площадок для тенниса, гольфа, футбола и пр. учитывается при бальной оценки

- гостиниц, moteлей с количеством номеров более 50
- гостиниц, moteлей с количеством номеров менее 50
- домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения

17. Наличие терренкура (пешеходного маршрута с разметкой расстояния) учитывается при бальной оценки

- гостиниц, moteлей с количеством номеров более 50
- гостиниц, moteлей с количеством номеров менее 50
- домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения

18. Наличие велосипедной дорожки для велопрогулок учитывается при бальной оценки

- гостиниц, moteлей с количеством номеров более 50
- гостиниц, moteлей с количеством номеров менее 50
- домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения

19. Наличие закрытого плавательного бассейна учитывается при бальной оценки

- гостиниц, moteлей с количеством номеров более 50
- гостиниц, moteлей с количеством номеров менее 50
- домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения

20. Наличие открытого плавательного бассейна с подогреваемой водой учитывается при бальной оценки

- гостиниц, moteлей с количеством номеров более 50
- гостиниц, moteлей с количеством номеров менее 50
- домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения

21. Наличие детской игровой площадки учитывается при бальной оценки

- гостиниц, moteлей с количеством номеров более 50
- гостиниц, moteлей с количеством номеров менее 50
- домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения

22. Наличие оздоровительных услуг учитывается при бальной оценки

- гостиниц, moteлей с количеством номеров более 50
- гостиниц, moteлей с количеством номеров менее 50
- домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения

23. Наличие природных факторов для оказания оздоровительных услуг учитывается при бальной оценки

- гостиниц, moteлей с количеством номеров более 50
- гостиниц, moteлей с количеством номеров менее 50
- домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения

24. Наличие современного оборудования для оздоровительных процедур учитывается при бальной оценки

- гостиниц, moteлей с количеством номеров более 50
- гостиниц, moteлей с количеством номеров менее 50
- домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения

25. Наличие кабинетов бальнеогрязевых процедур учитывается при бальной оценки

- гостиниц, moteлей с количеством номеров более 50
- гостиниц, moteлей с количеством номеров менее 50
- домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения

26. Наличие кабинетов процедур талассотерапии учитывается при бальной оценки

- гостиниц, moteлей с количеством номеров более 50
- гостиниц, moteлей с количеством номеров менее 50
- домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения

27. Возможность оказания квалифицированной медицинской помощи (консультации) учитывается при бальной оценке

- гостиниц, moteлей с количеством номеров более 50
- гостиниц, moteлей с количеством номеров менее 50
- домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения

28. Наличие кухонного оборудования – требование к гостиничным номерам категории

- «сюит»
- «апартамент»
- «люкс»
- «студия»

29. Минимальные размеры односпальной кровати 80 x 190 см – требование к гостиничным номерам категории

- «апартамент»
- «люкс»
- «студия»
- «1 категории»

30. Минимальные размеры двуспальной кровати 160 x 190 см – требование к гостиничным номерам категории

- «апартамент»
- «люкс»
- «студия»
- «1 категории»

31. Наличие письменного стола с рабочим креслом в номере – требование к гостиничным номерам категории

- «сюит»
- «апартамент»
- «люкс»
- «студия»

32. Наличие полотенец, в том числе банного (для каждого гостя), не менее пяти – требование к гостиничным номерам категории

- «сюит»
- «апартамент»
- «люкс»
- «студия»

33. Выберите должностные обязанности для первого квалификационного уровня

- уборка ванных комнат
- приемка номера
- передача дежурства в конце смены
- работа с жалобами клиентов

34. Выберите должностные обязанности для первого квалификационного уровня

- подготовка номера ко сну
- уборка заселенных номеров
- уборка свободных номеров
- стирка и чистка одежды для гостей

35. Выберите должностные обязанности для второго квалификационного уровня обслуживания гостиничного фонда

- приемка номера
- контроль подготовки номера ко сну
- планирование потребностей подразделения
- мотивация подчиненных

36. Выберите должностные обязанности для второго квалификационного уровня обслуживания гостиничного фонда

- стирка и чистка одежды для гостей
- выявление и анализ сложностей в работе
- инструктаж подчиненных
- управление планированием времени

37. Выберите должностные обязанности для третьего квалификационного уровня обслуживания гостиничного фонда

- уборка свободных номеров
- подготовка номера ко сну
- стирка и чистка одежды для гостей
- контроль стирки и чистки одежды для гостей

38. Выберите должностные обязанности для первого квалификационного уровня службы приема и размещения

- хранение и извлечение информации из файловой системы
- контроль процедуры передачи дел при окончании смены
- планирование потребностей подразделений службы приема и размещения
- управление конфликтными ситуациями

39. Выберите должностные обязанности для второго квалификационного уровня службы приема и размещения

- организация хранения ценностей
- контроль организации процедуры выезда гостей
- подготовка счетов, организация отъезда и проводов гостей
- контроль организации регистрации и размещения гостей

40. Выберите должностные обязанности для третьего квалификационного уровня службы приема и размещения

- сопровождение гостей к их номерам
- работа с почтой и сообщениями
- регистрация и размещение гостей
- организация и проведение деловых переговоров

41. Выберите должностные обязанности для третьего квалификационного уровня службы приема и размещения

- встреча и приветствие гостей в гостинице
- организация хранения ценностей
- расчет гостей при выезде
- инструктаж подчиненных

42. Выберите должностные обязанности для третьего квалификационного уровня службы приема и размещения

- организация отъезда и проводов гостей
- передача дел при окончании смены
- управление конфликтными ситуациями
- выдача и контроль за ключами от номеров

43. Выберите должности, которые относятся к первому квалификационному уровню службы организации питания

- младший официант
- старший официант
- официант
- бармен

44. Выберите должности, которые относятся к первому квалификационному уровню службы организации питания

- официант-стажер
- метрдотель

- метрдотель бара
- администратор ресторана

45. Выберите должностные обязанности для второго квалификационного уровня службы организации питания

- встреча и приветствие посетителей
- контроль завершения работы ресторана
- выявление и анализ сложностей в работе службы организации питания
- планирование потребностей подразделений службы организации питания

46. В первую очередь в многокомнатном номере убирается

- гостиная
- санузел
- прихожая
- спальня

47. Номер в средстве размещения площадью не менее 75 кв. м, состоящий из трех и более жилых комнат с нестандартной широкой двухспальной кроватью (200 x 200 см) и дополнительным гостевым туалетом называется

- сьюит
- апартамент
- люкс
- студия

48. Номер в средстве размещения площадью не менее 40 кв. м, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной или столовой, спальни), имеющий кухонное оборудование называется

- сьюит
- апартамент
- люкс
- студия

49. Номер в средстве размещения площадью не менее 35 кв. м, состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни); рассчитан на проживание одного-двух человек называется

- сьюит
- апартамент
- люкс
- студия

50. Однокомнатный номер площадью не менее 25 кв. м, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной, столовой или кабинета; рассчитан на проживание одного-двух человек называется

- сьюит
- апартамент
- люкс
- студия

51. Какие понятия характеризуют степень делегирования высшим руководством нижестоящим уровням управления своих полномочий и ответственности? Выберите один верный вариант ответа:

- централизация и децентрализация
- дифференциация и интеграция
- интеграция и диверсификация
- централизация и специализация

52. Организационная структура гостиницы служит для... Выберите один верный вариант ответа:

- постановки задач и назначении ответственных за их решение
- обеспечения рационального разделения и кооперации труда сотрудников

- отражении технологического процесса обслуживания клиентов
- продвижении гостиничных услуг
- определения каналов коммуникации

Тема 2. Организация бронирования номеров и мест в гостиницах

1. Возможность бронирования и/или продажи билетов на различные виды транспорта - требование к гостинице категории

-50%	«одна звезда»
-50%	«две звезды»
33,33%	«три звезды»
33,33%	«четыре звезды»
33,33%	«пять звезд»

2. Возможность бронирования и/или продажи билетов в театры, на спортивные, зрелищные мероприятия - требование к гостинице категории

-33,33%	«одна звезда»
-33,33%	«две звезды»
-33,33%	«три звезды»
50%	«четыре звезды»
50%	«пять звезд»

3. Укажите назначение автоматизированной системы в гостинице

Бронирование

Galileo

Управление

Epitome

Starwood

4. Коллективные средства размещения

- дома отдыха
- спортивные базы
- комнаты в квартирах
- дома
- коттеджи
- квартира

5. Индивидуальные средства размещения:

- мотели
- пансионаты
- конгресс-центры
- лагеря труда и отдыха
- круизные суда
- квартира

6. Дополнительные гостиничные услуги:

- киноконцертный зал
- библиотека
- парикмахерская
- питание
- химчистка
- проживание

7. В административную службу входит:

- отдел бронирования
- телефонная служба
- поэтажная служба

- главный инженер
- секретариат
- отдел кадров

8. Бизнес-центр предоставляет следующие виды услуг:

- организация экскурсионного обслуживания
- услуги переводчиков
- кофе брейки
- заказ билетов в театр
- визовая поддержка
- предоставление информации о достопримечательностях Москвы

9. Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:

- от 12.00 до 24.00 часов текущих суток
- не более 6 часов после расчетного часа
- при проживании не более суток (первые сутки)
- от 6.00 до 12.00 часов текущих суток
- при размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов)
- от 12.00 до 18.00 часов текущих суток

10. Службы гостиницы, которые входят в организационную структуру управления:

- служба приема и размещения
- служба обслуживания номерным фондом
- служба дворников
- служба поваров
- служба слесарей
- отдел кадров

11. Основные обязанности сотрудников вечерней смены службы ресепшн (с 15:00 до 23:00):

- подготовить полный суточный отчет о деятельности отдела за прошедший день
- выполнение операций по бронированию номеров и мест в гостинице
- производить побудку клиентов
- обработка и начисление платежей за предоставление платных услуг, включая их в счет гостей
- подготовка к 7:00 сведений о занятости номерного фонда
- осуществлять контрольный обход по отелю

12. Основные обязанности сотрудников ночной смены службы ресепшн (с 23:00 до 7:00):

- информирование гостей по широкому кругу вопросов
- поселение, обслуживание, выписка клиента
- отчет работы отеля за предыдущий день
- выполнение операций по бронированию номеров и мест в гостинице
- производить побудку клиентов
- вариант 1

13. К жилым помещениям в гостинице относятся:

- вестибюль
- административные помещения
- помещения общественного значения
- номера всех категорий
- хозяйственные помещения
- складские помещения

14. Аппартамент:

- двухкомнатный номер
- пары номеров
- спальня, гостиная, кабинет

- стандартный однокомнатный номер
- номер-люкс
- полулюкс

15. По уровню комфорта виды системы классификации гостиниц:

- по часам
- по звездам
- по коронам
- по буквам
- по знакам
- по очкам

16. В какой службе гостиницы от 50 и более процентов всего штата сотрудников:

- административная служба
- служба управления номерным фондом
- служба приема и размещения
- хозяйственная служба
- коммерческая служба
- инженерно-техническая служба

17. Какой отдел в гостинице может относиться к службе маркетинга и продаж:

- портье
- посыльных
- химчистки
- прачечной
- бронирования
- служба приема и размещения

18. Звездная система классификации гостиниц наиболее распространена в следующих странах:

- Греция
- Великобритания
- США
- Италии
- Франции
- Бельгии

19. Основные функции ночного аудитора состоят:

- в контроле, чтобы персонал не спал
- в контроле за ночной уборкой номеров
- в контроле, что отель получил плату за предоставленные услуги
- в контроле за гостями
- контроль за безопасностью гостиницы
- бронирование номеров

20. Постоянные источники заявок на бронирование:

- туристский комплекс
- школы
- физическое лицо
- турфирма
- централизованное резервирование GPS
- университеты

21. Бронирование по предварительной оплате:

- дорожный чек
- полная оплата банковским переводом
- бронирование под гарантию кредитными картами
- тур. ваучер
- наличные

- все варианты ответов

22. Туристский ваучер:

- бронирование под гарантию компании
- бронирование по выставлению счета
- бронирование по предварительной оплате
- бронирование под гарантию
- предоплата
- внесение депозита

23. Расчеты с проживающими клиентами могут производиться:

- распиской
- драгоценностями
- кредитными картами
- ваучерами
- золотыми монетами
- все варианты ответов

24. В карте гостя указывается:

- возраст клиента
- сколько человек проживает в номере
- тип номера
- стоимость номера
- имя клиента
- дата заезда-отъезда

25. Функции отдела бронирования:

- поддержка необходимого санитарного состояния номеров
- услуги химчистки
- контроль систем теплоснабжения
- контроль технического оборудования
- обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами
- осуществляет предварительный заказ мест и номеров в гостинице

26. Загрузка гостиницы зависит от:

- сезона
- экономической ситуации в стране
- погоды
- конкурентов
- политической ситуации в стране
- все варианты ответов

27. Цена за номер или место в гостинице НЕ зависит от:

- количества дней пребывания в гостинице
- низкого спроса на гостиницу
- сезона
- дня недели
- погодных условий
- % занятости номеров

28. Гарантированное бронирование:

- предварительный заказ мест и номеров в гостинице
- подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум гостям на одну и ту же дату
- бронирование со специальным подтверждением отеля о том, что он гарантирует клиенту получение им заказанного номера
- бронирование без подтверждения, что клиенту гарантируют номер в отеле
- поселение «от стойки»
- все варианты ответов

29. Для таймшера характерна категоризация средств размещения по:

- уровню и качеству обслуживания.
- по количеству предоставляемых услуг;
- по сезонности.
- местоположению
- целям пребывания
- все варианты ответов

30. В подтверждении о резервировании указывают:

- стоимость номера
- фамилию клиента
- время регистрации
- дату предполагаемого прибытия
- тип заказанного номера
- кто принял заявку

31. К гостиницам и аналогичным средствам размещения по стандартной российской классификации средств размещения относятся:

- санатории.
- пансионаты
- мотели.
- общежития.
- базы отдыха.
- наземный и водный транспорт переоборудованный под средства размещения.

32. При предварительном заказе номера или места администратор уточняет:

- стоимость номера
- сроки проживания
- порядок оплаты
- номер заявки
- категорию номера
- все варианты ответов

33. Корпоративный тариф – это:

- фиксированная цена
- стандартная цена
- цена за стойкой
- цена без скидок
- контрактная цена
- все ответы

34. Разрешение на поселение:

- документ, по которому клиент производит оплату за проживание
- документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице
- документ, дающий право на занятие номера и места в номере
- гарантия, что оплата произведена
- документ учета использования номерного фонда
- документ на получение ключа от номера

35. Счет клиента включает:

- номер комнаты
- оплату бронирования
- оплату дополнительных услуг
- стоимость обратного билета
- стоимость обеда в ресторане гостиницы
- все варианты ответов

36. Визитная карта гостя - это:

- документ, дающий право на занятие номера и места в номере

- документ на право входа в гостиницу
- документ на получение ключа от номера
- документ, по которому клиент производит оплату за проживание
- документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице
- гарантия, что оплата произведена

37. При поселении тур группы в гостиницу ее руководитель предоставляет администратору:

- договор
- билеты
- письмо-приглашение
- реквизиты тур.фирмы
- направление тур. фирмы
- разрешение на поселение

38. При групповом размещении администратор выписывает каждому гостю:

- визитную карту
- счет
- разрешение на поселение
- пропуск
- визу
- анкету

39. Виза – это:

- специальное разрешение правительства на въезд-выезд туриста
- разрешение на проживание в отеле
- прописка
- регистрация
- удостоверение личности б)отметка о регистрации пребывания на территории РФ

40. По прибытии в пункт назначения въезжающий обязан зарегистрироваться в течении:

- 3-х часов
- трех суток, включая праздники и выходные дни
- 24-х часов
- первых суток, включая праздники и выходные дни
- 2-х суток
- 5-ти суток

41. При поселении иностранца в гостиницу, администратор обязан обратить внимание на:

- сроки действия визы
- из какой страны прибыл
- дату рождения клиента
- адрес постоянной регистрации
- где родился
- все варианты ответов

Тема 3. Организация персонифицированного обслуживания гостей

1. Консьержи предоставляют следующие виды услуг:

- аренда помещений для конференций
- международная спутниковая связь
- заказ железнодорожных билетов
- резервирование мест в ресторанах
- интернет
- услуги ламинирования

2. Уместно предложить чаевые в гостинице:

- кассиру
- управляющему
- горничной
- менеджеру по бронированию
- бухгалтеру
- беллману

3. К спортивно-оздоровительному комплексу относятся:

- косметические услуги
- сауна
- организация банкетов
- стриптиз-шоу
- массаж
- парикмахерские услуги

4. Основные функции службы приема и размещения:

- поддержка необходимого санитарного состояния номеров
- услуги химчистки
- контроль систем теплоснабжения
- контроль технического оборудования
- обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами
- регистрация и размещение гостей

5. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:

- обслуживание гостей в номерах
- бронирование номеров
- вопросы по организации презентаций
- оказание услуг справочной службы
- изучение и анализ потребности клиентов
- прием, регистрация и размещение туристов по номерам

6. Основные функции службы общественного питания:

- оказание услуг связи
- оказание бытовых услуг
- организация и обслуживание банкетов
- анализирует состояние гостиничного рынка
- обслуживание туристов в номерах
- контроль за работой системы кондиционирования

7. Основные функции финансовой службы:

- прием гостей
- оказание бытовых услуг
- анализирует результаты хозяйственной деятельностью
- ремонт и строительство
- оказание транспортных услуг
- контроль за работой системы кондиционирования

8. Основные функции инженерно-технической службы:

- услуги парикмахерской
- создание условий для функционирования электротехнических устройств
- услуги спортзала
- услуги портного
- торговые киоски
- контроль за соблюдением норм и правил экологической безопасности

9. Основные функции коммерческой службы:

- оперативное и стратегическое планирование
- косметический кабинет

- спортивно-оздоровительный центр
- массаж
- прием и размещение гостей
- бронирование

10. Основные функции вспомогательных служб:

- изучение потребностей клиентов
- создание условий для функционирования санитарно-технического оборудования
- *тренажерные залы*
- *услуги прачечной*
- контроль за соблюдением норм и правил по охране труда
- регистрация гостей

11. Основные функции дополнительной службы в отеле:

- анализирует результаты финансовой деятельности предприятия
- *услуги бизнес-центра*
- вопросы правового обеспечения
- визовая поддержка
- противопожарная безопасность
- расчет клиента и выезд гостя

12. Подсобные и хозяйственные помещения:

- *мастерские*
- холлы
- кабинет дирекции
- *склады*
- жилые номера
- коридор

13. Вспомогательные помещения:

- кладовые
- *вестибюль*
- отдел кадров
- склады
- *зимний сад*
- лифт

14. Административные помещения:

- кухня
- бельевые
- почилочные
- поэтажные холлы
- *бухгалтерия*
- *отдел кадров*

15. К вертикальным коммуникациям в гостинице относятся:

- этаж
- балкон
- *лестницы*
- *лифты*
- рестораны
- веранда

16. Обслуживающие помещения:

- переходы
- галереи
- холлы
- *буфеты*
- *бары*

- коридоры

17. Для осуществления быстрой и высококачественной уборки гостиница должна располагать:

- *полноценным инвентарем*
- автопарком
- высококвалифицированными специалистами в области питания
- *современными моющими средствами*
- *современными видами уборочных машин*
- анимационной службой

18. Уборочные работы по назначению:

- текущая уборка
- *уборка внутренних помещений*
- *уборка жилых помещений*
- генеральная уборка
- уборка забронированного номера б) промежуточная уборка

19. Уборочные работы по виду:

- уборка мест общественного пользования
- уборка санузлов общественного пользования
- *уборка после выезда гостя*
- *ежедневная уборка*
- *уборка забронированного номера*
- *промежуточная уборка*

20. Что убирается в первую очередь в многокомнатном номере:

- гостиная
- санузел
- прихожая
- столовая
- *спальня*
- кабинет

21. Какой вид уборки осуществляет горничная, прежде всего:

- текущая уборка
- *уборка забронированного номера*
- ежедневная уборка
- уборка после выезда гостя
- промежуточная уборка
- экспресс уборка

22. В договоре между гостиницей и турфирмой указано:

- сколько стоит номер в гостинице
- скидки на оплату проживания
- *в какие сроки должна быть подана заявка на размещение туристов*
- *категория номера*
- *количество туристов*
- фамилии туристов

23. Организационная структура современного отеля зависит от:

- *количества номерного фонда*
- *формы собственности*
- *сегмента потребителя*
- *целевого назначения гостиницы*
- директора
- гл. бухгалтера

24. К службе портье относятся:

- *швейцары*

- горничные
- консьержи
- беллманы
- администратор
- уборщики

25. К сопутствующим услугам относятся:

- хранение багажа
- отправка и получение писем и телеграмм
- медицинская помощь
- организация продажи билетов
- экскурсионное обслуживание
- прокат автомобилей

26. Бесплатные услуги:

- побудка
- доставка цветов
- заказ мест в ресторанах города
- доставка корреспонденции
- предоставление в номер посуды и столовых приборов
- вызов такси

27. Служба приема и размещения включает в себя:

- специалистов отдела бронирования
- сотрудников телефонной службы
- горничных
- службу прачечной и химчистки
- бухгалтерию
- отдел продаж банкетных залов

28. СПиР занимается решением следующих вопросов:

- решением финансовых вопросов
- вопросы кадрового обеспечения
- вопросы благоустройства территории
- вопросы бронирования
- поддержание санитарного состояния номеров
- оказание физкультурно-оздоровительных услуг

29. Текущая работа сотрудников СПиР:

- уборка номеров
- прогнозирование загрузки
- проводы гостя
- проверка списков приезжающих гостей
- распределение почты, факсимильных сообщений
- все варианты ответов

30. Обязанности посыльного (пажа):

- доставка багажа
- размещение багажа на специальную подставку
- повесит чехол с одеждой в гардероб 4)оставить свою визитку
- информировать гостя об основных службах отеля и местах их размещения
- при входе в номер рассказывать о принципах функционирования электронных систем запираания дверей

31. Обязанности подносчика багажа:

- показать аварийный выход
- рассказать гостю о порядке пользования мини-баром
- доставка багажа в номер
- рассказать гостю, как пользоваться телевизором, кондиционером

- рассказать гостю об отеле
- информировать гостя об основных службах отеля и местах их размещения

32. Обязанности портье:

- контролирует своевременную оплату всех видов услуг
- *отвечает за хранение ключей от номера*
- получает оплату за проживание
- составляет кассовые отчеты
- проверяет данные паспорта
- контролирует сроки действия виз

33. Ведомость движения номерного фонда заполняет:

- зав.секцией
- дежурный по этажу
- дежурная горничная
- швейцар
- посыльный
- *дежурный администратор*

34. Руководитель СПиР должен:

- уметь водить автомобиль
- знать 4 иностранных языка
- иметь ораторские способности
- *хорошо разбираться в людях*
- *иметь хорошую память на лица*
- все ответы

35. При поселении гостя в другой, более дорогой номер, клиенту выписывается:

- *счет на доплату*
- карта гостя
- счет на дополнительные услуги
- разрешение на поселение
- приглашение на ужин
- все варианты ответов

36. В кредитной карте клиента указано:

- где проживает клиент
- дата рождения клиента
- *имя владельца*
- *срок действия карты*
- состояние счета
- все варианты ответов

37. Единый расчетный час в гостинице согласно международным правилам гостиничных услуг:

- 15.00 часов текущих суток по местному времени
- *12.00 часов текущих суток по местному времени*
- 22.00 часа текущих суток по местному времени
- 18.00 часов текущих суток по местному времени
- 6.00 часов текущих суток по местному времени
- 5.00 часов текущих суток по местному времени

38. Заезд клиента в гостиницу 01.11.2008 в 11:00 часов – выезд 03.11.2008 в 10:00.

Оплата будет произведена за:

- одни сутки
- почасовая
- половину суток
- 23 часа
- *двое суток*

- по договоренности
- 39. При задержке выезда из гостиницы более чем на 12 часов оплата взимается:**
- *за сутки*
 - почасовая
 - за половину суток
 - двое суток
 - по желанию клиента
 - по договоренности
- 40. При задержке выезда не более чем на 6 часов после расчетного часа (12:00-17:59) оплата взимается:**
- за половину суток
 - двое суток
 - *почасовая*
 - сутки
 - по желанию клиента
 - по договоренности
- 41. При задержке выезда в период с 18:00-23:59 оплата взимается:**
- двое суток
 - сутки
 - почасовая
 - по договоренности
 - *за половину суток*
 - по желанию клиента
- 42. Если гость проживает в гостинице мене суток, оплата взимается:**
- за половину суток
 - *за целые сутки*
 - почасовая
 - по договоренности
 - двое суток
 - по желанию клиента
- 43. К работникам СПиР относятся:**
- *менеджер службы бронирования*
 - *швейцар, посыльный*
 - повара
 - дежурный по этажу
 - все сотрудники гостиницы
 - горничные
- 44. Гостиницы могут менять политику цен, кроме:**
- рекламных проспектов
 - в период переписки
 - указанной в договоре
 - ответ 2 и 4
 - все ответы
 - *указанной в подтверждении о брони*
- 45. Если в анкете неправильно записан адрес регистрации гостя, то:**
- гарантируется получение оплаты даже, если гость уехал и не заплатил
 - *невозможно вернуть клиенту забытую вещь*
 - номер может простоять сутки, если гость выезжает раньше
 - невозможно отправлять подарки от отеля
 - невозможность приглашать клиента в гости
- 46. После заполнения анкеты гостем, администратор выписывает ему:**
- пропуск

- счет
- визитную карту
- приглашение на ужин
- разрешение на поселение
- уведомление о прибытии

Тема 4. Организация выезда гостей из отеля

1. Какие параметры влияют на формирование службы приема и размещения в гостинице:

- число гостиничных номеров
- число сотрудников
- категория гостиницы
- месторасположение гостиницы

2. Укажите службу в гостинице, которая подразделяется на участки, имеющие индивидуальные функции: кассира, портье, консьержа:

- служба бронирования
- служба приема и размещения
- поэтажная служба
- служба обслуживания

3. Выберите функции, выполняющиеся службой приема и размещения:

- обслуживание гостей в ресторанах и барах
- обслуживание номерного фонда
- регистрация гостей и предоставление необходимой информации
- снабжение гостиницы всем необходимым для поддержания её жизнедеятельности

4. Укажите традиционное и привычное место расположения стойки регистрации:

- справа от входа в холл вестибюля
- слева от входа в холл вестибюля
- в центральной части вестибюля

5. Укажите время, необходимое сотрудникам службы приема и размещения для размещения группы до 30 человек:

- 10 минут
- 15 минут
- 28 минут
- 30 минут

6. Укажите время, необходимое сотрудникам службы приема и размещения для размещения группы до 100 человек:

- 30 минут
- 40 минут
- 60 минут

7. Укажите, по каким документам возможно поселение в гостиницу:

- общегражданский паспорт
- пенсионное удостоверение
- свидетельство о рождении (до 14 лет)
- водительские права

8. Укажите срок предоставления уведомления о прибытии иностранного гражданина в территориальное подразделение УФМС:

- в течение 12 часов после регистрации
- в течение 24 часов после регистрации
- в течение 36 часов после регистрации
- в течение 48 часов после регистрации

9 . Укажите размер государственной пошлины за постановку на учет иностранных граждан и лиц без гражданства по месту пребывания:

- не взимается;
- 5%
- 10%
- 20%

10. Укажите информацию, содержащуюся в карте гостя:

- фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания
- фамилия гостя, национальность
- фамилия гостя, номер комнаты, образ жизни, привычки
- фамилия гостя, номер комнаты

11. Укажите устройство, задействованное с компьютером, с помощью которого производится запись информации на магнитную полосу электронного ключа:

- энкодер
- декодер
- детектор
- генератор

12. Укажите срок, в течение которого Исполнитель (гостиница) обязан устранить недостатки оказанной услуги:

- 24 часа
- 12 часов
- 6 часов
- 1 час

13. Укажите, что имеет право потребовать гость при обнаружении недостатков оказанной услуги:

- безвозмездного устранения недостатков
- месяц бесплатного проживания в гостинице
- уменьшение цены за оказанную услугу
- бесплатное питание в ресторане гостиницы

14. Какие действия гостю необходимо соблюсти в случае потери багажного жетона:

- позвонить горничной
- поставить в известность о случившейся потере службу безопасности, приема и размещения
- поставить в известность о случившейся потере все службы гостиницы
- описать подробно содержимое багажа

15. Выберите из предоставленного списка рекомендации, позволяющие вести себя правильно, если гость подает жалобу:

- молчать
- не противоречить гостю
- требовать указать причину жалобы
- высказать благодарность

16. В каких случаях кассир производит возврат денежных сумм клиенту:

- в случае перевода гостя из номера в номер (другой категории, меньшей стоимости)
- по желанию гостя
- отъезд гостя ранее предварительно оплаченного срока
- при изменении формы оплаты (с безналичного на наличный расчет)

17. В каких случаях используется система «Экспресс–оплата гостиничного счета»:

- при оплате ваучеров
- оплата наличными
- при оплате депозитом
- при оплате кредитными картами

18. Укажите, какие способы оплаты допускаются в гостиницах:

- наличными в иностранной валюте
- кредитными картами
- наличными в российских рублях
- облигацией

19. Какие из следующих функций относятся к обязанностям ночного аудита:

- проверка платежеспособности гостя
- предотвращение утечек информации
- проверка условий охраны труда
- проверка счетов по оплате услуг, оказанным гостям за день

20. Укажите, нумеруются ли страницы журнала передачи смены:

- да
- нет
- не знаю

Тема 5. Ресторан. Классификация ресторанов. Концепция и профиль ресторана**1. Когда появились следующие виды предприятий питания - кофейни (прообразы кафе), кафе, рестораны, кабаки, чайные, герберги (трактирные дома с квартирами), бары?**

- VI в. до нашей эры- XIII век
- конец XVI века – начало XX века
- начало XX века до наших дней
- конец XIII века до XVI века
- 0-80-е г.г. XXв.

2. На какие основополагающие группы делятся услуги отельно-ресторанного бизнеса?

- основные, второстепенные и сопутствующие
- главные, дополнительные и сопутствующие
- нет правильных ответов
- основные, дополнительные и приемлемые
- основные, дополнительные и сопутствующие

3. Какие свойства не влияют на услуги в гостинице?

- привязанность к определенным территориям
- сезонность
- цена
- персонал
- любопытство

4. Кому принадлежат слова «Клиент всегда прав»?

- Ц. Ритц
- К.Хилтон
- Б. Марриот
- К. Хилтон
- Э. Статлер

5. Назовите главный ресурс гостиничного и ресторанного предприятий:

- номера
- персонал
- информационная база
- природные ресурсы
- финансовые ресурсы

6. Отличительная особенность гостиничных и ресторанных предприятий:

- дизайн
- реклама
- сервис
- интерьер
- информация

7. Лобби - это часть:

- административных помещений
- общественных помещений
- хозяйственно-технических помещений
- жилых помещений
- подсобных помещений

8. Под интерьером ресторана понимают:

- сочетание внешнего обустройства помещения и среды восприятия и действий
- определенную среду восприятия и действий, оказывающую эмоциональное воздействие на посетителей
- внутреннее обустройство помещения
- сочетание внутреннего обустройства помещения и среды восприятия и действий
- размещение мебели в номерах отеля

9. Система управления гостиницей - это:

- программное средство, предназначенное для автоматизации управления номерным фондом и расчетов с гостями
- программное средство автоматизации бизнес-процессов бронирования
- совокупность взаимосвязанных программных средств, обеспечивающих автоматизацию всех функций управления гостиницей
- средство комплексной автоматизации
- оптимизация бизнес-процессов

10. Автоматизированная система управления рестораном обеспечивает автоматизацию:

- стратегического и тактического уровней управления рестораном;
- всех функций управления рестораном
- процесса обслуживания гостей
- стратегического уровня управления рестораном
- тактического уровня управления рестораном

11. Интерьер гостиницы должен быть оформлен авторскими произведениями искусства:

- две звезды
- три звезды
- четыре звезды
- пять звезд
- во всех гостиницах

12. Минимальная площадь одноместного номера в гостинице должна быть не менее –

- 7 м²
- 8 м²
- 5 м²
- 6 м²
- 4 м²

13. Минимальная площадь двухместного номера должна быть не меньше –

- 8 м²
- 6 м²
- 10 м²
- 12 м²
- 14 м²

14. В России рестораны классифицируют по следующим признакам:

- месторасположению, архитектурно-планировочному решению и уровню обслуживания;
- по уровню обслуживания и номенклатуре предоставляемых услуг;
- по материально – технической базе и квалификационному составу персонала

15. В России рестораны подразделяют на следующие категории:

- 1-звезда; 2-звезды; 3-звезды
- «люкс»; «высший»; «первый»; «второй»
- «люкс»; «высший»; «первый»;
- 1-звезда; 2-звезды; 3-звезды; 4-звезды; 5-звезд

16. Торговое помещение ресторана, предназначенное для сбора гостей перед банкетом

- вестибюль
- гардероб
- аванзал

17. В горячем цехе выделяют

- два отделения - суповое и соусное
- три отделения - суповое, гарнирное и вторых блюд
- три отделения - суповое, вторых блюд и напитков

18. Суть корпоративной культуры ресторана проявляется в её функциях. Назовите основные функции?

- эффективное обслуживание – это:
- установление доброжелательных отношений с посетителями
- необходимость работать очень быстро
- профессиональное выявление потребностей у Гостя

19. Эффективное обслуживание необходимо для того, чтобы:

- посетители были довольны
- гости удивлялись
- посетители становились нашими постоянными Гостями

20. Эффективное обслуживание Гостей всегда начинается:

- с безразличного взгляда одного из работников зала
- с улыбки
- с открытого взгляда

21. Чтобы эффективно обслуживать посетителей, нужно относиться к ним:

- как к друзьям
- как к детям
- как к дорогим Гостям

22. Вы приветствуете посетителя словами:

- «Чем я могу вам помочь?»
- «Слушаю вас!»
- «Добрый день (утро, вечер)!»
- «Здравствуйте!»

23. В приветствии особенно важную роль играет:

- заинтересованная интонация официанта (бармена или др.)
- прическа
- улыбка

24. Когда официант вступает в контакт с посетителем, он должен иметь:

- открытую позу
- закрытую позу
- правильную (прямую) осанку

25. Когда официант(бармен) выясняет предпочтения Гостя, он задает вопросы:

- открытые

- начинающиеся со слов – «какой», «чем», «сколько», «что именно»
- закрытые

26. Если Гость нуждается в вашей консультации и просит помощи в выборе напитка или блюда, то вы обязательно должны:

- предложить несколько напитков (блюд) на выбор
- предложить что-нибудь одно, не тратя время
- указать на меню, чтобы Гость сам выбрал понравившееся

27. Профессиональный официант (бармен) обычно задает посетителю вопросы:

- «Могу ли я вам помочь?»
- «Что вам предложить? О каком блюде рассказать? Чем вам помочь?»
- «Что вы любите? Что для вас важно?»

28. Перед тем как официант предлагает посетителю счет, он говорит:

- «Вас посчитать?»
- «Что бы вы еще хотели заказать?»
- «Могу я вам помочь с выбором напитка после еды?»

29. Если несколько посетителей одновременно требуют вашего внимания, то ваши действия будут такими:

- быть спокойным и уверенным и вежливо попросить терпения
- громко сказать о том, что вы заняты и подойдете, как только освободитесь
- обслужить первого Гостя, второму сказать «Сейчас я обслужу этого Гостя и сразу же помогу вам», а третьему предложить познакомиться с винной картой, в которой появились новые напитки

30. Говорить с Гостем на «языке пользы» значит:

- объяснить, что именно входит в состав блюда, и почему оно очень популярно у гостей
- рассказать о полезных свойствах блюда и о том как оно может быть приготовлено
- сделать Гостю приятный комплимент и поговорить с ним о жизни

31. Заключительный этап эффективного обслуживания – это:

- прощальный жест – взмах поднятой руки
- поблагодарить за чаевые

32. Рестораны в поездах дальнего следования предназначены для обслуживания пассажиров, находящихся в пути:

- городские рестораны
- вагоны-рестораны
- вокзальные рестораны

33. На какие классы делятся предприятия общественного питания?

- люкс первый, второй
- Люкс, Экстра, первый, второй, третий
- первый, второй
- второй, экстра
- третий

Тема 6. Формирование и оформление меню ресторана.

Технологический процесс в ресторане

1. Меню «А ля карт» - это:

- меню, в котором каждое блюдо указано со своей отдельной ценой;
- меню, блюда в котором предлагаются по единой комплексной цене;
- меню, в котором перечислены дежурные блюда

17. Меню ресторана является основой, определяющей всю его деятельность. Назовите общую последовательность расположения блюд в меню?

18. В меню включаются блюда, которые можно классифицировать на группы, в зависимости от их популярности и доходности. Блюда, включаемые в группу «Звезды» - это:

- фирменные блюда, которые сложны в приготовлении и имеют высокую наценку;
- традиционные блюда, которые пользуются спросом и имеют невысокую наценку;
- нетрадиционные блюда, которые отражают вкусы некоторой части гостей и имеют высокую наценку;

19. Интерьер залов ресторана отражает, как правило,

- систему ценностей корпоративной культуры ресторана;
- концепцию ресторана;
- исторические аспекты формирования дизайна;

20. Кейтеринг - это:

- рекламная акция ресторана;
- форма выездного обслуживания в ресторане;
- тематическая направленность ресторана;

32. Когда Гость спрашивает у официанта о блюде, которого нет в меню, то доброжелательный и профессиональный официант реагирует так:

- «Нет, в меню этого нет. В нашем заведении этого не готовят»
- «Извините, к сожалению этого блюда нет в меню. Я могу принять заказ на остальные блюда и уточнить по поводу приготовления интересующего вас»
- «В нашем меню нет такого блюда, но я с удовольствием порекомендую вам аналогичное»

5.Сервизную оборудуют

- шкафами, стеллажами
- сушильными полками, шкафами
- посудомоечными машинами, стеллажами, шкафами

6. Фарфоровую посуду моют в

- двух ваннах
- трёх ваннах
- четырёх ваннах
- пяти ваннах

7.Эта тарелка не участвует в предварительной сервировке столов

- пирожковая
- закусочная
- сервировочная
- столовая мелкая
- десертная мелкая

8. Мольтон – это:

- небольшая скатерть, которая накрывается поверх основной
- подкладка из фланели, используемая под основную скатерть;
- скатерть, которая прикрепляется по периметру стола

9. Во Франции рестораны подразделяют на следующие категории:

- 1-звезда; 2-звезды; 3-звезды
- без всяких звёзд; 1-мишленовская звезда; 2- мишленовские звезды; 3 мишленовские звезды
- классы «люкс»; «высший»; «первый»;
- 1-мишленовская звезда; 2- мишленовские звезды; 3- мишленовские звезды; 4-мишленовские звезды;
- мишленовских звёзд
- 1-мишленовская звезда; 2- мишленовские звезды; 3 мишленовские звезды

10.Ресторан это-

- общедоступное или обслуживающее определённый контингент потребителей предприятие общественного питания, производящее и реализующее блюда в соответствии с разнообразным по дням недели меню
- предприятие общественного питания с широким ассортиментом блюд сложного приготовления, включая заказные и фирменные; вино-водочные, табачные и кондитерские изделия, повышенным уровнем обслуживания в сочетании с организацией отдыха.
- предприятие по организации питания и отдыха потребителей с предоставлением ассортимента продукции. Реализует фирменные, заказные блюда, изделия и напитки

11. Вестибюль это помещение

- предназначенное для непродолжительного ожидания мест в торговом зале гостями
- предназначенное для хранения одежды
- в котором расположен гардероб, вход в туалетные комнаты

12. Существует принятая во всем мире классификация предприятий питания?

- да
- нет

13. Рестораны национальных кухонь относят к числу?

- специализированных
- полносервисных
- ресторанам быстрого обслуживания

15. Высшей целью культуры сервиса в ресторанном бизнесе является:

- увеличение доходов
- улучшение имиджа ресторана
- удовлетворение нужд клиента (гостя)
- совершенствование стиля и дизайна

16. Какая посуда применяется для подачи национальных блюд и напитков на специализированных предприятиях?

- металлическая
- керамическая
- деревянная
- фаянсовая

17. Какую посуду и приборы используют при обслуживании банкетов и приемов?

- пластмассовую
- из нержавеющей стали
- майоликовую
- из мельхиора

18. Сколько комплектов столовой посуды и приборов предусмотрено Нормами оснащения?

- три
- три с половиной
- четыре
- все ответы верны

19. Ответственность за сохранность посуды в обращении в ресторане возложена на:

- метрдотеля
- бригадира официантов
- бригадная ответственность
- все ответы верны

20. Основной буфет в ресторане должен иметь:

- одно помещение

- два помещения
- три помещения

21. Предприятия общественного питания с широким ассортиментом блюд это?

- бар
- кафе
- *ресторан*
- закусочная
- ларек

22. Кем утверждается план-меню:

- зав. производством;
- директором;
- технологом;
- шеф поваром

2. На предприятиях общественного питания со свободным выбором блюд оперативное планирование начинается:

- с составления плана-меню на один месяц;
- с составления плана-меню на один день;
- с составления плана-меню на одну неделю;
- с составления плана-меню на один год

4. Какие факторы учитываются при составлении планового меню:

- квалификация персонала;
- сезонность;
- интерьер зала;
- количество мест в зале

5. Не позднее какого срока утверждается план-меню?

- на кануне, не позднее 15 часов
- на кануне, не позднее 24 часов
- на кануне, не позднее 12 часов
- на кануне, не позднее 2 суток

6. Кем составляется план-меню?

- зав. производством;
- директором;
- технологом;
- шеф поваром

7. На предприятиях общественного питания со свободным выбором блюд оперативное планирование начинается с составления плана-меню:

- на один день в соответствии с товарооборотом.
- на одну неделю
- на один месяц в соответствии с товарооборотом
- на один день

**Тема 7. Трудовой коллектив ресторана и его структура.
Подготовка и процесс обслуживания гостей**

1. Методы обслуживания бывают:

- самообслуживание
- обслуживание официантами
- комбинированный
- все ответы верны

2. Формы обслуживания потребителей:

- столы само расчета
- реализация продукции через автоматы
- по типу «шведского стола»
- отпуск скомплектованных обедов
- все ответы не верны

3. По способу расчета с потребителями различают самообслуживание:

- само расчет
- предварительный расчет
- непосредственный расчет
- последующий расчет
- оплата после приема пищи
- все ответы верны

4. Услуга по изготовлению и реализации кулинарной продукции и покупных товаров в ограниченном ассортименте по сравнению с предприятиями других типов и в основном несложного изготовления, а также по созданию условий для их потребления на предприятии:

- услуга питания кафе
- услуга питания столовой
- услуга питания бара

5. Кофе ... – это организация питания в ресторанах для быстрого обслуживания участников совещаний, конференций, деловых переговоров, а также вне ресторанов (конференц-залах, холлах)

- брейк
- тайм
- ланч

6. Кто несет ответственность за соблюдение и контроль санитарных правил?

- руководитель ПОП
- директор ПОП
- работники
- все ответы верны
- налоговая

7. Метрдотель-это?

- официант
- главный по кухне
- связующие звено между руководством и посетителями
- все ответы верны
- администратор

8. Работник, который занимается непосредственно анализом поступающей информации, разработкой технических, экономических и организационных решений:

- менеджер
- мастер
- специалист

- 9. Если гость чем-то не доволен и назревает конфликт, официант должен:**
- защитить честь «мундира» и объяснить гостю, что это не его вина и не вина ресторана
 - молча выслушать гостя, потупив взор (повинную голову меч не отсечёт)
 - дать ему выговориться, так сказать «выпустить пар». После этого извиниться от своего имени, или от имени кухни. Затем поблагодарить за замечание и сообщить, как вы собираетесь исправить ошибку
- 10. Для официанта на работе превыше всего:**
- прибыль заведения
 - комфорт гостей
 - чаевые
- 11. Что понимается под «трудовыми ресурсами» предприятия:**
- *всех желающих участвовать в трудовом процессе*
 - работающих в основных цехах
 - всех тех, кто участвует в трудовом процессе
- 12. От чего в большей степени зависит производительность труда на рабочем месте:**
- от величины заработной платы, престижности работы, количества работников
 - от медицинского обслуживания и оздоровительных мероприятий
 - *от наличия заказов, спроса и цен на продукцию, объема сбыта*
- 13. Показатели эффективности использования трудовых ресурсов:**
- *выработка, трудоемкость*
 - рентабельность производства
 - оборачиваемость, коэффициент списочного состава
- 14. Это выраженный в денежной форме размер оплаты труда, за выполненные работы в зависимости от ее сложности или квалификации рабочего за единицу времени:**
- тарифный разряд
 - тарифная ставка
 - *заработная плата*
- 15. К какому виду оплаты относится оплата труда рабочих в ночное время:**
- *сдельной +*
 - основной оплате
 - дополнительной оплате
- 16. Показатель, обратный показателю производительности труда называется:**
- стоимостным показателем производительности труда
 - *текучестью кадров*
 - фондоемкостью
- 17. Укажите показатель, характеризующий затраты рабочего времени на единицу продукции:**
- *фондоемкость*
 - норматив труда
 - нормирование труда
- 18. Укажите фактор, не влияющий на рост производительности труда:**
- укрепление трудовой дисциплины
 - ликвидация простоев
 - *улучшение охраны труда*
- 19. Какие документы относятся к внутренней информационно-справочной, методической документации?**
- заявление, доверенность, приказ о приеме, увольнении, поощрении
 - указ, постановление, акт, инструкция, методическое указание, информационное письмо

- отчет, справка, докладная и объяснительная записки, деловое письмо, методическое разъяснение
- устав учреждения, положение, приказ, решение, распоряжение администрации, должностная инструкция, протокол и т.д.)

20. По способу расчета с потребителями различают виды самообслуживания

- саморасчет
- предварительный расчет
- непосредственный расчет
- последующий расчет
- оплата после приема пищи
- через официанта

21. Для организации завтраков в ресторане используется вид меню:

- меню дежурных блюд
- комплексное меню
- меню заказных блюд
- банкетное меню
- меню для обслуживания по типу «Шведский стол»
- меню дневного рациона питания

22. Вид сервиса, при котором официанты обслуживают посетителей в перчатках:

- французский
- русский
- немецкий
- американский
- английский
- все вышеперечисленные

Тема 8. Основные типы и формы ресторанного обслуживания

1. Вид банкета, когда все участники торжества сидят за красиво сервированным столом, на который не ставят никаких закусок, блюд и напитков, а их подачу осуществляют официанты в обнос:

- индивидуальная форма обслуживания
- частичное обслуживание
- банкет с полным обслуживанием

2. Столовые, которые не имеют кухни, а осуществляют только подогрев пищи, доставляемой из других предприятий общественного питания в изотермической таре:

- диетические
- *передвижные*
- общедоступные

3. Стандартизированный документ, содержащий необходимые сведения, инструкции для персонала, выполняющего некий технологический процесс или техническое обслуживание объекта:

- технологическая карта
- технологическое меню
- технологическая карточка

4. Предоставление услуг по приготовлению блюд для проведения общественного мероприятия:

- *социальный кейтеринг*
- общественное питание
- разъездной кейтеринг

5. Условия снабжения, при которых сезонность в поступлении продуктов часто обуславливает необходимость замены одних продуктов другими:

- принцип взаимозаменяемости
- принцип безопасности
- принцип совместимости

6. Обслуживание по-французски - это:

- обслуживание, с помощью приставного столика
- подача блюд на несколько порций
- семейный стиль обслуживания

7. После того как принят заказ необходимо:

- не медленно приступить к его исполнению
- повторить заказ
- забрать меню

8. Обслуживая посетителей по правилам, Вы создаёте им неудобства. Нарушайте правила, как считаете нужным

- верно
- неверно
- только с обычными гостями, не с VIP-персонами

9. С каждым гостем нужно обращаться как с важной персоной

- верно
- неверно
- если он и есть важная персона

Когда заканчивается обслуживание гостей?

- а) когда гости оплатили счёт
- б) когда дверь заведения за ними закрылась
- в) с момента подачи гостям счёта

26. Встреча гостей должна осуществляться:

- а) официантом
- б) администратором
- в) любым сотрудником, который находится ближе к гостям

27. Фраза, которую нужно употреблять при первом контакте с гостем:

- а) Здравствуйте! Проходите!
- б) Добрый день (утро, вечер)! Вы будете один (а)?
- в) Добрый день (утро, вечер)! Проходите, пожалуйста! Куда желаете присесть?
- г) Добрый день (утро, вечер)! Минутку, сейчас позову администратора!

28. После того как гости сели, к столику следует подходить в течение...

- а) 1 минуты
- б) 30 секунд
- в) 2-3 минут

29. Нужно ли поинтересоваться у гостя количеством гостей в его компании?

- а) да
- б) не обязательно
- в) да, только если гость пришёл не один

31. Когда нужно предлагать гостю блюда и напитки?

- а) когда гость об этом просит;
- б) сразу, как только подошли, чтобы принять заказ
- в) когда администратор просит Вас об этом
- г) во время всего обслуживания гостя не следует оставлять без внимания, предлагая подходящие блюда и напитки

32. Идеальный официант...

- а) сразу же подходит к гостю, как только тот его позовёт
- б) появляется рядом с гостем за секунду до того, как тот его захочет подзвать

в) заранее, на всё время пребывания гостей в ресторане, обеспечит их всем необходимым

33. Если гости рассчитались, но ещё сидят за столиком, действия официанта:

- подойти к столику и предложить гостям проводить их до двери
- *подойти к столику и предложить какой-нибудь десерт или напиток*
- не подходить к столику, ждать пока гости уйдут

34. Если гость, которого обслуживает другой официант, просит Вас подойти, ваши действия:

- попросите администратора найти официанта, который обслуживает это столик;
- *немедленно подойдете;*
- крикните гостю «сейчас к Вам подойдёт Ваш официант»

35. Допустимо ли поворачиваться к гостю спиной?

- конечно, если нет другой возможности
- всегда находиться к гостю в пол-оборота, если невозможно стоять лицом
- нет

36. Должен ли бармен в совершенстве знать всё меню?

- да
- не обязательно
- только барную продукцию

37. Методы обслуживания:

- самообслуживание
- обслуживание официантами
- обслуживание барменами
- через автоматы
- кассиром
- столы саморасчета

38. Норма официантов при организации банкета с полным обслуживанием:

- 1 официант на 2-4 человека
- 1 официант на 4-6 человек
- 1 официант на 6-8 человек
- 1 официант на 8-10 человек
- 1 официант на 10-12 человек
- 1 официант на 12-14 человек

39. Норма официантов при организации банкета с частичным обслуживанием:

- 1 официант на 2-4 человека
- 1 официант на 4-6 человек
- 1 официант на 6-8 человек
- 1 официант на 8-10 человек
- 1 официант на 10-12 человек
- 1 официант на 12-14 человек

40. Банкеты, для которых не накрывают столы:

- дипломатический прием
- банкет-чай
- кофе-брейк
- банкет-фуршет
- банкет-коктейль
- банкет с частичным обслуживанием официантов

41. Банкеты, которые проводят «стоя»:

- дипломатический прием
- банкет-чай
- кофе-брейк
- банкет-фуршет

- банкет-коктейль
- банкет с частичным обслуживанием официантов

42. Используя современные мобильные приложения для ресторанов, посетителям больше не придётся ждать официанта, чтобы оплатить заказ. Достаточно просто зарегистрироваться в ресторане и сообщить официанту об оплате через систему:

- TabbedOut
- Kepper
- Pay with OpenTable
- Cover
- Covani
- LevelUp

43. Используя какую мобильную систему можно оформить доставку через сайт или приложение из тех ресторанов, где прежде доставка была недоступна

- Caviar
- Sprig
- Munchery
- Kitchit
- Spoonrocket
- Din
- Kitchensurfing

44. Какие мобильные сервисы, используемые в современных ресторанах, позволяют устроить ресторан прямо у вас дома, предоставив шеф-повара, необходимые ингредиенты для приготовления блюда и средства для уборки на кухне:

- Caviar
- Sprig
- Munchery
- Kitchit
- Spoonrocket
- Din
- Kitchensurfing

45. Можно ли использовать планшеты в качестве приложений для выбора меню и заказа блюд в ресторанах

- Да
- Нет

Тема 9. Корпоративная культура ресторана. Профессиональная этика работника ресторана

1. Как называется сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания другого человека?

- имидж
- общение
- этикет
- переговоры

2. Психологическая структура общения – это

- коммуникативная сторона общения
- интерактивная сторона общения
- перцептивная сторона общения
- все перечисленные

3. Как называется любой материальный объект (предмет, явление, событие), который выступает в качестве указания или обозначения и используется для приобретения, хранения, переработки и передачи информации

- жест
- мимика
- знак
- язык

4. Название процесса взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией, опытом и достигается определенный результат, решается конкретная проблема или реализация определенной цели

- публичное выступление
- переговоры
- деловое общение
- совещание
- дискуссия

5. Основными формами общения являются:

- деловая беседа
- деловые переговоры
- спор, дискуссия, полемика
- деловое совещание
- публичное выступление
- телефонные разговоры
- деловая переписка
- все перечисленные

6. Непременным атрибутом любой встречи и прощания является....

- жест открытости
- рукопожатие
- жест подозрительности
- жест и позы защиты

7. Как называется способ действия, особенность поведения, обращения с людьми

- этикет
- манера
- поведение
- общение
- жесты

8. Что такое организационный климат?

- совокупность ценностей, норм, убеждений, принципов, правил, разделяемых членами организации и влияющих на их поведение
- *устойчивый набор ощущений, испытываемый членами организации по поводу восприятия ценностей, норм, убеждений, принципов, правил, разделяемых членами организации*

9. Какие последствия дает организации эффективное управление организационной культурой?

- рост прибыли
- рост производительности
- лояльность персонала
- позитивный имидж организации
- *все перечисленные последствия*

10. Какой элемент организационной культуры характеризуют внедрение новейших достижений науки и техники в производство?

- культуру управления
- культуру работника

- культуру средств труда и трудового процесса
- культуру условий труда
- культуру межличностных отношений (коммуникаций)

**Тема 10. Фирменный стиль и имиджевая политика ресторана.
Атмосфера и дизайн ресторана**

1. Изысканность интерьера, высокий уровень комфортности, широкий выбор услуг, ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд, изделий для ресторанов, широкий выбор заказных и фирменных напитков, коктейлей – для баров:

- ресторан высшего класса
- ресторан эконом класса
- *ресторан класса люкс*

2. Что самое важное в умении подать себя с хорошей стороны? Укажите наиболее исчерпывающий ответ:

- гордитесь своим внешним видом, не жуйте перед гостями и не присаживайтесь передохнуть во время работы;
- второго шанса оставить хорошее впечатление не будет. Главное, чтобы Вы выглядели опрятно и вели себя непринуждённо;
- всегда носите чистую униформу, соблюдайте личную гигиену, не ешьте и не пейте на виду у гостей

3. Какими свойствами обладает имидж?

- сознательная активная деятельность, не являющаяся заданной
- иерархичность, многоплановость, строгость
- последовательность, многомерность

4. Какой элемент архитектурного решения предприятия знакомит посетителя с его профилем?

- фасад
- вывеска
- витрина
- карниз

5. Укажите, какой элемент интерьера предприятия способен вызывать определенные вкусовые или звуковые раздражения?

- освещение
- мебель
- озеленение
- цветовая гамма

6. Укажите, какой цвет целесообразнее использовать при оформлении зала, если он ориентирован на северо-запад?

- голубой
- белый
- зеленый
- оранжевый

7. Укажите, в какой цвет целесообразнее красить стены в горячем цехе?

- желтый
- оранжевый
- зеленый
- голубой

8. Укажите какой цвет вызывать у людей ощущение кислого вкуса?

- оранжевый
- зеленый
- желтый
- розовый

9. Учет инсоляции, применение светорассеивающих штор и жалюзи осуществляют для:

- естественного освещения
- искусственного освещения

10. Добиться комфортности освещенности можно:

- выбрав правильную мощность светового источника
- удаленность источника света от рабочей поверхности
- угол падения светового потока
- все ответы верны д. все ответы не верны

11. Существует принятая во всем мире классификация предприятий питания?

- Да
- Нет

12. Рестораны национальных кухонь относят к числу?

- специализированных
- полносервисных
- ресторанам быстрого обслуживания

13. Большое значение имеет выбор места расположения ресторана с точки зрения наличия спроса на услуги ресторанного сервиса. Назовите факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана?

14. Высшей целью культуры сервиса в ресторанном бизнесе является:

- увеличение доходов;
- удовлетворение нужд клиента (гостя)
- улучшение имиджа ресторана
- совершенствование стиля и дизайна

15. Меню «А ля карт» - это:

- меню, в котором каждое блюдо указано со своей отдельной ценой
- меню, блюда в котором предлагаются по единой комплексной цене
- меню, в котором перечислены дежурные блюда

Рекомендуемое время выполнения заданий:

Не более 1 минуты на каждый тестовый вопрос.

Не более 60 минут на итоговое тестирование, включающее в себя 40 вопросов из пяти изученных тем дисциплины «Организация гостиничного и ресторанного бизнеса», предлагаемых студенту в случайном порядке.

Критерии оценки промежуточного тестирования:

Студенту задается от 17 до 47 вопросов из тем 1-4 соответственно.

Максимальная оценка за каждое промежуточное тестирование в соответствии с БРС по дисциплине – 5,0 балла.

Нижний порог для зачитывания тестирования как успешного – не менее 50% правильных ответов.

Оценочная шкала

Баллы по итогам тестирования	Баллы по итогам тестирования в соответствии с БРС:
0 -49%	0
50-69%	3,0
70-84%	4,0
85-100%	5,0

Критерии оценки итогового тестирования:

Студенту задается от 17 до 47 вопросов из тем 1-10 соответственно.

Максимальная оценка за итоговое тестирование в соответствии с БРС по

дисциплине – 20 баллов.

Нижний порог для зачитывания тестирования как успешного – не менее 50% правильных ответов.

Оценочная шкала

Баллы по итогам тестирования	Баллы по итогам тестирования в соответствии с БРС:
0 -49%	0
50-69%	5
70-84%	10
85-100%	20