


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна
Должность: проректор по учебной работе
Дата подписания: 20.05.2022 11:25:36
Уникальный программный ключ:
0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d089

МИНОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий кафедрой истории и
социально-культурного сервиса

 Н.Е.Горюшкина
« 10 » 12 2021 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

для текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации обучающихся
по дисциплине

Ресторанное дело

(наименование дисциплины)

43.03.03 Гостиничное дело

(код и наименование ОПОП ВО)

1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1 ВОПРОСЫ ДЛЯ УСТНОГО ОПРОСА

Тема 1. Ресторан. Классификация ресторанов. Концепция и профиль ресторана.

- 1 Классификация предприятий общественного питания. Требования и нормы для разных типов и классов предприятий общественного питания.
- 2 Основные типы предприятий общественного питания: ресторан, кафе, бар, кофейня, столовая и др. Полносервисные рестораны, их характеристика.
- 3 Специализированные рестораны, их виды. Рестораны быстрого обслуживания.
- 4 Рестораны национальной кухни. Семейные рестораны. Тематические рестораны. Концепция ресторанного сервиса.
- 5 Факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана. Выбор места расположения.
- 6 Оценка и формирование спроса на услуги ресторанного бизнеса. Бизнес-география: наличие конкурирующих предприятий общественного питания

Тема 2. Формирование и оформление меню ресторана. Технологический процесс в ресторане.

- 1 Меню как основа, определяющая всю деятельность ресторана. Типы меню. Порядок расположения блюд в меню.
- 2 Классификация блюд: «звезды», «загадки», «рабочие лошадки», «собачки». Определение цен.
- 3 Факторы, которые должны быть учтены при составлении меню. Оформление меню.
- 4 Организация производственно-технологического процесса в ресторане. Цеховая структура производства в ресторане.
- 5 Технологическое оборудование помещений ресторана. Комплекс оборудования цехов ресторана на основе взаимосвязанных модульных элементов.
- 6 Подбор технологического оборудования. Посуда и приборы. Мебель.

Тема 3. Трудовой коллектив ресторана и его структура. Подготовка и процесс обслуживания гостей. Организационная структура ресторана

- 1 Организация подбора персонала.
- 2 Группа «Офис или администрация». Группа «Сервис». Группа «Кухня». «Техническая» группа.

- 3 Метрдотель как главный распорядитель и организатор работы по подготовке и обслуживанию гостей в ресторане. Требования, предъявляемые к метрдотелю зала.
- 4 Методы организации труда официантов. Кадровая политика ресторана. Менеджмент ресторанного сервиса. Подготовка ресторана к приему посетителей.
- 5 Основные правила сервировки. Встреча гостей. Последовательность подачи блюд и напитков. Расчет с гостями.

Тема 4. Основные типы и формы ресторанного обслуживания

- 1 Французский, английский, американский, немецкий, русский типы ресторанного обслуживания.
- 2 Основные виды специального обслуживания.
- 3 Банкеты с полным и частичным обслуживанием.
- 4 Тематические мероприятия.
- 5 Новые формы обслуживания. Кейтеринг.
- 6 Мерчендайзинг

Тема 5. Корпоративная культура ресторана

- 1 Профессиональная этика работника ресторана.
- 2 Содержание понятия «корпоративная культура ресторана».
- 3 Функции, система ценностей и показатели корпоративной культуры ресторана.
- 4 Культура общения работника ресторана с гостями.
- 5 Жалобы и конфликты с гостями ресторана. Управление конфликтами в ресторане.
- 6 Морально-психологический климат в трудовом коллективе ресторана.
- 7 Этическая культура ресторанного сервиса. Профессиональная этика работника ресторана.
- 8 Кодекс профессиональной этики. Особенности профессионального поведения работника ресторана.

Тема 6. Маркетинговая политика ресторана

- 1 Маркетинг ресторана, его основные функции.
- 2 Маркетинговая среда ресторана.
- 3 Организация маркетинговых исследований услуг ресторана.
- 4 Маркетинговая стратегия.

Тема 7. Firmenный стиль и имиджевая политика ресторана

- 1 Атмосфера и дизайн ресторана
- 2 Корпоративная философия как инструмент создания фирменного стиля.
- 3 Имидж ресторана.

- 4 Сайт ресторана.
- 5 Организация рекламы и публичных рилейшнз в ресторанном сервисе.
- 6 Продвижение ресторанных услуг.
- 7 Презентация ресторана.
- 8 Дизайн и техническая эстетика в ресторане.
- 9 Свет и цвет в интерьере.
- 10 Музыка как элемент формирования фирменного стиля.
- 11 Шоу-программы.

Тема 8. Бизнес-план открытия ресторана

- 1 План работ по открытию ресторана.
- 2 Оценка финансовых вложений.
- 3 Содержание и основные разделы бизнес-плана.
- 4 Производственный план.
- 5 План маркетинговой и рекламной деятельности.
- 6 Инвестиционный план

Тема 9. Современные тенденции развития ресторанного бизнеса

- 1 Востребованность сервисных услуг ресторанного бизнеса.
- 2 Отличительные особенности российского ресторанного бизнеса.
- 3 Развитие этнических ресторанов и ресторанов быстрого обслуживания.
- 4 Увеличение количества и размеров сети ресторанов как основная тенденция развития ресторанного бизнеса.

Шкала оценивания: 5-балльная.

Критерии оценивания:

5 баллов (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если он принимает активное участие в беседе по большинству обсуждаемых вопросов (в том числе самых сложных; демонстрирует сформированную способность к диалогическому мышлению, проявляет уважение и интерес к иным мнениям; владеет глубокими (в том числе дополнительными) знаниями по существу обсуждаемых вопросов, ораторскими способностями и правилами ведения полемики; строит логичные, аргументированные, точные и лаконичные высказывания, сопровождаемые яркими примерами; легко и заинтересованно откликается на неожиданные ракурсы беседы; не нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

4 балла (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если он принимает участие в обсуждении не менее 50% дискуссионных вопросов; проявляет уважение и интерес к иным мнениям, доказательно и корректно защищает свое мнение; владеет хорошими знаниями вопросов, в обсуждении которых принимает участие; умеет не столько вести полемику, сколько участвовать в ней; строит логичные, аргументированные высказывания, сопровождаемые подходящими примерами; не всегда откликается на

неожиданные ракурсы беседы; не нуждается в уточняющих и (или дополнительных вопросах преподавателя.

3 балла (или оценка «**удовлетворительно**») выставляется обучающемуся, если он принимает участие в беседе по одному-двум наиболее простым обсуждаемым вопросам; корректно выслушивает иные мнения; неуверенно ориентируется в содержании обсуждаемых вопросов, порой допуская ошибки; в полемике предпочитает занимать позицию заинтересованного слушателя; строит краткие, но в целом логичные высказывания, сопровождаемые наиболее очевидными примерами; теряется при возникновении неожиданных ракурсов беседы и в этом случае нуждается в уточняющих и (или дополнительных вопросах преподавателя.

2 балла (или оценка «**неудовлетворительно**») выставляется обучающемуся, если он не владеет содержанием обсуждаемых вопросов или допускает грубые ошибки; пассивен в обмене мнениями или вообще не участвует в дискуссии; затрудняется в построении монологического высказывания и (или допускает ошибочные высказывания; постоянно нуждается в уточняющих и (или дополнительных вопросах преподавателя.

1.2 КЕЙС-ЗАДАЧИ

Тема 1. Ресторан. Классификация ресторанов. Концепция и профиль ресторана.

Кейс-задача №1

В ресторане организуется отдел напитков. Определите его цели и задачи. Сформируйте персонал, определите функции персонала и предложите структуру управления отделом.

Кейс-задача №2

Ресторан полностью меняет кулинарную специализацию. Предложите где и какие изменения должны произойти в организации производственно-торговой деятельности данного предприятия.

Тема 2. Формирование и оформление меню ресторана. Технологический процесс в ресторане.

Кейс-задача №1

Меню ресторана в целом отвечает его классности. Однако его диагностика показала, что блюда, на которые делает ставку шеф-повар, продаются плохо.

Решено обратить внимание на оформление меню торгового зала. Предложите изменения общего вида меню, позволяющие рассчитывать на прибыль от продажи блюд «аутсайдеров».

Кейс-задача №2

Вы менеджер торгового зала ресторана высшего класса. Вам предстоит подготовить торговый зал и провести обслуживание банкета за столом на 30 человек.

Разработайте план мероприятий по подготовке к банкету и схему процесса обслуживания гостей.

Тема 3. Трудовой коллектив ресторана и его структура. Подготовка и процесс обслуживания гостей. Организационная структура ресторана

Кейс-задача №1

Гость ресторана заказал горячее блюдо, подающееся методом «фламбе», и вино, требующее декантации. Кому следует поручить обслуживание, какой инвентарь и аксессуары при этом будут задействованы и как технически грамотно его провести.

Кейс-задача №2

В ресторан поступил заказ на проведение делового обеда на 10 человек. Определите последовательность действий персонала по подготовке и проведению данного мероприятия.

Тема 4. Основные типы и формы ресторанного обслуживания

Кейс-задача №1

Ресторан готовится к обслуживанию по методу «банкет с частичным обслуживанием». Предложите и обоснуйте состав меню по ассортименту и количеству блюд; сервировку стола на одного участника банкета и порядок процесса обслуживания.

Кейс-задача №2

В банкетную службу ресторана поступил заказ на проведение банкета-приема на 10 человек от одного из иностранных представительств. Разработайте план мероприятий по организации и проведению данного банкета.

Кейс-задача №3

Ресторан готовится к кейтерингу по методу «шведский стол». В меню включены холодные закуски, горячие блюда, мороженое, безалкогольные напитки. Смоделируйте ситуацию и составьте заявку на перечень необходимого оборудования, инвентаря, столовой посуды, приборов и белья.

Тема 5. Корпоративная культура ресторана

Кейс-задача №1

Разработайте инструкцию для менеджера Вашего ресторана «Поведение в конфликтных ситуациях с гостями».

Кейс-задача №2

Разработайте штатное расписание для ресторана формата «casual» на 120 посадочных мест.

Тема 6. Маркетинговая политика ресторана

Кейс-задача №1

Ресторан позиционируется на рынке услуг как тематический. Предложите концепцию и разработайте план PR-мероприятий.

Кейс-задача №2

Среди посетителей ресторана определилась группа постоянных клиентов. Предложите спектр дополнительных услуг и знаков внимания с целью их «удержания».

Тема 7. Фирменный стиль и имиджевая политика ресторана

Кейс-задача №1

В центре города открывается ресторан русской кухни высшего класса на 100 мест. Задание: обоснуйте и предложите укомплектованный подбор предметов сервировки и их виды для организации обслуживания гостей на соответствующем уровне.

Кейс-задача №2

Представьте рекомендации по сервировке столов для различных видов обслуживания. Составьте схемы различных сервировок, придерживаясь определенного фирменного стиля с учетом рекомендованного вами стиливого направления интерьера зала.

Тема 8. Бизнес-план открытия ресторана

Кейс-задача №1

Для оснащения мясного цеха столовой закуплено следующее технологическое оборудование: мясорубка, разрубочная колода, моечная ванна, 2 производственных стола, универсальный привод, стеллаж.

Определите и обоснуйте порядок установки оборудования на площади цеха.

Кейс-задача №2

В кафе с обслуживанием официантами гость заказал:

-салат мясной

-борщ украинский

-рыбный рулет с картофелем «фри»

-компот из свежих фруктов.

Определите виды столовой посуды и приборов, необходимых в процессе обслуживания и составьте схему предварительной сервировки.

Кейс-задача №3

В банкетном зале ресторана проводится банкет-фуршет на 100 человек.

Рассчитайте потребность в столовой посуде и приборах; определите количество зон обслуживания и предложите схему сервировки одной из зон.

Тема 9. Современные тенденции развития ресторанного бизнеса

Кейс-задача №1

Предприятие готовится к проведению банкета за столом на 20 человек по поводу семейного торжества.

Определить площадь банкетного зала, общую длину банкетного стола и количество необходимого для обслуживания персонала.

Кейс-задача №2

Ресторан при гостинице планируют провести банкетное обслуживание участников конференции в количестве 200 человек в период с 16 до 18 часов.

Подобрать вид банкета, рассчитать общую длину банкетного стола, предложить его конфигурацию, рассчитать количество обслуживающего персонала, предложить общую схему управления процессом обслуживания.

Шкала оценивания: 6 балльная.

Критерии оценивания решения кейс-задачи (нижеследующие критерии оценки являются примерными и могут корректироваться):

6-5 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует глубокое понимание обучающимся предложенной проблемы и разностороннее ее рассмотрение; свободно конструируемая работа представляет собой логичное, ясное и при этом краткое, точное описание хода решения задачи (последовательности (или выполнения) необходимых трудовых действий и формулировку доказанного, правильного вывода (ответа; при этом обучающимся предложено несколько вариантов решения или оригинальное, нестандартное решение (или наиболее эффективное, или наиболее рациональное, или оптимальное, или единственно правильное решение; задача решена в установленное преподавателем время или с опережением времени.

4-3 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует понимание обучающимся предложенной проблемы; задача решена типовым способом в установленное преподавателем время; имеют место общие фразы и (или несущественные недочеты в описании хода решения и (или вывода (ответа).

2-1 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует поверхностное понимание обучающимся предложенной проблемы; осуществлена попытка шаблонного решения задачи, но при ее решении допущены ошибки и (или превышено установленное преподавателем время.

0 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует непонимание обучающимся предложенной проблемы, и (или значительное место занимают общие фразы и голословные рассуждения, и (или задача не решена.

1.3 ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

Тема 1. Ресторан. Классификация ресторанов. Концепция и профиль ресторана.

Вариант 1.

1. Существует принятая во всем мире классификация предприятий питания?
 - а) Да
 - б) Нет
2. Рестораны национальных кухонь относят к числу?
 - а) специализированных;
 - б) полносервисных;
 - в) ресторанам быстрого обслуживания;
3. Высшей целью культуры сервиса в ресторанном бизнесе является:
 - а) увеличение доходов;
 - б) удовлетворение нужд клиента (гостя);
 - в) улучшение имиджа ресторана;
 - г) совершенствование стиля и дизайна
4. Кейтеринг -это:
 - а) рекламная акция ресторана;
 - б) форма выездного обслуживания в ресторане;

- в) тематическая направленность ресторана;
5. К типам предприятий общественного питания не относятся:
- а) Шашлычная;
 - б) Кафетерий;
 - в) Магазин кулинарии;
 - г) Бистро
6. Когда появились следующие виды предприятий питания - кофейни (прообразы кафе, кафе, рестораны, кабаки, чайные, герберги (трактирные дома с квартирами, бары)?
- а) VI в до нашей эры- XIII век
 - б) конец XVI века – начало XX века
 - в) начало XX века до наших дней
 - г) конец XIII века до XVI века 5 0-80-е гг. XX в
7. Кому принадлежат слова «Клиент всегда прав»?
- а) Ц Ритц
 - б) К.Хилтон
 - в) Б Марриот
 - г) Г Селфридж
 - д) Э Статлер
8. Совокупность отличительных признаков предприятия конкретного типа, характеризующая качество предоставляемых услуг, уровень и условия обслуживания, это определение:
- а) Типа предприятия общественного питания;
 - б) Вида предприятия общественного питания;
 - в) Класса предприятия общественного питания
9. Предприятие общественного питания, общедоступное или обслуживающее определенный контингент потребителей, производящее и реализующее блюда и кулинарные изделия в соответствии с меню, различающимся по дням недели, это :
- а) Ресторан;
 - б) Кафетерий;
 - в) Столовая;
 - г) Закусочная
10. Определите последовательность формулы успеха ресторана
- а) определение имиджа ресторана
 - б) определение профиля ресторана
 - в) определение внешнего вида ресторана
 - г) определение концепции ресторана
11. Вменю включают натуральный сок или кисломолочный продукт, масло сливочное, холодную закуску, горячее блюдо несложного приготовления, горячий напиток, джем, мучное кондитерское изделие, хлеб или тост
- а) Меню воскресного бранча
 - б) Меню дневного рациона
 - в) Меню бизнес-ланча
 - г) В меню завтрака
12. _____ - торжественный званый обед или ужин, устраиваемый в честь кого-либо, чего-либо.
13. Установите последовательность работ, выполняемых официантом:
- А. Сервировка стола предметами, соответствующими меню
 - Б. Расстановка столов и стульев (кресел) в зале по согласованной с заказчиком схеме
 - В. Оказание помощи в размещении гостей за столом
14. Установите соответствие:
- 1. Мотель
 - 2. Апартаменты -отель
 - 3. Пансион

А. простое одноэтажное или двухэтажное сооружение, расположенное в пригороде у автомагистралей. Это предприятия с малой или средней вместимостью. Среднее качество обслуживания и небольшая численность персонала.

Б. это гостиничное предприятие, состоящее из нескольких квартир. Цена не зависит от числа проживающих гостей. Характерно самообслуживание.

В. предприятие со стандартом спектром услуг. Постоянно проживающим здесь клиентам предоставляются завтраки, обеды и ужины. Широкое распространение в мировой практике.

Вариант 2.

1. Меню ресторанов класса люкс должно содержать не менее
 - а) 30 наименований холодных закусок, 10 — горячих, 15 — супов, 60 — вторых горячих блюд, 10 — сладких блюд
 - б) 15 наименований холодных закусок, 3 — горячих, 5 — супов, 30 — вторых горячих блюд, 6 — сладких блюд
 - в) 20 наименований холодных закусок, 5 — горячих, 10 — супов, 50 — вторых горячих блюд, 60 — сладких блюд
 - г) 50 наименований холодных закусок, 30 — горячих, 15 — супов, 50 — вторых горячих блюд, 16 — сладких блюд
2. В меню все закуски и блюда располагаются в определенной последовательности:
 - а) от менее острых, содержащих небольшое количество экстрактивных веществ, к более острым
 - б) от более к менее острым, содержащих небольшое количество экстрактивных веществ
 - в) супы – пюре, молочным, холодным, сладким, к супам – от прозрачных к
 - г) заправочным
 - д) горячие блюда – от жареных, тушеных, запеченных к отварным,
 - е) припущенным
3. Меню «А ля карт» - это:
 - а) меню, в котором каждое блюдо указано со своей отдельной ценой;
 - б) меню, блюда в котором предлагаются по единой комплексной цене;
 - в) меню, в котором перечислены дежурные блюда
4. Под интерьером ресторана понимают:
 - а) сочетание внешнего обустройства помещения и среды восприятия и действий
 - б) определенную среду восприятия и действий, оказывающую эмоциональное воздействие на посетителей
 - в) внутреннее обустройство помещения
 - г) размещение мебели
5. Функциями, какого работника является сопровождение гостей, доставка багажа в их комнаты:
 - а) Портье
 - б) Коридорный
 - в) Швейцар
 - г) Менеджер
 - д) Администратор
6. Под методами управления персоналом подразумевают:
 - а) Утверждение административных правил, норм, нормативов
 - б) Способы воздействия на отдельных работников, рабочие группы и трудовые коллективы для координации их совместной профессиональной деятельности
 - в) Формирование структуры и функций органов управления
 - г) Анализ факторов, определяющих поведение причин противоречий и споров, корректировка поведения, урегулирование конфликтов
 - д) Утверждение норм, нормативов
7. Под персоналом предприятия понимается:
 - а) Структурный состав

- б) Производственный персонал
- в) Личностный состав
- г) Экономические условия
- д) Среднесписочная численность

8. Функции характерные для консьержа:

- а) сопровождение на деловые переговоры
- б) сопровождение гостей, доставка багажа в их комнаты
- в) организация столика в ресторане, бронирование мест на авиарейсы, организация покупок
- г) встреча гостей на неофициальном уровне
- д) резервирование места на автостоянке для автомобиля VIP гостя

9. Планирование, охватывающее период от 1 до 3-5 лет и отражающее количественные показатели, называется:

- а) среднесрочным
- б) краткосрочным
- в) перспективным
- г) текущим
- д) оперативным

10. Система управления гостиницей - это:

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

11. Размещение с трехразовым питанием называется:

- а) полупансион
- б) allinclusive (все включено)
- в) ВВ
- г) полный пансион (FB)
- д) континентальное

12. Перечислите условия питания при организации обслуживания в ресторанах при гостиницах:

Ответ _____

13. Определите последовательность обязанностей банкетных служб:

- А. Детальное планирование мероприятия
- Б. Анализ проделанной работы.
- В. Рекламная компания-поиск клиента
- Г. Работа с клиентом
- Д. Проведение мероприятия

14. Установите соответствие:

- 1. Бунгало
- 2. Флотель
- 3. Флайтель

А. плавающая гостиница, специально оборудованное крупное комфортабельное судно, "курорт на воде".

Б. одноэтажный дом для одной семьи, часто с плоской крышей и обширной верандой.

В. аэрогостиница или «летающий отель». Этот очень дорогой тип размещения оборудован посадочной площадкой и располагается вдали от цивилизованных мест, добраться до которых

Тема 2. Формирование и оформление меню ресторана. Технологический процесс в ресторане.

Вариант 1.

1. Туристское обслуживание должно быть в отеле с комфортностью:
 - а) звезды
 - б) звезды
 - в) звезд
 - г) 4 звезды
 - д) все категории
2. Каким количеством иностранных языков должны владеть работники отеля 4 звезды?
 - а) Пятью
 - б) Одним
 - в) Тремя
 - г) четырьмя
 - д) двумя
3. Униформу должны иметь работники гостиницы с комфортностью:
все категории
 - а) звезды
 - б) звезды
 - в) звезды
 - г) звезд
4. Какой из брендов гостиничной цепи HiltonHotelCorp позиционируется по формуле: «Сервис 4-х звезд по цене трех»?
 - а) Conrad International Hotels
 - б) Hilton Garden Inn
 - в) Embassy Suites
 - г) HamptonInn&Suites
 - д) Формула 1
5. Какие служащие должны знать не менее одного из европейских языков?
 - а) бухгалтера, портье
 - б) метрдотели, официанты, бармены, швейцары
 - в) повара, бармены
 - г) менеджеры, швейцары
 - д) портье, повара
6. Что должно быть написано на личных значках униформы работников гостиницы?
 - а) телефон управляющего
 - б) логотип гостиницы
 - в) фамилия, имя, отчество работника
 - г) адрес гостиницы
 - д) занимаемая должность
7. Потребитель гостиницы среднего класса
 - а) Владельцы индивидуалы с целью вложения средств и владение помещением для отдыха
 - б) Арендаторы с целью получения помещения для отдыха
 - в) Руководители корпораций, профессионалы, участники небольших конференций на высоком уровне
 - г) Предприниматели-индивидуалы, участники конференций и т.п.4 Коммерсанты и семейные туристы, временные проживающие
 - д) Отдыхающие в одиночку, семьи, участники групповых мероприятий:
 - е) симпозиумы конгрессы
8. В каком нормативном документе даны основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства?

- а) СТ РК 1195-2004 Туристско-экскурсионное обслуживание Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов
 - б) СТ РК 1198-2004 Туристско-экскурсионное обслуживание Требования к туристическим маршрутам
 - в) ГОСТ Р 50646-94 “Услуги населению Термины и определения”
 - г) СТ РК СТБ 1352-2008 Услуги туристские Основные положения
 - д) СТ РК 1141-2002 «Туристско-экскурсионное обслуживание Средства размещения Классификация и общие технические требования»
9. Завтрак с шампанским в гостиничных ресторанах подается
- а) с 9.00 до 12.00
 - б) с 11.00 до 13.00
 - в) с 12.00 до 13.00
 - г) с 10.00 до 11.30
10. В настоящее время стало уже традиционным выделять три уровня корпоративной культуры. Расположите их в правильной последовательности
- а) подповерхностный уровень
 - б) глубинный уровень
 - в) символический уровень
11. «Шведский стол» как метод обслуживания в ресторанах был внесен в кулинарную культуру Европы в
- а) середине 20 в
 - б) начале 19 в
 - в) начале 20 в
 - г) конце 19 в
12. Укажите правила расстановки обеденных столов и кресел в зале посетителей.
 Ответ _____
13. Установите последовательность работ, выполняемых официантом:
- А. Сервировка стола предметами, соответствующими меню
 - Б. Расстановка столов и стульев (кресел) в зале по согласованной с заказчиком схеме
 - В. Оказание помощи в размещении гостей за столом
 - Г. Подача горячих закусок
14. Установите соответствие
- 1. Акватель
 - 2. Ботель
 - 3. Кемпиг
 - 4. Ротель.
- А. стационарный корабль, изъятый из эксплуатации как транспортное средство и используемый в качестве отеля.
 - Б. небольшой отель на воде. Обычно это бывшее маломерное судно, перестроенное под плавучую гостиницу.
 - В. оборудованный летний лагерь для автотуристов с местами для установки палаток или лёгкими домиками, местами для стоянки автомобилей
 - Г. отель на колёсах, передвижная гостиница, обычно представляющая собой двухэтажный автобус дальнего следования, у которого пассажирское помещение с мягкими сиденьями и бытовое отделение расположены на первом этаже, а спальное отделение на втором

Вариант 2.

1. Способ подачи блюд «в стол» с расстановкой заказных блюд на обеденном столе - это
- а) американский способ
 - б) английский способ
 - в) французский способ
 - г) русский способ

2. Английский завтрак в гостиничных ресторанах сервируется таким же образом, как завтрак
 - а) американский
 - б) поздний
 - в) континентальный
 - г) расширенный
3. Завтрак в ресторанах гостиничных комплексов, включающий кофе, чай, горячий шоколад, сахар, сливки (молоко, лимон, два вида повидла, джем или мед, выбор хлебобулочных изделий, масло, а по воскресным дням дополняется холодным яйцом, называется
 - а) континентальным
 - б) английским
 - в) американским
 - г) континентальным плюс
4. В зависимости от времени работы трудовой коллектив ресторана подразделяется на бригады
 - а) сквозные и сменные постоянные
 - б) постоянные и временные
 - в) сменные и временные
 - г) сквозные и временные
5. Ошибочным является утверждение, что в будущем перспективное развитие получат
 - а) демократичные рестораны
 - б) ресторанные сети
 - в) маленькие недорогие рестораны
 - г) дорогие элитные рестораны
6. Бригады трудового коллектива ресторана могут быть
 - а) основными и вспомогательными
 - б) общими и специализированными
 - в) комплексными и специализированными
 - г) комбинированными и вспомогательными
7. В производственные помещения ресторана не входит помещение
 - а) метрдотеля
 - б) буфета и раздаточной
 - в) сервизной
 - г) заведующего производством
8. В ресторанах по решению общего собрания коллектива создается совет бригады, если численность бригады не менее
 - а) девяти человек
 - б) пяти человек
 - в) десяти человек
 - г) семи человек
9. В сфере ресторанного бизнеса следует учитывать виды рисков
 - а) только производственные и коммерческие
 - б) только коммерческие, финансовые и связанные с форс-мажорными обстоятельствами
 - в) только коммерческие и финансовые
 - г) производственные, коммерческие, финансовые и связанные с форс-мажорными обстоятельствами
10. Валовой товарооборот ресторана включает
 - а) товарооборот по продукции собственного производства и оптовый товарооборот
 - б) товарооборот по продукции собственного производства и выручку по всему спектру предоставляемых потребительских услуг
 - в) товарооборот по продукции собственного производства и оборот по покупным товарам
 - г) розничный и оптовый товарообороты
11. Действия ресторана, поставляющего готовые блюда, напитки, помещение и все необходимое для организации приема, банкета и специальных мероприятий, называются

- а) брэндингом
- б) консигнацией
- в) франчайзингом
- г) кейтерингом

12. Установите последовательность:

- А. Холодные блюда
- Б. Горячие блюда
- В. Десерт
- Г. Фрукты

13. Для обслуживания днем по меню дежурных блюд на стол ставят:

Ответ _____

14. Установите соответствие:

- 1. ОТЕЛЬ
- 2. ОТЕЛЬ -люкс
- 3. Частная гостиница

А. это малое и среднее по вместимости гостиничное предприятие. Обычно располагается в центре города. Высокий сервис самым требовательным клиентам (участникам конференций, специалистам, бизнесменам) обеспечивает хорошо обученный персонал. Цена номера включает все возможные виды обслуживания и очень высока. Номера имеют несколько комнат (обязательно изолированную спальню и гостиную). В некоторых номерах есть кухня с встроенным мини баром и холодильником.

Б. средство размещения, состоящее из определённого количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг.

В. это гостиница малой вместимости. В обслуживание входят завтрак и ранний легкий ужин. Клиенты – маршрутные туристы и коммерсанты.

Тема 3. Трудовой коллектив ресторана и его структура. Подготовка и процесс обслуживания гостей. Организационная структура ресторана

Вариант 1.

1. Метод обслуживания в ресторанах гостиничного комплекса, согласно которому все гости обслуживаются в одно и то же время и по одному и тому же меню, называется

- а) «смргосбурдет»
- б) «а парт»
- в) клубным
- г) «табльдот»

2. Количество мест в гардеробе ресторана должно превышать вместимость зала на

- а) 10%
- б) 5%
- в) 2%
- г) 15%

3. Неверным является утверждение, что на практике в ресторанном бизнесе трудовые отношения регламентируются ресторатором

- а) допускается установление для отдельных работников по соглашению между ними и администрацией неполного рабочего дня или неполной рабочей недели
- б) применяются два рычага управления трудовой дисциплиной: поощрения и взыскания
- в) время начала и окончания ежедневной работы (смены и перерыва определяется правилами внутреннего распорядка и графиком сменности

4. Неверным является утверждение, что потребность в бизнес-плане ресторана возникает при решении следующих задач

- а) выборе новых видов, направлений и способов осуществления хозяйственной деятельности
 - б) выходе на внешний рынок и привлечении иностранных инвестиций
 - в) определении месторасположения ресторана
 - г) внедрении нового ассортимента предоставляемых услуг
5. Неверным является утверждение, что складские помещения должны иметь загрузочную
- а) охлажденные камеры
 - б) неохлажденные кладовые
 - в) раздаточную
6. Ошибочным является
- а) размещение рекламы ресторана, расположенного в спальном районе, в центре города
 - б) одновременное использование нескольких рекламных средств ресторана
 - в) рекламирование названия ресторана как торгового бренда
 - г) использование прямой рассылки в качестве средств рекламы нового ресторана
7. Ошибочным является утверждение, что
- а) сетевые рестораны имеют единое меню
 - б) принято различать независимые городские и национальные рестораны
 - в) сетевые рестораны имеют единый центр управления
 - г) независимые рестораны имеют расчетный счет в банке
8. Ошибочным является утверждение, что
- а) для полносервисных ресторанов характерен очень высокий уровень обслуживания
 - б) в меню полносервисных ресторанов высока доля фирменных и заказных блюд
 - в) в ресторанные сети объединяются рестораны с широким ассортиментом фирменных блюд
 - г) один и тот же ресторан может быть полносервисным и специализированным одновременно
9. По ассортименту блюд и напитков в ресторанах выделяют банкеты
- а) общего и специального назначения, комбинированные
 - б) только общего и специального назначения
 - в) только общего назначения и комбинированные
 - г) только специального назначения и комбинированные
10. Периодическая (ежедневная или ежемесячная) сервисная плата за право на ведение ресторанный бизнес, применяемая дополнительно к первоначальной сумме, выплачиваемой по договору франшизы - это
- а) франчайзи
 - б) налог с продажи
 - в) плата за рекламу
 - г) роялти
11. Первым этапом разработки финансового плана ресторана является разработка
- а) стратегии финансирования
 - б) прогнозного баланса активов и пассивов
 - в) прогнозного плана доходов и расходов
 - г) прогнозного баланса денежных поступлений и выплат
12. Укажите требования, предъявляемые к метрдотелю зала.
- Ответ _____
13. Определите последовательность формирования коэффициента сервисной деятельности :
- А. Корпоративная культура
 - Б. Сбор банка данных о посетителях
 - В. Качество исполнения
 - Г. Знание обязанностей
14. Установите соответствие
- 1. Официант
 - 2. Сомелье
 - 3. Хостес

- А. Специалист, работающий в ресторанах, следящий за состоянием ассортимента вин и винных карт, выступающий в качестве эксперта по таким вопросам
- Б. Обслуживает посетителей в ресторанах, кафе. Выполняет заказы посетителей и получает расчет за услуги
- В. Лицо компании

Вариант 2.

1. В сфере ресторанного бизнеса следует учитывать виды рисков
 - а) производственные, коммерческие, финансовые и связанные с форс-мажорными обстоятельствами
 - б) только коммерческие, финансовые и связанные с форс-мажорными обстоятельствами
 - в) только коммерческие и финансовые
 - г) только производственные и коммерческие
2. Задачей товарной политики является?
 - а) управление жизненным циклом товаров и их конкурентоспособностью
 - б) поиск потребителей, желающих приобрести товар
 - в) производить как можно больше товаров
 - г) все ответы верны
 - д) правильного ответа нет
3. Потребность- это?
 - а) количество денег, которое потребитель может использовать для удовлетворения своих нужд
 - б) нужда, воплощенная в какую-то конкретную форму
 - в) товар, который способен удовлетворить нужду потребителя
 - г) все ответы верны
 - д) правильного ответа нет
4. Контактные аудитории- это?
 - а) субъекты, которые могут оказать влияние на способность предприятия достигать поставленных целей
 - б) субъекты, которые непосредственно входят в контакт с предприятием и поставляют ему товары
 - в) субъекты, которые непосредственно контактируют с предприятием, покупая его товары
 - г) правильного ответа нет
5. Чье имя до сих пор является синонимом элегантности и изысканности в гостиничном бизнесе
 - а) Цезаря Ритца
 - б) Уилларда Марриотта
 - в) Конрада Хилтона
 - г) Эрнеста Хендерсона
 - д) Элсуорта Статлера
6. Каким архитектором и когда был построен первый мотель в США в г. Сан-Луис
 - а) Артуром Хайнеманом в 1925 году
 - б) Майклом Казанова в 1919 году
 - в) Дональдом Смитом в 1914 году
 - г) Джеком Миллером в 1927 году
 - д) Дэвидом Пэйвесиком в 1930 году
7. Кто ввел понятие «европейский стиль», характеризующийся роскошью и изысканностью
 - а) Цезарь Ритц
 - б) Элсворт Милтон Статлер
 - в) Джон Уиллард Мариотт
 - г) Ховард Джонсон
 - д) Рэй Крок
8. Кто стал «отцом» ресторанного бизнеса в Европе

- а) Буланже
- б) Цезарь Ритц
- в) Эскавье
- г) Доминико
- д) Магдональс

9. Какой напиток в конце XVI века католическая церковь называла «вином ислама», «напитком нехристей»

- а) кофе
- б) чай
- в) вино
- г) морс
- д) компот

10. Метод определения квалификации работника и потребности в развитии его управленческих и профессиональных знаний - это

- а) тестирование
- б) тарифизация
- в) анкетирование
- г) аттестация

11. Метод обслуживания в ресторанах гостиничного комплекса, согласно которому все гости обслуживаются в одно и то же время и по одному и тому же меню, называется

- а) «смергосбурдет»
- б) «а парт»
- в) клубным
- г) «табльдот»

12. Установите соответствие:

- 1. Активные продажи
- 2. Мастер-класс

А. залог процветания и развития любого бизнеса.

Б. На нем дается технология, которая позволяет продавцам намного более эффективно коммуницировать

13. Определите последовательность обязанностей банкетных служб:

- А. Детальное планирование мероприятия
- Б. Анализ проделанной работы.
- В. Рекламная компания-поиск клиента
- Г. Работа с клиентом
- Д. Проведение мероприятия

14. Укажите функции и обязанности должности директора ресторана.

Ответ _____

Тема 4. Основные типы и формы ресторанного обслуживания

Вариант 1.

1. Периодическая (ежедневная или ежемесячная) сервисная плата за право на ведение ресторанного бизнеса, применяемая дополнительно к первоначальной сумме, выплачиваемой по договору франшизы - это

- а) франчайзи
- б) налог с продажи
- в) плата за рекламу
- г) роялти

2. Первым этапом разработки финансового плана ресторана является разработка

- а) стратегии финансирования
- б) прогнозного баланса активов и пассивов
- в) прогнозного плана доходов и расходов

- г) прогнозного баланса денежных поступлений и выплат
3. При подборе сотрудников ресторана для обслуживания спецмероприятий и просто в смену особое внимание следует уделять
- а) внешнему виду работников
 - б) совместимости работников
 - в) стажу работы в сфере ресторанного бизнеса
 - г) соблюдению принципа однородности возрастного состава работников
4. Ошибочным является утверждение, что план социального развития персонала ресторана
- а) разрабатывается на базе концепции управления персоналом
 - б) содержит мероприятия по обеспечению условий устойчивой работоспособности персонала
 - в) включает мероприятия по развитию материально-технической базы ресторана
 - г) разрабатывается в соответствии с основными направлениями кадровой политики
5. Ошибочным является утверждение, что при организации обслуживания в ресторанах гостиничных комплексов обычно предлагаются следующие условия питания
- а) полупансион
 - б) полный пансион
 - в) только ужин
 - г) только завтрак
6. Ошибочным является утверждение, что профессиональные качества кандидата на вакантную должность в ресторане изучаются
- а) по профессиограмме
 - б) путем анкетирования
 - в) путем тестирования
 - г) по резюме
7. Ошибочным является утверждение, что согласно правилам размещения гостей на банкете в ресторане
- а) первым считается место справа от хозяйки банкета, вторым - справа от хозяина
 - б) в отсутствие женщин первым считается место справа от хозяина банкета, вторым - слева от него
 - в) если хозяйка банкета отсутствует, ее место может занять одна из приглашенных женщин
 - г) гость высокого ранга всегда должен сидеть справа от хозяина
8. Положение об аттестации сотрудников ресторана утверждается за _ до начала проведения аттестации
- а) 1-2 месяца
 - б) 6 месяцев
 - в) недели
 - г) недели
9. Система обслуживания, согласно которой в гостиничный тариф не входит стоимость питания, называется
- а) европейским планом
 - б) японским планом
 - в) американским планом
 - г) континентальным планом
10. Собственник торговой марки в сфере ресторанного бизнеса, позволяющий использовать ее другой фирме, называется
- а) мастер франчайзи
 - б) роялти
 - в) франчайзер
 - г) франчайзи
11. Сотрудники аппарата управления рестораном, выполняющие вспомогательные функции, имеющие специальную профессионально-техническую подготовку, - это

- а) технические исполнители
- б) обслуживающий персонал
- в) вспомогательные сотрудники
- г) специалисты

12. Сервировка столов — завершающий этап подготовки торгового зала к приему посетителей. Для завтрака на стол ставят:

Ответ _____

13. Установите последовательность:

- А. Холодные блюда
- Б. Горячие блюда
- В. Десерт
- Г. Фрукты

14. Установите соответствие:

- 1. Класс люкс
- 2. Высший класс
- 3. Первый класс

А. используют металлическую посуду и столовые приборы из нержавеющей стали, посуду из фарфора, белые или цветные скатерти и салфетки, однако на столах с полиэфирным покрытием столешниц допускается сервировка с применением индивидуальных льняных салфеток.

Б. изысканность интерьеров, высокий уровень комфортности, широкий выбор услуг, оригинальный ассортимент, изысканные заказные и фирменные блюда, изделия для ресторанов, широкий выбор заказных и фирменных напитков, коктейлей

В. оригинальные интерьеры, широкий выбор услуг, комфортность, ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд и изделий, а также напитков сложного приготовления, а также напитков и коктейлей несложного приготовления, в том числе заказных и фирменных.

Вариант 2.

1. Количество мест в гардеробе ресторана должно превышать вместимость зала на

- а) 10%
- б) 5%
- в) 2%
- г) 15%

2. Неверным является утверждение, что на практике в ресторанном бизнесе трудовые отношения регламентируются ресторатором

- а) допускается установление для отдельных работников по соглашению между ними и администрацией неполного рабочего дня или неполной рабочей недели
- б) применяются два рычага управления трудовой дисциплиной: поощрения и взыскания
- в) время начала и окончания ежедневной работы (смены и перерыва определяется правилами внутреннего распорядка и графиком сменности

3. Неверным является утверждение, что потребность в бизнес-плане ресторана возникает при решении следующих задач

- а) выбора новых видов, направлений и способов осуществления хозяйственной деятельности
- б) выходе на внешний рынок и привлечении иностранных инвестиций
- в) определении месторасположения ресторана
- г) внедрении нового ассортимента предоставляемых услуг

4. Неверным является утверждение, что складские помещения должны иметь загрузочную

- а) охлажденные камеры
- б) неохлажденные кладовые
- в) раздаточную

5. Ошибочным является

- а) размещение рекламы ресторана, расположенного в спальном районе, в центре города
 - б) одновременное использование нескольких рекламных средств ресторана
 - в) рекламирование названия ресторана как торгового брэнда
 - г) использование прямой рассылки в качестве средств рекламы нового ресторана
6. Ошибочным является утверждение, что
- а) сетевые рестораны имеют единое меню
 - б) принято различать независимые городские и национальные рестораны
 - в) сетевые рестораны имеют единый центр управления
 - г) независимые рестораны имеют расчетный счет в банке
7. Ошибочным является утверждение, что
- а) для полносервисных ресторанов характерен очень высокий уровень обслуживания
 - б) в меню полносервисных ресторанов высока доля фирменных и заказных блюд
 - в) в ресторанные сети объединяются рестораны с широким ассортиментом фирменных блюд
 - г) один и тот же ресторан может быть полносервисным и специализированным одновременно
8. По ассортименту блюд и напитков в ресторанах выделяют банкеты
- а) общего и специального назначения, комбинированные
 - б) только общего и специального назначения
 - в) только общего назначения и комбинированные
 - г) только специального назначения и комбинированные
9. Периодическая (ежедневная или ежемесячная) сервисная плата за право на ведение ресторанный бизнес, применяемая дополнительно к первоначальной сумме, выплачиваемой по договору франшизы - это
- а) франчайзи
 - б) налог с продажи
 - в) плата за рекламу
 - г) роялти
10. Первым этапом разработки финансового плана ресторана является разработка
- а) стратегии финансирования
 - б) прогнозного баланса активов и пассивов
 - в) прогнозного плана доходов и расходов
 - г) прогнозного баланса денежных поступлений и выплат
11. При подборе сотрудников ресторана для обслуживания спецмероприятий и просто в смену особое внимание следует уделять
- а) внешнему виду работников
 - б) совместимости работников
 - в) стажу работы в сфере ресторанного бизнеса
 - г) соблюдению принципа однородности возрастного состава работников
12. Сервировка столов — завершающий этап подготовки торгового зала к приему посетителей. Для завтрака на стол ставят:

Ответ _____

13. Установите последовательность работ, выполняемых официантом:
- А. Сервировка стола предметами, соответствующими меню
 - Б. Расстановка столов и стульев (кресел) в зале по согласованной с заказчиком схеме
 - В. Оказание помощи в размещении гостей за столом
 - Г. Подача горячих закусок
14. Установите соответствие:
- 1. Полотенца
 - 2. Фуршетные скатерти юбки
 - 3. Ручники
- А. для полирования посуды и приборов изготавливают из мягкой хлопчатобумажной ткани, которая легко впитывает влагу.

Б. как правило, производятся с заложенными и зашитыми складками, с внутренней стороны пришивается клеящая лента.

Тема 5. Корпоративная культура ресторана

Вариант 1.

1. В сфере ресторанного бизнеса следует учитывать виды рисков
 - а) только производственные и коммерческие
 - б) только коммерческие, финансовые и связанные с форс-мажорными обстоятельствами
 - в) только коммерческие и финансовые
 - г) производственные, коммерческие, финансовые и связанные с форс-мажорными обстоятельствами
2. Валовой товарооборот ресторана включает
 - а) товарооборот по продукции собственного производства и оптовый товарооборот
 - б) товарооборот по продукции собственного производства и выручку по всему спектру предоставляемых потребительских услуг
 - в) товарооборот по продукции собственного производства и оборот по покупным товарам
 - г) розничный и оптовый товарообороты
3. Действия ресторана, поставляющего готовые блюда, напитки, помещение и все необходимое для организации приема, банкета и специальных мероприятий, называются
 - а) брендингом
 - б) консигнацией
 - в) франчайзингом
 - г) кейтерингом
4. В сфере ресторанного бизнеса следует учитывать виды рисков
 - а) производственные, коммерческие, финансовые и связанные с форс-мажорными обстоятельствами
 - б) только коммерческие, финансовые и связанные с форс-мажорными обстоятельствами
 - в) только коммерческие и финансовые
 - г) только производственные и коммерческие
5. Задачей товарной политики является?
 - а) управление жизненным циклом товаров и их конкурентоспособностью
 - б) поиск потребителей, желающих приобрести товар
 - в) производить как можно больше товаров
 - г) все ответы верны
 - д) правильного ответа нет
6. Потребность- это?
 - а) количество денег, которое потребитель может использовать для удовлетворения своих нужд
 - б) нужда, воплощенная в какую-то конкретную форму
 - в) товар, который способен удовлетворить нужду потребителя
 - г) все ответы верны
 - д) правильного ответа нет
7. Контактные аудитории- это?
 - а) субъекты, которые могут оказать влияние на способность предприятия достигать поставленных целей
 - б) субъекты, которые непосредственно входят в контакт с предприятием и поставляют ему товары
 - в) субъекты, которые непосредственно контактируют с предприятием, покупая его товары
 - г) правильного ответа нет
8. Чье имя до сих пор является синонимом элегантности и изысканности в гостиничном бизнесе

- а) Цезаря Ритца
 - б) Уилларда Марриотта
 - в) Конрада Хилтона
 - г) Эрнеста Хендерсона
 - д) Эллсуорта Статлера
9. Каким архитектором и когда был построен первый мотель в США в г. Сан-Луис
- а) Артуром Хайнеманом в 1925 году
 - б) Майклом Казанова в 1919 году
 - в) Дональдом Смитом в 1914 году
 - г) Джеком Миллером в 1927 году
 - д) Дэвидом Пэйвесиком в 1930 году
10. Кто ввел понятие «европейский стиль», характеризующийся роскошью и изысканностью
- а) Цезарь Ритц
 - б) Эллсворт Милтон Статлер
 - в) Джон Уиллард Мариотт
 - г) Ховард Джонсон
 - д) Рэй Крок
11. Кто стал «отцом» ресторанного бизнеса в Европе
- а) Буланже
 - б) Цезарь Ритц
 - в) Эскавье
 - г) Доминико
 - д) Магдональс
12. Суть корпоративной культуры ресторана проявляется в её функциях. Назовите основные функции?
- Ответ _____
13. Определите последовательность формирования коэффициента сервисной деятельности :
- А. Корпоративная культура
 - Б. Сбор банка данных о посетителях
 - В. Качество исполнения
 - Г. Знание обязанностей
14. Установите соответствие:
- 1. Активные продажи
 - 2. Мастер-класс
 - А. залог процветания и развития любого бизнеса.
 - Б. На нем дается технология, которая позволяет продавцам намного более эффективно коммуницировать с клиентом.

Вариант 2.

1. В настоящее время стало уже традиционным выделять три уровня корпоративной культуры. Расположите их в правильной последовательности
- а) подповерхностный уровень
 - б) глубинный уровень
 - в) символический уровень
2. «Шведский стол» как метод обслуживания в ресторанах был внесен в кулинарную культуру Европы в
- а) середине 20 в
 - б) начале 19 в
 - в) начале 20 в 4 конце 19 в
3. Способ подачи блюд «в стол» с расстановкой заказных блюд на обеденном столе - это
- а) американский способ
 - б) английский способ
 - в) французский способ

- г) русский способ
4. Английский завтрак в гостиничных ресторанах сервируется таким же образом, как завтрак
- а) американский
 - б) поздний
 - в) континентальный
 - г) расширенный
5. Завтрак в ресторанах гостиничных комплексов, включающий кофе, чай, горячий шоколад, сахар, сливки (молоко, лимон, два вида повидла, джем или мед, выбор хлебобулочных изделий, масло, а по воскресным дням дополняется холодным яйцом, называется
- а) континентальным
 - б) английским
 - в) американским
 - г) континентальным плюс
6. В зависимости от времени работы трудовой коллектив ресторана подразделяется на бригады
- а) сквозные и сменные постоянные
 - б) постоянные и временные
 - в) сменные и временные
 - г) сквозные и временные
7. Ошибочным является утверждение, что в будущем перспективное развитие получат
- а) демократичные рестораны
 - б) ресторанные сети
 - в) маленькие недорогие рестораны
 - г) дорогие элитные рестораны
8. Бригады трудового коллектива ресторана могут быть
- а) основными и вспомогательными
 - б) общими и специализированными
 - в) комплексными и специализированными
 - г) комбинированными и вспомогательными
9. В производственные помещения ресторана не входит помещение
- а) метрдотеля
 - б) буфета и раздаточной
 - в) сервизной
 - г) заведующего производством
10. В ресторанах по решению общего собрания коллектива создается совет бригады, если численность бригады не менее
- а) девяти человек
 - б) пяти человек
 - в) десяти человек
 - г) семи человек
11. В сфере ресторанного бизнеса следует учитывать виды рисков
- а) только производственные и коммерческие
 - б) только коммерческие, финансовые и связанные с форс-мажорными обстоятельствами
 - в) только коммерческие и финансовые
 - г) производственные, коммерческие, финансовые и связанные с форс-мажорными обстоятельствами

12. Профессиональная этика – это

Ответ _____

13. Доверие укрепляется через действия, установите последовательность:

- А. избирательность интонации
- Б. привлекательность цены
- В. наблюдательность
- Г. согласие в выполнении заказа
- Д. приветливость взгляда

Е. имитация позы, действия клиента

14. Установите соответствие

1. Официант

2. Сомелье

3. Хостес

А. Специалист, работающий в ресторанах, следящий за состоянием ассортимента вин и винных карт, выступающий в качестве эксперта по таким вопросам

Б. Обслуживает посетителей в ресторанах, кафе. Выполняет заказы посетителей и получает расчет за услуги

В. Лицо компании

Тема 6. Маркетинговая политика ресторана

Вариант 1.

1. Ошибочным является

- а) размещение рекламы ресторана, расположенного в спальном районе, в центре города
- б) одновременное использование нескольких рекламных средств ресторана
- в) рекламирование названия ресторана как торгового бренда
- г) использование прямой рассылки в качестве средств рекламы нового ресторана

2. Ошибочным является утверждение, что

- а) сетевые рестораны имеют единое меню
- б) принято различать независимые городские и национальные рестораны
- в) сетевые рестораны имеют единый центр управления
- г) независимые рестораны имеют расчетный счет в банке

3. Ошибочным является утверждение, что

- а) для полносервисных ресторанов характерен очень высокий уровень обслуживания
- б) в меню полносервисных ресторанов высока доля фирменных и заказных блюд
- в) в ресторанные сети объединяются рестораны с широким ассортиментом фирменных блюд
- г) один и тот же ресторан может быть полносервисным и специализированным одновременно

4. По ассортименту блюд и напитков в ресторанах выделяют банкеты

- а) общего и специального назначения, комбинированные
- б) только общего и специального назначения
- в) только общего назначения и комбинированные
- г) только специального назначения и комбинированные

5. Периодическая (ежедневная или ежемесячная) сервисная плата за право на ведение ресторанного бизнеса, применяемая дополнительно к первоначальной сумме, выплачиваемой по договору франшизы - это

- а) франчайзи
- б) налог с продажи
- в) плата за рекламу
- г) роялти

6. Первым этапом разработки финансового плана ресторана является разработка

- а) стратегии финансирования
- б) прогнозного баланса активов и пассивов
- в) прогнозного плана доходов и расходов
- г) прогнозного баланса денежных поступлений и выплат

7. В сфере ресторанного бизнеса следует учитывать виды рисков

- а) производственные, коммерческие, финансовые и связанные с форс-мажорными обстоятельствами
- б) только коммерческие, финансовые и связанные с форс-мажорными обстоятельствами

- в) только коммерческие и финансовые
 - г) только производственные и коммерческие
8. Задачей товарной политики является?
- а) управление жизненным циклом товаров и их конкурентоспособностью
 - б) поиск потребителей, желающих приобрести товар
 - в) производить как можно больше товаров
 - г) все ответы верны
 - д) правильного ответа нет
9. Потребность- это?
- а) количество денег, которое потребитель может использовать для удовлетворения своих нужд
 - б) нужда, воплощенная в какую-то конкретную форму
 - в) товар, который способен удовлетворить нужду потребителя
 - г) все ответы верны
 - д) правильного ответа нет
10. Ошибочным является утверждение, что в будущем перспективное развитие получат
- д) демократичные рестораны
 - е) ресторанные сети
 - ж) маленькие недорогие рестораны
 - з) дорогие элитные рестораны
11. Бригады трудового коллектива ресторана могут быть
- д) основными и вспомогательными
 - е) общими и специализированными
 - ж) комплексными и специализированными
 - з) комбинированными и вспомогательными
12. Опишите тип ресторанного обслуживания Американский сервис.
Ответ _____
13. Установите последовательность работ, выполняемых официантом:
- А. Сервировка стола предметами, соответствующими меню
 - Б. Расстановка столов и стульев (кресел) в зале по согласованной с заказчиком схеме
 - В. Оказание помощи в размещении гостей за столом
 - Г. Подача горячих закусок
14. Установите соответствие:
- 1. Меню со свободным выбором блюд
 - 2. Меню заказных блюд
 - 3. Специальное меню
- А. Блюда в меню указываются по группам, и посетители выбирают их по своему желанию.
 - Б. представляет собой разновидность меню со свободным выбором блюд и закусок. Этот вид меню используется в ресторанах и кафе классов люкс и высшего.
 - В. Меню для специальных видов обслуживания (встреча Нового года, праздников «Русская зима» и «Масленица», свадьба) состоит из блюд национальной кухни.

Вариант 2.

- 1 Потребность- это?
- а) количество денег, которое потребитель может использовать для удовлетворения своих нужд
 - б) нужда, воплощенная в какую-то конкретную форму
 - в) товар, который способен удовлетворить нужду потребителя
 - г) все ответы верны
 - д) правильного ответа нет
2. Контактные аудитории- это?

- а) субъекты, которые могут оказать влияние на способность предприятия достигать поставленных целей
- б) субъекты, которые непосредственно входят в контакт с предприятием и поставляют ему товары
- в) субъекты, которые непосредственно контактируют с предприятием, покупая его товары
- г) правильного ответа нет

3. Чье имя до сих пор является синонимом элегантности и изысканности в гостиничном бизнесе

- а) Цезаря Ритца
- б) Уилларда Марриотта
- в) Конрада Хилтона
- г) Эрнеста Хендерсона
- д) Эллсуорта Статлера

4. Каким архитектором и когда был построен первый мотель в США в г. Сан-Луис

- а) Артуром Хайнеманом в 1925 году
- б) Майклом Казанова в 1919 году
- в) Дональдом Смитом в 1914 году
- г) Джеком Миллером в 1927 году
- д) Дэвидом Пэйвесиком в 1930 году

5. Кто ввел понятие «европейский стиль», характеризующийся роскошью и изысканностью

- а) Цезарь Ритц
- б) Эллсворт Милтон Статлер
- в) Джон Уиллард Мариотт
- г) Ховард Джонсон
- д) Рэй Крок

6. Ошибочным является утверждение, что план социального развития персонала ресторана

- а) разрабатывается на базе концепции управления персоналом
- б) содержит мероприятия по обеспечению условий устойчивой работоспособности персонала
- в) включает мероприятия по развитию материально-технической базы ресторана
- г) разрабатывается в соответствии с основными направлениями кадровой политики

7. Ошибочным является утверждение, что при организации обслуживания в ресторанах гостиничных комплексов обычно предлагаются следующие условия питания

- а) полупансион
- б) полный пансион
- в) только ужин
- г) только завтрак

8. Ошибочным является утверждение, что профессиональные качества кандидата на вакантную должность в ресторане изучаются

- а) по профессиограмме
- б) путем анкетирования
- в) путем тестирования
- г) по резюме

9. Ошибочным является утверждение, что согласно правилам размещения гостей на банкете в ресторане

- а) первым считается место справа от хозяйки банкета, вторым - справа от хозяина
- б) в отсутствие женщин первым считается место справа от хозяина банкета, вторым - слева от него
- в) если хозяйка банкета отсутствует, ее место может занять одна из приглашенных женщин
- д) гость высокого ранга всегда должен сидеть справа от хозяина

10. Положение об аттестации сотрудников ресторана утверждается за _ до начала проведения аттестации

- а) 1-2 месяца
- б) месяцев
- в) недели
- г) недели

11. Система обслуживания, согласно которой в гостиничный тариф не входит стоимость питания, называется

- а) европейским планом
- б) японским планом
- в) американским планом
- г) континентальным планом

12. Личная подготовка официантов заключается в:

Ответ _____

13. Определите последовательность формирования коэффициента сервисной деятельности :

- А.Корпоративная культура
- Б. Сбор банка данных о посетителях
- В.Качество исполнения
- Г.Знание обязанностей

14. Установите соответствие

- 1.Банкет
- 2. Приём
- 3.Фуршет

- А. Совместный приём пищи, когда приглашённые едят стоя, свободно выбирая блюда и напитки, обслуживая себя самостоятельно и используя в качестве столового прибора преимущественно вилку
- Б. Званый обед или ужин в торжественных рамках, устраиваемый в честь определённого лица или события
- В. Торжественное собрание с участием приглашённых лиц.

Тема 7. Фирменный стиль и имиджевая политика ресторана

Вариант 1.

1. Определите последовательность формулы успеха ресторана

- а) определение имиджа ресторана
- б) определение профиля ресторана
- в) определение внешнего вида ресторана
- г) определение концепции ресторана

2. Вменю включают натуральный сок или кисломолочный продукт, масло сливочное, холодную закуску, горячее блюдо несложного приготовления, горячий напиток, джем, мучное кондитерское изделие, хлеб или тост

- а) Меню воскресного бранча
- б) Меню дневного рациона
- в) Меню бизнес-ланча
- г) В меню завтрака

3. Меню ресторанов класса люкс должно содержать не менее

- а) 30 наименований холодных закусок, 10 — горячих, 15 — супов, 60 — вторых горячих блюд, 10 — сладких блюд
- б) 15 наименований холодных закусок, 3 — горячих, 5 — супов, 30 — вторых горячих блюд, 6 — сладких блюд
- в) 20 наименований холодных закусок, 5 — горячих, 10 — супов, 50 — вторых горячих блюд, 60 — сладких блюд
- г) 50 наименований холодных закусок, 30 — горячих, 15 — супов, 50 — вторых горячих блюд, 16 — сладких блюд

4. В меню все закуски и блюда располагаются в определенной последовательности:
- а) от менее острых, содержащих небольшое количество экстрактивных веществ, к более острым
 - б) от более к менее острым, содержащих небольшое количество экстрактивных веществ
 - в) супы – пюре, молочным, холодным, сладким, к супам – от прозрачных к
 - г) заправочным
 - д) горячие блюда – от жареных, тушеных, запеченных к отварным,
 - е) припущенным
5. Меню «А ля карт» - это:
- а) меню, в котором каждое блюдо указано со своей отдельной ценой;
 - б) меню, блюда в котором предлагаются по единой комплексной цене;
 - в) меню, в котором перечислены дежурные блюда
6. Под интерьером ресторана понимают.:
- а) сочетание внешнего обустройства помещения и среды восприятия и действий
 - б) определенную среду восприятия и действий, оказывающую эмоциональное воздействие на посетителей
 - в) внутреннее обустройство помещения
 - г) размещение мебели
7. Функциями, какого работника является сопровождение гостей, доставка багажа в их комнаты:
- а) Портье
 - б) Коридорный
 - в) Швейцар
 - г) Менеджер
 - д) Администратор
8. Под методами управления персоналом подразумевают:
- а) Утверждение административных правил, норм, нормативов
 - б) Способы воздействия на отдельных работников, рабочие группы и трудовые коллективы для координации их совместной профессиональной деятельности
 - в) Формирование структуры и функций органов управления
 - г) Анализ факторов, определяющих поведение причин противоречий и споров, корректировка поведения, урегулирование конфликтов
 - д) Утверждение норм, нормативов
9. Под персоналом предприятия понимается:
- а) Структурный состав
 - б) Производственный персонал
 - в) Личностный состав
 - г) Экономические условия
 - д) Среднесписочная численность
10. Функции характерные для консьержа:
- а) сопровождение на деловые переговоры
 - б) сопровождение гостей, доставка багажа в их комнаты
 - в) организация столика в ресторане, бронирование мест на авиарейсы, организация покупок
 - г) встреча гостей на неофициальном уровне
 - д) резервирование места на автостоянке для автомобиля VIP гостя
11. Планирование, охватывающее период от 1 до 3-5 лет и отражающее количественные показатели, называется:
- а) среднесрочным
 - б) краткосрочным
 - в) перспективным
 - г) текущим
 - д) оперативным

12. Установите соответствие

- 1.Акватель
- 2.Ботель
- 3.Кемпиг
- 4.Ротель.

А. стационарный корабль, изъятый из эксплуатации как транспортное средство и используемый в качестве отеля.

Б. небольшой отель на воде. Обычно это бывшее маломерное судно, перестроенное под плавучую гостиницу.

В. оборудованный летний лагерь для автотуристов с местами для установки палаток или лёгкими домиками, местами для стоянки автомобилей

Г. отель на колёсах, передвижная гостиница, обычно представляющая собой двухэтажный автобус дальнего следования, у которого пассажирское помещение с мягкими сиденьями и бытовое отделение расположены на первом этаже, а спальное отделение на втором

13. Установите последовательность работ, выполняемых официантом:

А. Сервировка стола предметами, соответствующими меню

Б. Расстановка столов и стульев (кресел) в зале по согласованной с заказчиком схеме

В. Оказание помощи в размещении гостей за столом

Г. Подача горячих закусок

14. Перечислите недостатки индивидуального метода обслуживания официантами.

Ответ _____

Вариант 2.

1. Под интерьером ресторана понимают.:

- а) сочетание внешнего обустройства помещения и среды восприятия и действий
- б) определенную среду восприятия и действий, оказывающую эмоциональное воздействие на посетителей
- в) внутреннее обустройство помещения
- г) размещение мебели

2.Функциями, какого работника является сопровождение гостей, доставка багажа в их комнаты:

- а) Портье
- б) Коридорный
- в) Швейцар
- г) Менеджер
- д) Администратор

3.Под методами управления персоналом подразумевают:

- а) Утверждение административных правил, норм, нормативов
- б) Способы воздействия на отдельных работников, рабочие группы и трудовые коллективы для координации их совместной профессиональной деятельности
- в) Формирование структуры и функций органов управления
- г) Анализ факторов, определяющих поведение причин противоречий и споров, корректировка поведения, урегулирование конфликтов
- д) Утверждение норм, нормативов

4.Под персоналом предприятия понимается:

- а) Структурный состав
- б) Производственный персонал
- в) Личностный состав
- г) Экономические условия
- д) Среднесписочная численность

5.Функции характерные для консьержа:

- а) сопровождение на деловые переговоры
- б) сопровождение гостей, доставка багажа в их комнаты
- в) организация столика в ресторане, бронирование мест на авиарейсы, организация покупок
- г) встреча гостей на неофициальном уровне
- д) резервирование места на автостоянке для автомобиля VIP гостя

6. Планирование, охватывающее период от 1 до 3-5 лет и отражающее количественные показатели, называется:

- а) среднесрочным
- б) краткосрочным
- в) перспективным
- г) текущим
- д) оперативным

7. Система управления гостиницей - это:

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

8. Размещение с трехразовым питанием называется:

- а) полупансион
- б) allinclusive (все включено)
- в) ВВ
- г) полный пансион (FB)
- д) континентальное

9. Туристское обслуживание должно быть в отеле с комфортностью:

- а) 4 звезды
- б) 3 звезды
- в) 5 звезд
- г) 2 звезды
- д) все категории

10. Каким количеством иностранных языков должны владеть работники отеля 4 звезды?

- а) Пятью
- б) Одним
- в) Тремя
- г) четырьмя
- д) двумя

11. Униформу должны иметь работники гостиницы с комфортностью:

- а) 3 звезды
- б) 4 звезды
- в) 2 звезды
- г) 5 звезд
- д) все категории

12. Установите соответствие:

- 1. Бунгало
- 2. Флотель
- 3. Флайтель

А. плавающая гостиница, специально оборудованное крупное комфортабельное судно, "курорт на воде".

Б. одноэтажный дом для одной семьи, часто с плоской крышей и обширной верандой.

В. аэрогостиница или «летающий отель». Этот очень дорогой тип размещения оборудован посадочной площадкой и располагается вдали от цивилизованных мест, добраться до которых можно только по воздуху.

13. Определите последовательность обязанностей банкетных служб:

- А. Детальное планирование мероприятия
- Б. Анализ проделанной работы.
- В. Рекламная компания-поиск клиента

14. Укажите правила расстановки обеденных столов и кресел в зале посетителей.

Ответ _____

Тема 8. Бизнес-план открытия ресторана

Вариант 1.

1. В сфере ресторанного бизнеса следует учитывать виды рисков

- а) производственные, коммерческие, финансовые и связанные с форс-мажорными обстоятельствами
- б) только коммерческие, финансовые и связанные с форс-мажорными обстоятельствами
- в) только коммерческие и финансовые
- г) только производственные и коммерческие

2. Задачей товарной политики является?

- а) управление жизненным циклом товаров и их конкурентоспособностью
- б) поиск потребителей, желающих приобрести товар
- в) производить как можно больше товаров
- г) все ответы верны
- д) правильного ответа нет

3. Потребность- это?

- а) количество денег, которое потребитель может использовать для удовлетворения своих нужд
- б) нужда, воплощенная в какую-то конкретную форму
- в) товар, который способен удовлетворить нужду потребителя
- г) все ответы верны
- д) правильного ответа нет

4. Контактные аудитории- это?

- а) субъекты, которые могут оказать влияние на способность предприятия достигать поставленных целей
- б) субъекты, которые непосредственно входят в контакт с предприятием и поставляют ему товары
- в) субъекты, которые непосредственно контактируют с предприятием, покупая его товары
- г) правильного ответа нет

5. Чье имя до сих пор является синонимом элегантности и изысканности в гостиничном бизнесе

- а) Цезаря Ритца
- б) Уилларда Марриотта
- в) Конрада Хилтона
- г) Эрнеста Хендерсона
- д) Элсуорта Статлера

6. Каким архитектором и когда был построен первый мотель в США в г. Сан-Луис

- а) Артуром Хайнеманом в 1925 году
- б) Майклом Казанова в 1919 году
- в) Дональдом Смитом в 1914 году
- г) Джеком Миллером в 1927 году

- д) Дэвидом Пэйвесиком в 1930 году
7. Кто ввел понятие «европейский стиль», характеризующийся роскошью и изысканностью
- а) Цезарь Ритц
 - б) Элсворт Милтон Статлер
 - в) Джон Уиллард Мариотт
 - г) Ховард Джонсон
 - д) Рэй Крок
8. Кто стал «отцом» ресторанного бизнеса в Европе
- а) Буланже
 - б) Цезарь Ритц
 - в) Эскавье
 - г) Доминико
 - д) Магдональс
9. Какой напиток в конце XVI века католическая церковь называла «вином ислама», «напитком нехристей»
- а) кофе
 - б) чай
 - в) вино
 - г) морс
 - д) компот
10. Метод определения квалификации работника и потребности в развитии его управленческих и профессиональных знаний - это
- а) тестирование
 - б) тарифизация
 - в) анкетирование
 - г) аттестация
11. Метод обслуживания в ресторанах гостиничного комплекса, согласно которому все гости обслуживаются в одно и то же время и по одному и тому же меню, называется
- а) «смергосбурдет»
 - б) «а парт»
 - в) клубным
 - г) «табльдот»
12. Установите соответствие:
- 1. Активные продажи
 - 2. Мастер-класс
- А. залог процветания и развития любого бизнеса.
Б. На нем дается технология, которая позволяет продавцам намного более эффективно коммуницировать с клиентом.
13. Определите последовательность формирования коэффициента сервисной деятельности:
- А. Корпоративная культура
 - Б. Сбор банка данных о посетителях
 - В. Качество исполнения
 - Г. Знание обязанностей
14. Опишите тип ресторанного обслуживания Американский сервис.
Ответ _____

Вариант 2.

1. Неверным является утверждение, что потребность в бизнес-плане ресторана возникает при решении следующих задач
- а) выбора новых видов, направлений и способов осуществления хозяйственной деятельности

- б) выходе на внешний рынок и привлечении иностранных инвестиций
 - в) определении месторасположения ресторана
 - г) внедрении нового ассортимента предоставляемых услуг
2. Неверным является утверждение, что складские помещения должны иметь загрузочную
- а) охлажденные камеры
 - б) неохлажденные кладовые
 - в) раздаточную
3. Ошибочным является
- а) размещение рекламы ресторана, расположенного в спальном районе, в центре города
 - б) одновременное использование нескольких рекламных средств ресторана
 - в) рекламирование названия ресторана как торгового брэнда
 - г) использование прямой рассылки в качестве средств рекламы нового ресторана
4. Ошибочным является утверждение, что
- а) сетевые рестораны имеют единое меню
 - б) принято различать независимые городские и национальные рестораны
 - в) сетевые рестораны имеют единый центр управления
 - г) независимые рестораны имеют расчетный счет в банке
5. Ошибочным является утверждение, что
- а) для полносервисных ресторанов характерен очень высокий уровень обслуживания
 - б) в меню полносервисных ресторанов высока доля фирменных и заказных блюд
 - в) в ресторанные сети объединяются рестораны с широким ассортиментом фирменных блюд
 - г) один и тот же ресторан может быть полносервисным и специализированным одновременно
6. По ассортименту блюд и напитков в ресторанах выделяют банкеты
- а) общего и специального назначения, комбинированные
 - б) только общего и специального назначения
 - в) только общего назначения и комбинированные
 - г) только специального назначения и комбинированные
7. Периодическая (ежедневная или ежемесячная) сервисная плата за право на ведение ресторанный бизнес, применяемая дополнительно к первоначальной сумме, выплачиваемой по договору франшизы - это
- а) франчайзи
 - б) налог с продажи
 - в) плата за рекламу
 - г) роялти
8. Первым этапом разработки финансового плана ресторана является разработка
- а) стратегии финансирования
 - б) прогнозного баланса активов и пассивов
 - в) прогнозного плана доходов и расходов
 - г) прогнозного баланса денежных поступлений и выплат
9. В сфере ресторанный бизнес следует учитывать виды рисков
- а) производственные, коммерческие, финансовые и связанные с форс-мажорными обстоятельствами
 - б) только коммерческие, финансовые и связанные с форс-мажорными обстоятельствами
 - в) только коммерческие и финансовые
 - г) только производственные и коммерческие
10. Задачей товарной политики является?
- а) управление жизненным циклом товаров и их конкурентоспособностью
 - б) поиск потребителей, желающих приобрести товар
 - в) производить как можно больше товаров
 - г) все ответы верны
 - д) правильного ответа нет
11. Потребность - это?

- а) количество денег, которое потребитель может использовать для удовлетворения своих нужд
 - б) нужда, воплощенная в какую-то конкретную форму
 - в) товар, который способен удовлетворить нужду потребителя
 - г) все ответы верны
 - д) правильного ответа нет
12. Опишите тип ресторанный обслуживания Французский сервис.
 Ответ _____
13. Установите соответствие
- 1. Официант
 - 2. Сомелье
 - 3. Хостес
- А. Специалист, работающий в ресторанах, следящий за состоянием ассортимента вин и винных карт, выступающий в качестве эксперта по таким вопросам
 - Б. Обслуживает посетителей в ресторанах, кафе. Выполняет заказы посетителей и получает расчет за услуги
 - В. Лицо компании
14. Установите соответствие:
- 1. Меню со свободным выбором блюд
 - 2. Меню заказных блюд
 - 3. Специальное меню
- А. Блюда в меню указываются по группам, и посетители выбирают их по своему желанию.
 - Б. представляет собой разновидность меню со свободным выбором блюд и закусок. Этот вид меню используется в ресторанах и кафе классов люкс и высшего.
 - В. Меню для специальных видов обслуживания (встреча Нового года, праздников «Русская зима» и «Масленица», свадьба) состоит из блюд национальной кухни.

Тема 9. Современные тенденции развития ресторанного бизнеса

Вариант 1.

1. Ошибочным является утверждение, что в будущем перспективное развитие получат
 - а) демократичные рестораны
 - б) ресторанные сети
 - в) маленькие недорогие рестораны
 - г) дорогие элитные рестораны
2. Бригады трудового коллектива ресторана могут быть
 - а) основными и вспомогательными
 - б) общими и специализированными
 - в) комплексными и специализированными
 - г) комбинированными и вспомогательными
3. В производственные помещения ресторана не входит помещение
 - а) метрдотеля
 - б) буфета и раздаточной
 - в) сервизной
 - г) заведующего производством
4. В ресторанах по решению общего собрания коллектива создается совет бригады, если численность бригады не менее
 - а) девяти человек
 - б) пяти человек
 - в) десяти человек
 - г) семи человек
5. В сфере ресторанного бизнеса следует учитывать виды рисков

- а) только производственные и коммерческие
 - б) только коммерческие, финансовые и связанные с форс-мажорными обстоятельствами
 - в) только коммерческие и финансовые
 - г) производственные, коммерческие, финансовые и связанные с форс-мажорными обстоятельствами
6. Валовой товарооборот ресторана включает
- а) товарооборот по продукции собственного производства и оптовый товарооборот
 - б) товарооборот по продукции собственного производства и выручку по всему спектру предоставляемых потребительских услуг
 - в) товарооборот по продукции собственного производства и оборот по покупным товарам
 - г) розничный и оптовый товарообороты
7. Действия ресторана, поставляющего готовые блюда, напитки, помещение и все необходимое для организации приема, банкета и специальных мероприятий, называются
- а) брэндингом
 - б) консигнацией
 - в) франчайзингом
 - г) кейтерингом
8. В сфере ресторанного бизнеса следует учитывать виды рисков
- а) производственные, коммерческие, финансовые и связанные с форс-мажорными обстоятельствами
 - б) только коммерческие, финансовые и связанные с форс-мажорными обстоятельствами
 - в) только коммерческие и финансовые
 - г) только производственные и коммерческие
9. Задачей товарной политики является?
- а) управление жизненным циклом товаров и их конкурентоспособностью
 - б) поиск потребителей, желающих приобрести товар
 - в) производить как можно больше товаров
 - г) все ответы верны
 - д) правильного ответа нет
10. Потребность- это?
- а) количество денег, которое потребитель может использовать для удовлетворения своих нужд
 - б) нужда, воплощенная в какую-то конкретную форму
 - в) товар, который способен удовлетворить нужду потребителя
 - г) все ответы верны
 - д) правильного ответа нет
11. Контактные аудитории- это?
- а) субъекты, которые могут оказать влияние на способность предприятия достигать поставленных целей
 - б) субъекты, которые непосредственно входят в контакт с предприятием и поставляют ему товары
 - в) субъекты, которые непосредственно контактируют с предприятием, покупая его товары
 - г) правильного ответа нет
12. Бары и рестораны по уровню обслуживания и видам предоставляемых услуг посетителям различаются на: класс люкс; высший класс; первый класс. Напишите характерные черты для класса люкс как для ресторанов, так и для баров.
- Ответ _____
13. Установите соответствие:
1. Меню со свободным выбором блюд
 2. Меню заказных блюд
 3. Специальное меню

- А. Блюда в меню указываются по группам, и посетители выбирают их по своему желанию.
- Б. представляет собой разновидность меню со свободным выбором блюд и закусок. Этот вид меню используется в ресторанах и кафе классов люкс и высшего.
- В. Меню для специальных видов обслуживания (встреча Нового года, праздников «Русская зима» и «Масленица», свадьба) состоит из блюд национальной кухни.

14. Определите последовательность обязанностей банкетных служб:

- А. Детальное планирование мероприятия
- Б. Анализ проделанной работы.
- В. Рекламная компания-поиск клиента
- Г. Работа с клиентом
- Д. Проведение мероприятия

Вариант 2.

1. Действия ресторана, поставляющего готовые блюда, напитки, помещение и все необходимое для организации приема, банкета и специальных мероприятий, называются

- а) брэндингом
- б) консигнацией
- в) франчайзингом
- г) кейтерингом

2. В сфере ресторанного бизнеса следует учитывать виды рисков

- а) производственные, коммерческие, финансовые и связанные с форс-мажорными обстоятельствами
- б) только коммерческие, финансовые и связанные с форс-мажорными обстоятельствами
- в) только коммерческие и финансовые
- г) только производственные и коммерческие

3. Задачей товарной политики является?

- а) управление жизненным циклом товаров и их конкурентоспособностью
- б) поиск потребителей, желающих приобрести товар
- в) производить как можно больше товаров
- г) все ответы верны
- д) правильного ответа нет

4. Потребность- это?

- а) количество денег, которое потребитель может использовать для удовлетворения своих нужд
- б) нужда, воплощенная в какую-то конкретную форму
- в) товар, который способен удовлетворить нужду потребителя
- г) все ответы верны
- д) правильного ответа нет

5. Контактные аудитории- это?

- а) субъекты, которые могут оказать влияние на способность предприятия достигать поставленных целей
- б) субъекты, которые непосредственно входят в контакт с предприятием и поставляют ему товары
- в) субъекты, которые непосредственно контактируют с предприятием, покупая его товары
- г) правильного ответа нет

6. Чье имя до сих пор является синонимом элегантности и изысканности в гостиничном бизнесе

- а) Цезаря Ритца
- б) Уилларда Марриотта
- в) Конрада Хилтона
- г) Эрнеста Хендерсона

- д) Элсуорта Статлера
7. Каким архитектором и когда был построен первый мотель в США в г. Сан-Луис
- а) Артуром Хайнеманом в 1925 году
 - б) Майклом Казанова в 1919 году
 - в) Дональдом Смитом в 1914 году
 - г) Джеком Миллером в 1927 году
 - д) Дэвидом Пэйвесиком в 1930 году
8. Кто ввел понятие «европейский стиль», характеризующийся роскошью и изысканностью
- а) Цезарь Ритц
 - б) Элсворт Милтон Статлер
 - в) Джон Уиллард Мариотт
 - г) Ховард Джонсон
 - д) Рэй Крок
9. Кто стал «отцом» ресторанного бизнеса в Европе
- а) Буланже
 - б) Цезарь Ритц
 - в) Эскавье
 - г) Доминико
 - д) Магдональс
10. Какой напиток в конце XVI века католическая церковь называла «вином ислама», «напитком нехристей»
- а) кофе
 - б) чай
 - в) вино
 - г) морс
 - д) компот
11. Метод определения квалификации работника и потребности в развитии его управленческих и профессиональных знаний - это
- а) тестирование
 - б) тарифизация
 - в) анкетирование
 - г) аттестация
12. Конечно, для успешного функционирования ресторанного учреждения важно качество кушаний, меню, уровень обслуживания, цена, атмосфера, менеджмент, но наиболее значимым является местоположение. Укажите главные критерии, по которым избирается место для ресторана.
- Ответ _____
13. Определите последовательность формирования коэффициента сервисной деятельности:
- А. Корпоративная культура
 - Б. Сбор банка данных о посетителях
 - В. Качество исполнения
 - Г. Знание обязанностей
14. Установите соответствие:
- 1. Журфикс
 - 2. Барбекю
 - 3. Чай
- А. обычно организуют в определенное время и день недели во время зимнего или осеннего периода.
- Гостям подают закуски, соки, воду, горячие напитки
- Б. устраивают на открытом воздухе в летнее время, обычно по воскресеньям. Гостям подают жаренное на вертеле мясо, вина и прохладительные напитки.
- В. гости приглашаются к 15-16 часам, продолжается он 1,5-2 часа, при этом около часа гости проводят за столом.

Шкала оценивания: 14 балльная

Критерии оценивания:

Каждый вопрос (задание в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – 1 балл, не выполнено – 0 баллов.

Применяется следующая шкала перевода баллов в оценку по 5-балльной шкале:

14-12 баллов соответствуют оценке «**отлично**»;

11-9 баллов – оценке «**хорошо**»;

8-3 баллов – оценке «**удовлетворительно**»;

2 балла и менее – оценке «**неудовлетворительно**».

2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

1 Вопросы в закрытой форме.

1. Существует принятая во всем мире классификация предприятий питания?
 - в) Да
 - г) Нет
2. Рестораны национальных кухонь относят к числу?
 - г) специализированных;
 - д) полносервисных;
 - е) ресторанам быстрого обслуживания;
3. Высшей целью культуры сервиса в ресторанном бизнесе является:
 - д) увеличение доходов;
 - е) удовлетворение нужд клиента (гостя);
 - ж) улучшение имиджа ресторана;
 - з) совершенствование стиля и дизайна
4. Кейтеринг -это:
 - г) рекламная акция ресторана;
 - д) форма выездного обслуживания в ресторане;
 - е) тематическая направленность ресторана;
5. К типам предприятий общественного питания не относятся:
 - д) Шашлычная;
 - е) Кафетерий;
 - ж) Магазин кулинарии;
 - з) Бистро
6. Когда появились следующие виды предприятий питания - кофейни (прообразы кафе, кафе, рестораны, кабаки , чайные, герберги (трактирные дома с квартирами, бары)?
 - д) VI в до нашей эры- XIII век
 - е) конец XVI века – начало XX века
 - ж) начало XX века до наших дней
 - з) конец XIII века до XVI века 5 0-80-е г.гXXв
7. Кому принадлежат слова «Клиент всегда прав»?
 - е) Ц Ритц
 - ж) К.Хилтон
 - з) Б Марриот
 - и) Г Селфридж
 - к) Э Статлер
8. Совокупность отличительных признаков предприятия конкретного типа, характеризующая качество предоставляемых услуг, уровень и условия обслуживания, это определение:
 - г) Типа предприятия общественного питания;
 - д) Вида предприятия общественного питания;
 - е) Класса предприятия общественного питания
9. Предприятие общественного питания, общедоступное или обслуживающее определенный контингент потребителей, производящее и реализующее блюда и кулинарные изделия в соответствии с меню, различающимся по дням недели, это :
 - д) Ресторан;
 - е) Кафетерий;

- ж) Столовая;
 - з) Закусочная
10. Определите последовательность формулы успеха ресторана
- д) определение имиджа ресторана
 - е) определение профиля ресторана
 - ж) определение внешнего вида ресторана
 - з) определение концепции ресторана
11. Вменю включают натуральный сок или кисломолочный продукт, масло сливочное, холодную закуску, горячее блюдо несложного приготовления, горячий напиток, джем, мучное кондитерское изделие, хлеб или тост
- д) Меню воскресного бранча
 - е) Меню дневного рациона
 - ж) Меню бизнес-ланча
 - з) В меню завтрака
12. Меню ресторанов класса люкс должно содержать не менее
- д) 30 наименований холодных закусок, 10 — горячих, 15 — супов, 60 — вторых горячих блюд, 10 — сладких блюд
 - е) 15 наименований холодных закусок, 3 — горячих, 5 — супов, 30 — вторых горячих блюд, 6 — сладких блюд
 - ж) 20 наименований холодных закусок, 5 — горячих, 10 — супов, 50 — вторых горячих блюд, 60 — сладких блюд
 - з) 50 наименований холодных закусок, 30 — горячих, 15 — супов, 50 — вторых горячих блюд, 16 — сладких блюд
13. В меню все закуски и блюда располагаются в определенной последовательности:
- ж) от менее острых, содержащих небольшое количество экстрактивных веществ, к более острым
 - з) от более к менее острым, содержащих небольшое количество экстрактивных веществ
 - и) супы – пюре, молочным, холодным, сладким, к супам – от прозрачных к
 - к) заправочным
 - л) горячие блюда – от жареных, тушеных, запеченных к отварным,
 - м) припущенным
14. Меню «А ля карт» - это:
- г) меню, в котором каждое блюдо указано со своей отдельной ценой;
 - д) меню, блюда в котором предлагаются по единой комплексной цене;
 - е) меню, в котором перечислены дежурные блюда
15. Под интерьером ресторана понимают.:
- д) сочетание внешнего обустройства помещения и среды восприятия и действий
 - е) определенную среду восприятия и действий, оказывающую эмоциональное воздействие на посетителей
 - ж) внутреннее обустройство помещения
 - з) размещение мебели
16. Функциями, какого работника является сопровождение гостей, доставка багажа в их комнаты:
- е) Портье
 - ж) Коридорный
 - з) Швейцар
 - и) Менеджер
 - к) Администратор
17. Под методами управления персоналом подразумевают:
- е) Утверждение административных правил, норм, нормативов
 - ж) Способы воздействия на отдельных работников, рабочие группы и трудовые коллективы для координации их совместной профессиональной деятельности
 - з) Формирование структуры и функций органов управления

- и) Анализ факторов, определяющих поведение причин противоречий и споров, корректировка поведения, урегулирование конфликтов
 - к) Утверждение норм, нормативов
18. Под персоналом предприятия понимается:
- е) Структурный состав
 - ж) Производственный персонал
 - з) Личностный состав
 - и) Экономические условия
 - к) Среднесписочная численность
19. Функции характерные для консьержа:
- е) сопровождение на деловые переговоры
 - ж) сопровождение гостей, доставка багажа в их комнаты
 - з) организация столика в ресторане, бронирование мест на авиарейсы, организация покупок
 - и) встреча гостей на неофициальном уровне
 - к) резервирование места на автостоянке для автомобиля VIP гостя
20. Планирование, охватывающее период от 1 до 3-5 лет и отражающее количественные показатели, называется:
- е) среднесрочным
 - ж) краткосрочным
 - з) перспективным
 - и) текущим
 - к) оперативным
21. Система управления гостиницей - это:
- е) программное средство, предназначенное для автоматизации управления номерным фондом и расчетов с гостями
 - ж) программное средство автоматизации бизнес-процессов бронирования
 - з) совокупность взаимосвязанных программных средств, обеспечивающих автоматизацию всех функций управления гостиницей
 - и) средство комплексной автоматизации
 - к) оптимизация бизнес-процессов
22. Размещение с трехразовым питанием называется:
- е) полупансион
 - ж) all inclusive (все включено)
 - з) ВВ
 - и) полный пансион (FB)
 - к) континентальное
23. Туристское обслуживание должно быть в отеле с комфортностью:
- е) звезды
 - ж) звезды
 - з) звезд
 - и) 4 звезды
 - к) все категории
24. Каким количеством иностранных языков должны владеть работники отеля 4 звезды?
- е) Пятью
 - ж) Одним
 - з) Тремя
 - и) четыремя
 - к) двумя
25. Униформу должны иметь работники гостиницы с комфортностью:
- все категории
- д) звезды
 - е) звезды
 - ж) звезды

- з) звезд
26. Какой из брендов гостиничной цепи HiltonHotelCorp позиционируется по формуле: «Сервис 4-х звезд по цене трех»?
- е) Conrad International Hotels
 - ж) Hilton Garden Inn
 - з) Embassy Suites
 - и) HamptonInn&Suites
 - к) Формула 1
27. Какие служащие должны знать не менее одного из европейских языков?
- е) бухгалтера, портье
 - ж) метрдотели, официанты, бармены, швейцары
 - з) повара, бармены
 - и) менеджеры, швейцары
 - к) портье, повара
28. Что должно быть написано на личных значках униформы работников гостиницы?
- е) телефон управляющего
 - ж) логотип гостиницы
 - з) фамилия, имя, отчество работника
 - и) адрес гостиницы
 - к) занимаемая должность
29. Потребитель гостиницы среднего класса
- ж) Владельцы индивидуалы с целью вложения средств и владение помещением для отдыха
 - з) Арендаторы с целью получения помещения для отдыха
 - и) Руководители корпораций, профессионалы, участники небольших конференций на высоком уровне
 - к) Предприниматели-индивидуалы, участники конференций и т.п.4 Коммерсанты и семейные туристы, временные проживающие
 - л) Отдыхающие в одиночку, семьи, участники групповых мероприятий:
 - м) симпозиумы конгрессы
30. В каком нормативном документе даны основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства?
- е) СТ РК 1195-2004 Туристско-экскурсионное обслуживание Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов
 - ж) СТ РК 1198-2004 Туристско-экскурсионное обслуживание Требования к туристическим маршрутам
 - з) ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению Термины и определения»
 - и) СТ РК СТБ 1352-2008 Услуги туристские Основные положения
 - к) СТ РК 1141-2002 «Туристско-экскурсионное обслуживание Средства размещения Классификация и общие технические требования»
31. Завтрак с шампанским в гостиничных ресторанах подается
- д) с 9.00 до 12.00
 - е) с 11.00 до 13.00
 - ж) с 12.00 до 13.00
 - з) с 10.00 до 11.30
32. В настоящее время стало уже традиционным выделять три уровня корпоративной культуры. Расположите их в правильной последовательности
- г) подповерхностный уровень
 - д) глубинный уровень
 - е) символический уровень
33. «Шведский стол» как метод обслуживания в ресторанах был внесен в кулинарную культуру Европы в
- г) середине 20 в
 - д) начале 19 в

- е) начале 20 в4 конце 19 в
34. Способ подачи блюд «в стол» с расстановкой заказных блюд на обеденном столе - это
- д) американский способ
 - е) английский способ
 - ж) французский способ
 - з) русский способ
35. Английский завтрак в гостиничных ресторанах сервируется таким же образом, как завтрак
- д) американский
 - е) поздний
 - ж) континентальный
 - з) расширенный
36. Завтрак в ресторанах гостиничных комплексов, включающий кофе, чай, горячий шоколад, сахар, сливки (молоко, лимон, два вида повидла, джем или мед, выбор хлебобулочных изделий, масло, а по воскресным дням дополняется холодным яйцом, называется
- д) континентальным
 - е) английским
 - ж) американским
 - з) континентальным плюс
37. В зависимости от времени работы трудовой коллектив ресторана подразделяется на бригады
- д) сквозные и сменные постоянные
 - е) постоянные и временные
 - ж) сменные и временные
 - з) сквозные и временные
38. Ошибочным является утверждение, что в будущем перспективное развитие получат
- д) демократичные рестораны
 - е) ресторанные сети
 - ж) маленькие недорогие рестораны
 - з) дорогие элитные рестораны
39. Бригады трудового коллектива ресторана могут быть
- д) основными и вспомогательными
 - е) общими и специализированными
 - ж) комплексными и специализированными
 - з) комбинированными и вспомогательными
40. В производственные помещения ресторана не входит помещение
- д) метрдотеля
 - е) буфета и раздаточной
 - ж) сервизной
 - з) заведующего производством
41. В ресторанах по решению общего собрания коллектива создается совет бригады, если численность бригады не менее
- д) девяти человек
 - е) пяти человек
 - ж) десяти человек
 - з) семи человек
42. В сфере ресторанного бизнеса следует учитывать виды рисков
- д) только производственные и коммерческие
 - е) только коммерческие, финансовые и связанные с форс-мажорными обстоятельствами
 - ж) только коммерческие и финансовые
 - з) производственные, коммерческие, финансовые и связанные с форс-мажорными обстоятельствами
43. Валовой товарооборот ресторана включает

- д) товарооборот по продукции собственного производства и оптовый товарооборот
 - е) товарооборот по продукции собственного производства и выручку по всему спектру предоставляемых потребительских услуг
 - ж) товарооборот по продукции собственного производства и оборот по покупным товарам
 - з) розничный и оптовый товарообороты
44. Действия ресторана, поставляющего готовые блюда, напитки, помещение и все необходимое для организации приема, банкета и специальных мероприятий, называются
- д) брэндингом
 - е) консигнацией
 - ж) франчайзингом
 - з) кейтерингом
45. В сфере ресторанного бизнеса следует учитывать виды рисков
- д) производственные, коммерческие, финансовые и связанные с форс-мажорными обстоятельствами
 - е) только коммерческие, финансовые и связанные с форс-мажорными обстоятельствами
 - ж) только коммерческие и финансовые
 - з) только производственные и коммерческие
46. Задачей товарной политики является?
- е) управление жизненным циклом товаров и их конкурентоспособностью
 - ж) поиск потребителей, желающих приобрести товар
 - з) производить как можно больше товаров
 - и) все ответы верны
 - к) правильного ответа нет
47. Потребность- это?
- е) количество денег, которое потребитель может использовать для удовлетворения своих нужд
 - ж) нужда, воплощенная в какую-то конкретную форму
 - з) товар, который способен удовлетворить нужду потребителя
 - и) все ответы верны
 - к) правильного ответа нет
48. Контактные аудитории- это?
- д) субъекты, которые могут оказать влияние на способность предприятия достигать поставленных целей
 - е) субъекты, которые непосредственно входят в контакт с предприятием и поставляют ему товары
 - ж) субъекты, которые непосредственно контактируют с предприятием, покупая его товары
 - з) правильного ответа нет
49. Чье имя до сих пор является синонимом элегантности и изысканности в гостиничном бизнесе
- е) Цезаря Ритца
 - ж) Уилларда Марриотта
 - з) Конрада Хилтона
 - и) Эрнеста Хендерсона
 - к) Элсуорта Статлера
50. Каким архитектором и когда был построен первый мотель в США в г. Сан-Луис
- е) Артуром Хайнеманом в 1925 году
 - ж) Майклом Казанова в 1919 году
 - з) Дональдом Смитом в 1914 году
 - и) Джеком Миллером в 1927 году
 - к) Дэвидом Пэйвесиком в 1930 году
51. Кто ввел понятие «европейский стиль», характеризующийся роскошью и изысканностью
- е) Цезарь Ритц

- ж) Эллисворт Милтон Статлер
 - з) Джон Уиллард Мариотт
 - и) Ховард Джонсон
 - к) Рэй Крок
52. Кто стал «отцом» ресторанного бизнеса в Европе
- е) Буланже
 - ж) Цезарь Ритц
 - з) Эскавье
 - и) Доминико
 - к) Магдональс
53. Какой напиток в конце XVII века католическая церковь называла «вином ислама», «напитком нехристей»
- е) кофе
 - ж) чай
 - з) вино
 - и) морс
 - к) компот
54. Метод определения квалификации работника и потребности в развитии его управленческих и профессиональных знаний - это
- д) тестирование
 - е) тарифизация
 - ж) анкетирование
 - з) аттестация
55. Метод обслуживания в ресторанах гостиничного комплекса, согласно которому все гости обслуживаются в одно и то же время и по одному и тому же меню, называется
- д) «смергосбурдет»
 - е) «а парт»
 - ж) клубным
 - з) «табльдот»
56. Количество мест в гардеробе ресторана должно превышать вместимость зала на
- д) 10%
 - е) 5%
 - ж) 2%
 - з) 15%
57. Неверным является утверждение, что на практике в ресторанном бизнесе трудовые отношения регламентируются ресторатором
- г) допускается установление для отдельных работников по соглашению между ними и администрацией неполного рабочего дня или неполной рабочей недели
 - д) применяются два рычага управления трудовой дисциплиной: поощрения и взыскания
 - е) время начала и окончания ежедневной работы (смены и перерыва определяется правилами внутреннего распорядка и графиком сменности
58. Неверным является утверждение, что потребность в бизнес-плане ресторана возникает при решении следующих задач
- д) выбора новых видов, направлений и способов осуществления хозяйственной деятельности
 - е) выходе на внешний рынок и привлечении иностранных инвестиций
 - ж) определении месторасположения ресторана
 - з) внедрении нового ассортимента предоставляемых услуг
60. Неверным является утверждение, что складские помещения должны иметь загрузочную
- г) охлажденные камеры
 - д) неохлажденные кладовые
 - е) раздаточную
61. Ошибочным является
- д) размещение рекламы ресторана, расположенного в спальном районе, в центре города

- е) одновременное использование нескольких рекламных средств ресторана
 - ж) рекламирование названия ресторана как торгового бренда
 - з) использование прямой рассылки в качестве средств рекламы нового ресторана
62. Ошибочным является утверждение, что
- д) сетевые рестораны имеют единое меню
 - е) принято различать независимые городские и национальные рестораны
 - ж) сетевые рестораны имеют единый центр управления
 - з) независимые рестораны имеют расчетный счет в банке
63. Ошибочным является утверждение, что
- д) для полносервисных ресторанов характерен очень высокий уровень обслуживания
 - е) в меню полносервисных ресторанов высока доля фирменных и заказных блюд
 - ж) в ресторанные сети объединяются рестораны с широким ассортиментом фирменных блюд
 - з) один и тот же ресторан может быть полносервисным и специализированным одновременно
64. По ассортименту блюд и напитков в ресторанах выделяют банкеты
- д) общего и специального назначения, комбинированные
 - е) только общего и специального назначения
 - ж) только общего назначения и комбинированные
 - з) только специального назначения и комбинированные
65. Периодическая (ежедневная или ежемесячная) сервисная плата за право на ведение ресторанный бизнеса, применяемая дополнительно к первоначальной сумме, выплачиваемой по договору франшизы - это
- д) франчайзи
 - е) налог с продажи
 - ж) плата за рекламу
 - з) роялти
66. Первым этапом разработки финансового плана ресторана является разработка
- д) стратегии финансирования
 - е) прогнозного баланса активов и пассивов
 - ж) прогнозного плана доходов и расходов
 - з) прогнозного баланса денежных поступлений и выплат
67. При подборе сотрудников ресторана для обслуживания спецмероприятий и просто в смену особое внимание следует уделять
- д) внешнему виду работников
 - е) совместимости работников
 - ж) стажу работы в сфере ресторанного бизнеса
 - з) соблюдению принципа однородности возрастного состава работников
68. Ошибочным является утверждение, что план социального развития персонала ресторана
- д) разрабатывается на базе концепции управления персоналом
 - е) содержит мероприятия по обеспечению условий устойчивой работоспособности персонала
 - ж) включает мероприятия по развитию материально-технической базы ресторана
 - з) разрабатывается в соответствии с основными направлениями кадровой политики
69. Ошибочным является утверждение, что при организации обслуживания в ресторанах гостиничных комплексов обычно предлагаются следующие условия питания
- д) полупансион
 - е) полный пансион
 - ж) только ужин
 - з) только завтрак
70. Ошибочным является утверждение, что профессиональные качества кандидата на вакантную должность в ресторане изучаются
- д) по профессиограмме

- е) путем анкетирования
 - ж) путем тестирования
 - з) по резюме
71. Ошибочным является утверждение, что согласно правилам размещения гостей на банкете в ресторане
- е) первым считается место справа от хозяйки банкета, вторым - справа от хозяина
 - ж) в отсутствии женщин первым считается место справа от хозяина банкета, вторым - слева от него
 - з) если хозяйка банкета отсутствует, ее место может занять одна из приглашенных женщин
 - и) гость высокого ранга всегда должен сидеть справа от хозяина
72. Положение об аттестации сотрудников ресторана утверждается за _ до начала проведения аттестации
- д) 1-2 месяца
 - е) 6 месяцев
 - ж) недели
 - з) недели
73. Система обслуживания, согласно которой в гостиничный тариф не входит стоимость питания, называется
- д) европейским планом
 - е) японским планом
 - ж) американским планом
 - з) континентальным планом
74. Собственник торговой марки в сфере ресторанного бизнеса, позволяющий использовать ее другой фирме, называется
- д) мастер франчайзи
 - е) роялти
 - ж) франчайзер
 - з) франчайзи
75. Сотрудники аппарата управления рестораном, выполняющие вспомогательные функции, имеющие специальную профессионально-техническую подготовку, - это
- д) технические исполнители
 - е) обслуживающий персонал
 - ж) вспомогательные сотрудники
 - з) специалисты

2 Вопросы в открытой форме.

1 Учитывая потенциальных посетителей, разрабатывается профиль ресторана. Профиль ресторана определяется его концепцией, которая характеризует его имидж, связанный с определенным рыночным сегментом: повседневный, детский, этнический и т.п. Чему должна соответствовать концепция ресторана?

Ответ _____

2 Конечно, для успешного функционирования ресторанного учреждения важно качество кушаний, меню, уровень обслуживания, цена, атмосфера, менеджмент, но наиболее значимым является местоположение. Укажите главные критерии, по которым избирается место для ресторана.

Ответ _____

3 Полносервисными ресторанами называются

Ответ _____

4 Бары и рестораны по уровню обслуживания и видам предоставляемых услуг посетителям различаются на: класс люкс; высший класс; первый класс. Напишите характерные черты для класса люкс как для ресторанов, так и для баров.
Ответ _____

5

6 Классность присваивается только ресторанам и барам, остальные типы предприятий общественного питания на классы не подразделяются. Однако помимо типов и классности предприятия общественного питания могут различаться по таким признакам, как ассортимент реализуемой продукции, место нахождения и контингент посетителей. Приведите примеры этих классификации.

Ответ _____

7 Услуги по организации потребления и обслуживания представлены достаточно широким спектром услуг. Перечислите виды этих услуг.

Ответ _____

8 Тип предприятия общественного питания – это

Ответ _____

9 Столовая – это

Ответ _____

10 Кафе – это

Ответ _____

11 Для успешного функционирования ресторана необходимо обращать внимание на факторы. Перечислите их. .

Ответ _____

12 Перечислите условия питания при организации обслуживания в ресторанах при гостиницах:

Ответ _____

13 Дайте определение. . Меню – это

Ответ _____

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

Ответ _____

15 Перечислите основные виды меню.

Ответ _____

16 Какую информацию должно содержать меню? .

Ответ _____

17 Напитки обычно делят на две большие группы: алкогольные и безалкогольные. Алкогольные напитки, в свою очередь, подразделяются на три подгруппы: вина и аперитивы, крепкие спиртные напитки и ликеры, пиво. В меню (или так называемой винной карте) перечень напитков располагается в определенном порядке. Укажите этот порядок.

Ответ _____

18 При составлении меню учитывают ряд факторов. Перечислите эти факторы.

Ответ _____

19 Меню – не только показатель уровня ресторана, но и отражение его концепции. Поэтому оно должно соответствовать стилю заведения и его интерьеру. Правильно составленное меню это (укажите функции меню)

Ответ _____

20 Многие предприятия общественного питания в последнее время для привлечения внимания потребителей стали использовать различные рекламные приемы в меню. Расскажите о этих рекламных приемах и приведите пример из жизни.

Ответ _____

21 Опишите меню согласно схеме анализа меню по Д.Смиту.

Ответ _____

22 Хорошо известна простая истина: процветание ресторана определяют 2 фактора: на первом месте стоит кухня, второе место занимает меню. Составьте меню для ресторана класса люкс, продумывая названия и положение.

Ответ _____

23 Метрдотель – это

Ответ _____

24 Официант – это

Ответ _____

25 Хостес – это

Ответ _____

26 Приёмы – это

Ответ _____

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

Ответ _____

28 Укажите требования, предъявляемые к метрдотелю зала.

Ответ _____

29 Перечислите основные обязанности метрдотеля.

Ответ _____

30 Укажите правила расстановки обеденных столов и кресел в зале посетителей.

Ответ _____

31 В зависимости от конкретных условий работы ресторана используются индивидуальный и бригадный (звеньевой) методы обслуживания официантами. Напишите характеристики этих методов.

Ответ _____

32 Перечислите недостатки индивидуального метода обслуживания официантами.

Ответ _____

33 Сервировка столов — завершающий этап подготовки торгового зала к приему посетителей. Для завтрака на стол ставят:

Ответ _____

34 Для обслуживания днем по меню дежурных блюд на стол ставят:

Ответ _____

35 При сервировке столов по порционному меню для каждого посетителя:

Ответ _____

36 Личная подготовка официантов заключается в:

Ответ _____

37 Укажите функции и обязанности должности директора ресторана.

Ответ _____

38 Шведский стол – это

Ответ _____

39 Клубное обслуживание – это

Ответ _____

40 Кейтеринг – это

Ответ _____

41 Социальный кейтеринг – это

Ответ _____

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

Ответ _____

43 Опишите тип ресторанного обслуживания Французский сервис.

Ответ _____

44 Укажите недостатки и преимущества французского сервиса.

Ответ _____

45 Опишите тип ресторанного обслуживания Английский сервис (обслуживание с приставного столика).

Ответ _____

46 Укажите недостатки и преимущества Английского сервиса (обслуживание с приставного столика)

Ответ _____

47 Опишите тип ресторанного обслуживания Американский сервис.

Ответ _____

48 Укажите недостатки и преимущества Американского сервиса.

Ответ _____

49 Опишите тип ресторанного обслуживания Немецкий сервис.

Ответ _____

50 Укажите недостатки и преимущества Немецкого сервиса

Ответ _____

51 Опишите тип ресторанного обслуживания Русский сервис.

Ответ _____

52 Укажите недостатки и преимущества Русского сервиса.

Ответ _____

53 Корпоративная культура — это

Ответ _____

54 Служебный этикет в сфере ресторанного бизнеса – это

Ответ _____

55 Мотивация работников – это

Ответ _____

56 Деловой этикет – это

Ответ _____

57 Профессиональная этика – это

Ответ _____

3 Вопросы на установление последовательности

1. Доверие укрепляется через действия, установите последовательность:

- А. избирательность интонации
- Б. привлекательность цены
- В. наблюдательность
- Г. согласие в выполнении заказа
- Д. приветливость взгляда
- Е. имитация позы, действия клиента

2. Определите последовательность обязанностей банкетных служб:

- А. Детальное планирование мероприятия
- Б. Анализ проделанной работы.
- В. Рекламная компания-поиск клиента
- Г. Работа с клиентом
- Д. Проведение мероприятия

3. Установите последовательность работ, выполняемых официантом:

- А. Сервировка стола предметами, соответствующими меню

- Б. Расстановка столов и стульев (кресел) в зале по согласованной с заказчиком схеме
- В. Оказание помощи в размещении гостей за столом
- Г. Подача горячих закусок

4. Определите последовательность формирования коэффициента сервисной деятельности:

- А. Корпоративная культура
- Б. Сбор банка данных о посетителях
- В. Качество исполнения
- Г. Знание обязанностей

5. Установите последовательность:

- А. Холодные блюда
- Б. Горячие блюда
- В. Десерт
- Г. Фрукты

6. Установите последовательность:

Доверие укрепляется через действия, установите последовательность:

- А. избирательность интонации
- Б. привлекательность цены
- В. наблюдательность

7. Определите последовательность обязанностей банкетных служб:

- А. Детальное планирование мероприятия
- Б. Анализ проделанной работы.
- В. Рекламная компания-поиск клиента

8. Установите последовательность работ, выполняемых официантом:

- А. Сервировка стола предметами, соответствующими меню
- Б. Расстановка столов и стульев (кресел) в зале по согласованной с заказчиком схеме
- В. Оказание помощи в размещении гостей за столом
- Г. Подача горячих закусок

9. Определите последовательность формирования коэффициента сервисной деятельности :

- А. Корпоративная культура
- Б. Сбор банка данных о посетителях
- В. Качество исполнения
- Г. Знание обязанностей

4 Вопросы на установление соответствия

1. Установите соответствие:

- 1. Бунгало
- 2. Флотель
- 3. Флайтель

А. плавающая гостиница, специально оборудованное крупное комфортабельное судно, "курорт на воде".

Б. одноэтажный дом для одной семьи, часто с плоской крышей и обширной верандой.

В. аэрогостиница или «летающий отель». Этот очень дорогой тип размещения оборудован посадочной площадкой и располагается вдали от цивилизованных мест, добраться до которых можно только по воздуху.

3. Установите соответствие

- 1.Акватель
- 2.Ботель
- 3.Кемпиг
- 4.Ротель.

А. стационарный корабль, изъятый из эксплуатации как транспортное средство и используемый в качестве отеля.

Б. небольшой отель на воде. Обычно это бывшее маломерное судно, перестроенное под плавучую гостиницу.

В. оборудованный летний лагерь для автотуристов с местами для установки палаток или лёгкими домиками, местами для стоянки автомобилей

Г. отель на колёсах, передвижная гостиница, обычно представляющая собой двухэтажный автобус дальнего следования, у которого пассажирское помещение с мягкими сиденьями и бытовое отделение расположены на первом этаже, а спальное отделение на втором

4. Установите соответствие:

- 1.Отель
- 2.Отель -люкс
- 3.Частная гостиница

А. это малое и среднее по вместимости гостиничное предприятие. Обычно располагается в центре города. Высокий сервис самым требовательным клиентам (участникам конференций, специалистам, бизнесменам) обеспечивает хорошо обученный персонал. Цена номера включает все возможные виды обслуживания и очень высока. Номера имеют несколько комнат (обязательно изолированную спальню и гостиную). В некоторых номерах есть кухня с встроенным мини баром и холодильником.

Б. средство размещения, состоящее из определённого количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг.

В. это гостиница малой вместимости. В обслуживание входят завтрак и ранний легкий ужин. Клиенты – маршрутные туристы и коммерсанты.

5. Установите соответствие

- 1.Официант
- 2.Сомелье
3. Хостес

А. Специалист, работающий в ресторанах, следящий за состоянием ассортимента вин и винных карт, выступающий в качестве эксперта по таким вопросам

Б. Обслуживает посетителей в ресторанах, кафе. Выполняет заказы посетителей и получает расчет за услуги

В. Лицо компании

6. Установите соответствие

- 1.Банкет
2. Приём
- 3.Фуршет

А. Совместный приём пищи, когда приглашённые едят стоя, свободно выбирая блюда и напитки, обслуживая себя самостоятельно и используя в качестве столового прибора преимущественно вилку

Б. Званный обед или ужин в торжественных рамках, устраиваемый в честь определённого лица или события

В. Торжественное собрание с участием приглашённых лиц.

7. Установите соответствие:

- 1.Кофейная ложка
- 2.Ложка для мороженого

3. Прибор закусочный (вилка и нож)

А. отличается от чайной размерами, подается к кофе натуральному и кофе по-турецки.

Б. имеет плоскую форму в виде лопаточки.

В. отличается от столового прибора меньшим размером, применяется для холодных блюд и закусок. Нож может иметь зубчатое острие.

8. Установите соответствие:

1. Журфикс

2. Завтрак

3. Ужин

А. Первый дневной приём пищи, как правило - в период от рассвета до полудня

Б. определённый день недели в каком-либо доме, предназначенный для регулярного приёма гостей.

В. Последний приём пищи в конце дня, как правило, вечером или ночью

9. Установите соответствие:

1. Полотенца

2. Фуршетные скатерти юбки

3. Ручники

А. для полирования посуды и приборов изготавливают из мягкой хлопчатобумажной ткани, которая легко впитывает влагу.

Б. как правило, производятся с заложенными и зашитыми складками, с внутренней стороны пришивается клеящая лента.

В. изготавливают из белой льняной ткани. Сложенный вчетверо, используется для подачи блюд.

10. Установите соответствие:

1. Меню со свободным выбором блюд

2. Меню заказных блюд

3. Специальное меню

А. Блюда в меню указываются по группам, и посетители выбирают их по своему желанию.

Б. представляет собой разновидность меню со свободным выбором блюд и закусок. Этот вид меню используется в ресторанах и кафе классов люкс и высшего.

В. Меню для специальных видов обслуживания (встреча Нового года, праздников «Русская зима» и «Масленица», свадьба) состоит из блюд национальной кухни.

11. Установите соответствие:

1. Активные продажи

2. Мастер-класс

А. залог процветания и развития любого бизнеса.

Б. На нем дается технология, которая позволяет продавцам намного более эффективно коммуницировать с клиентом.

12. Установите соответствие:

1. Журфикс

2. Барбекю

3. Чай

А. обычно организуют в определенное время и день недели во время зимнего или осеннего периода.

Гостям подают закуски, соки, воду, горячие напитки

Б. устраивают на открытом воздухе в летнее время, обычно по воскресеньям. Гостям подают жаренное на вертеле мясо, вина и прохладительные напитки.

В. гости приглашаются к 15-16 часам, продолжается он 1,5-2 часа, при этом около часа гости проводят за столом.

13. Установите соответствие приёмов пищи:

1. Завтрак

2. Обед

3. Ужин

А. организуют в промежутке от 19 до 21 часа.

Б. наиболее распространенное время от 12 до 13 часов

В. после 21 часа

14. Установите соответствие:

1. Мотель

2. Апартаменты

3. Пансион

А. простое одноэтажное или двухэтажное сооружение, расположенное в пригороде у автомагистралей. Это предприятия с малой или средней вместимостью. Среднее качество обслуживания и небольшая численность персонала.

Б. это гостиничное предприятие, состоящее из нескольких квартир. Цена не зависит от числа проживающих гостей. Характерно самообслуживание.

В. предприятие со стандартом спектром услуг. Постоянно проживающим здесь клиентам предоставляются завтраки, обеды и ужины. Широкое распространение в мировой практике.

15. Установите соответствие:

1. Класс люкс

2. Высший класс

3. Первый класс

А. используют металлическую посуду и столовые приборы из нержавеющей стали, посуду из фарфора, белые или цветные скатерти и салфетки, однако на столах с полиэфирным покрытием столешниц допускается сервировка с применением индивидуальных льняных салфеток.

Б. изысканность интерьеров, высокий уровень комфортности, широкий выбор услуг, оригинальный ассортимент, изысканные заказные и фирменные блюда, изделия для ресторанов, широкий выбор заказных и фирменных напитков, коктейлей

В. оригинальные интерьеры, широкий выбор услуг, комфортность, ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд и изделий, а также напитков сложного приготовления, а также напитков и коктейлей несложного приготовления, в том числе заказных и фирменных.

Шкала оценивания результатов тестирования: в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 баллов (установлено положением П 02.016).

Максимальный балл за тестирование представляет собой разность двух чисел: максимального балла по промежуточной аттестации для данной формы обучения (36 или 60 и максимального балла за решение компетентностно-ориентированной задачи (6)).

Балл, полученный обучающимся за тестирование, суммируется с баллом, выставленным ему за решение компетентностно-ориентированной задачи.

Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по шкале (указать нужное: по 5-балльной шкале или дихотомической шкале) следующим образом:

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по дихотомической шкале</i>
100-50	зачтено
49 и менее	не зачтено

Критерии оценивания результатов тестирования:

Каждый вопрос (задание в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – **1 балл**, не выполнено – **0 баллов**.

2.2 КЕЙС-ЗАДАЧИ

Кейс-задача №1

Ресторан готовится к обслуживанию по методу «банкет с частичным обслуживанием». Предложите и обоснуйте состав меню по ассортименту и количеству блюд; сервировку стола на одного участника банкета и порядок процесса обслуживания.

Кейс-задача №2

В ресторане организуется отдел напитков. Определите его цели и задачи. Сформируйте персонал, определите функции персонала и предложите структуру управления отделом.

Кейс-задача №3

Меню ресторана в целом отвечает его классности. Однако его диагностика показала, что блюда, на которые делает ставку шеф-повар, продаются плохо. Решено обратить внимание на оформление меню торгового зала. Предложите изменения общего вида меню, позволяющие рассчитывать на прибыль от продажи блюд «аутсайдеров».

Кейс-задача №4

Гость ресторана заказал горячее блюдо, подающееся методом «фламбе», и вино, требующее декантации. Кому следует поручить обслуживание, какой инвентарь и аксессуары при этом будут задействованы и как технически грамотно его провести.

Кейс-задача №5

В банкетную службу ресторана поступил заказ на проведение банкета-приема на 10 человек от одного из иностранных представительств. Разработайте план мероприятий по организации и проведению данного банкета.

Кейс-задача №6

Ресторан готовится к кейтерингу по методу «шведский стол». В меню включены холодные закуски, горячие блюда, мороженое, безалкогольные напитки.

Кейс-задача №7

Смоделируйте ситуацию и составьте заявку на перечень необходимого оборудования, инвентаря, столовой посуды, приборов и белья.

Кейс-задача №8

Ресторан полностью меняет кулинарную специализацию. Предложите где и какие изменения должны произойти в организации производственно-торговой деятельности данного предприятия.

Кейс-задача №9

Ресторан позиционируется на рынке услуг как тематический. Предложите концепцию и разработайте план PR-мероприятий.

Кейс-задача №10

Среди посетителей ресторана определилась группа постоянных клиентов. Предложите спектр дополнительных услуг и знаков внимания с целью их «удержания».

Кейс-задача №11

В ресторан поступил заказ на проведение делового обеда на 10 человек. Определите последовательность действий персонала по подготовке и проведению данного мероприятия.

Кейс-задача №12

Ресторан при гостинице планируют провести банкетное обслуживание участников конференции в количестве 200 человек в период с 16 до 18 часов. Подобрать вид банкета, рассчитать общую длину банкетного стола, предложить его конфигурацию, рассчитать количество обслуживающего персонала, предложить общую схему управления процессом обслуживания.

Кейс-задача №13

Предприятие готовится к проведению банкета за столом на 20 человек по поводу семейного торжества.

Определить площадь банкетного зала, общую длину банкетного стола и количество необходимого для обслуживания персонала.

Кейс-задача №14

В банкетном зале ресторана проводится банкет-фуршет на 100 человек. Рассчитайте потребность в столовой посуде и приборах; определите количество зон обслуживания и предложите схему сервировки одной из зон.

Кейс-задача №15

Для оснащения мясного цеха столовой закуплено следующее технологическое оборудование: мясорубка, разрубочная колода, моечная ванна, 2 производственных стола, универсальный привод, стеллаж.

Определите и обоснуйте порядок установки оборудования на площади цеха.

Кейс-задача №16

В кафе с обслуживанием официантами гость заказал:

-салат мясной

-борщ украинский

-рыбный рулет с картофелем «фри»

-компот из свежих фруктов.

Определите виды столовой посуды и приборов, необходимых в процессе обслуживания и составьте схему предварительной сервировки.

Кейс-задача №17

Вы менеджер торгового зала ресторана высшего класса. Вам предстоит подготовить торговый зал и провести обслуживание банкета за столом на 30 человек.

Разработайте план мероприятий по подготовке к банкету и схему процесса обслуживания гостей.

Кейс-задача №18

В центре города открывается ресторан русской кухни высшего класса на 100 мест. Задание: обоснуйте и предложите укомплектованный подбор предметов сервировки и их виды для организации обслуживания гостей на соответствующем уровне.

Кейс-задача №19

Представьте рекомендации по сервировке столов для различных видов обслуживания. Составьте схемы различных сервировок, придерживаясь определенного фирменного стиля с учетом рекомендованного вами стилевого направления интерьера зала.

Критерии оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи:

6-5 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует глубокое понимание обучающимся предложенной проблемы и разностороннее ее рассмотрение; свободно конструируемая работа представляет собой логичное, ясное и при этом краткое, точное описание хода решения задачи (последовательности (или выполнения необходимых трудовых действий и формулировку доказанного, правильного вывода (ответа); при этом обучающимся предложено несколько вариантов решения или оригинальное, нестандартное решение (или наиболее эффективное, или наиболее рациональное, или оптимальное, или единственно правильное решение; задача решена в установленное преподавателем время или с опережением времени

4-3 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует понимание обучающимся предложенной проблемы; задача решена типовым способом в установленное преподавателем время; имеют место общие фразы и (или несущественные недочеты в описании хода решения и (или вывода (ответа

2-1 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует поверхностное понимание обучающимся предложенной проблемы; осуществлена попытка шаблонного решения задачи, но при ее решении допущены ошибки и (или превышено установленное преподавателем время

0 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует непонимание обучающимся предложенной проблемы, и (или значительное место занимают общие фразы и голословные рассуждения, и (или задача не решена.