



Министерство образования Красноярского края  
Краевое государственное бюджетное  
профессиональное образовательное учреждение  
«Канский техникум отраслевых технологий и сельского хозяйства»

РАССМОТРЕН  
МК Общепрофессиональных дисциплин  
Председатель методической комиссии  
 Н.В.Сивонина  
Протокол №2 от «18» ноября 2025г.  
подпись

УТВЕРЖДЕН  
Заместитель директора по УР  
 О.А.Рейнгардт  
подпись  
« 18» ноября 2025г.

**Комплект заданий**

**для проведения дифференцированного зачета**

**по дисциплине ОП.04 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Разработал: Н.С. Новикова

г. Канск, 2025г.

## **Инструкция по проведению дифференцированного зачета**

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине ОП. 04 «Организация обслуживания» проводится в форме дифференцированного зачета. Время на выполнение 90 минут.

Зачетная работа состоит из двух частей:

1. Часть А представлена тестовыми заданиями в количестве 20 тестов. Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Максимально можно получить 20 баллов.
2. Часть Б включает 2 практические задачи, решение каждой из которых оценивается максимум в 3 балла. Максимально можно получить 6 баллов.

### **Критерии оценивания Части Б**

**3 балла** –полностью верное решение задачи, точное использование теоретических знаний, правильное применение методики расчётов, чёткий и логичный ход рассуждений, обоснованный вывод.

**2 балла** – верное общее направление решения, однако присутствуют небольшие погрешности в расчётах или пояснении хода решения, либо допущены незначительные нарушения последовательности шагов. Ответ требует минимальных разъяснений преподавателя.

**1 балл** – неверное полное решение задачи, значительные ошибки в применении методики расчётов или существенные отклонения от правильного алгоритма действий. Требуется значительная помощь преподавателя для завершения решения.

### **Критерии оценивания**

26-24 балла – 5 «отлично»

23-20 баллов - 4 «хорошо»

19-16 баллов – 3 «удовлетворительно»

менее 16 баллов – 2 «неудовлетворительно»

### **Банк заданий**

#### **1 Вариант**

#### **Часть А**

1. Что такое специальное мероприятие в сфере общественного питания?
  - а) Ежедневное обслуживание клиентов
  - б) Банкетное мероприятие, посвящённое празднику или официальному событию
  - с) Обычный семейный ужин

- d) Доставка продуктов домой
2. Какие существуют классификации предприятий общественного питания по уровню комфорта и оснащения?
- a) Люкс, высший, первый, второй
  - b) Звёздные отели, мотели, хостелы
  - c) Городские, сельские, загородные рестораны
  - d) Магазины самообслуживания, уличные лотки
3. Какая стратегия обслуживания предпочтительна для крупного международного фестиваля, проходящего в вашем городе?
- a) Универсальное обслуживание без специализации
  - b) Многогранное предложение с возможностью заказать блюда разных кухонь мира
  - c) Ограниченный ассортимент традиционной русской кухни
  - d) Мини-форматы без полноценного меню
4. Назовите наиболее распространённые способы расчёта с клиентами в высококласных ресторанах высшего уровня обслуживания.
- a) Только наличными средствами
  - b) Оплата банковской картой, оплата через мобильное приложение
  - c) Бары разрешают расплатиться собственной продукцией
  - d) Только электронными кошельками
5. В каком порядке подается традиционный французский ужин (аперитив, суп, главное блюдо, десерт)?
- a) Суп → аперитив → главное блюдо → десерт
  - b) Главное блюдо → аперитив → суп → десерт
  - c) Аперитив → суп → главное блюдо → десерт
  - d) Десерт → аперитив → суп → главное блюдо
6. Почему рестораторы уделяют значительное внимание удобству входа и выходов в своём заведении?
- a) Для снижения расходов на освещение
  - b) Чтобы посетители могли свободно перемещаться и чувствовать себя комфортно
  - c) Для соблюдения правил противопожарной безопасности
  - d) Чтобы ограничить доступ нежелательным лицам
7. Зачем в ресторанах иногда используют "банкетные столы"?
- a) Для дополнительного заработка от аренды помещений
  - b) Для проведения официальных мероприятий с большим количеством приглашенных
  - c) Для организации корпоративных семинаров
  - d) Для перемещения тяжёлых вещей
8. Основное отличие шведского стола от традиционного обслуживания?
- a) Присутствует разделение по типу кухни
  - b) Гости сами выбирают блюда и наполняют тарелки
  - c) Всегда включен неограниченный напиток
  - d) Столы расположены ближе к выходу
9. Кто отвечает за качественное проведение официального мероприятия (банкета) в ресторане?

- a) Менеджер ресторана
  - b) Повар-кондитер
  - c) Мойщик посуды
  - d) Кассир
10. Что такое акция "Специальное предложение дня"?
- a) Снижение стоимости отдельного блюда на сутки
  - b) Бесплатный проезд на городском транспорте
  - c) Временное повышение цен на экзотические блюда
  - d) Промоакция мобильной связи
11. Какая важная особенность присутствует в ресторане люкс-класса, отличающая его от обычного заведения?
- a) Более низкая цена на еду
  - b) Высокий уровень сервиса и обстановки, включая профессиональный подбор блюд и напитков
  - c) Возможность посещения без предварительной брони
  - d) Большая вместительность зала
12. Основные различия между рестораном первого и второго класса по степени комфорта и качествам обслуживания заключаются в следующем:
- a) В первом классе обслуживаются только иностранцы
  - b) Первый класс предлагает расширенную карту вин и лучший сервис
  - c) Первый класс находится только в центре города
  - d) Первый класс допускает меньшую вместимость посетителей
13. В каком стиле обычно оформляется ресторан высокого класса, обслуживающий международную аудиторию?
- a) Кантри-стиль с деревенской обстановкой
  - b) Французский классический стиль с акцентом на элегантность и шик
  - c) Эклектичный стиль с хаотичным выбором элементов
  - d) Японский минимализм с минимумом мебели
14. Специалист, ответственный за подбор и поддержание ассортимента вина в ресторане, называется:
- a) Винодел
  - b) Сомбрельеро
  - c) Сомелье
  - d) Энтузиаст
15. Какие организационные мероприятия проводятся накануне открытия нового ресторана?»
- a) Пробное катание коньков
  - b) Монтаж театральной сцены
  - c) Проведение тестирования кухни и всех служб ресторана, предоткрывочное тестирование работы персонала
  - d) Турнир по боулингу среди сотрудников
16. Одним из главных признаков первоклассного ресторана является высокая степень осведомлённости сотрудников обо всём ассортименте предоставляемых блюд и напитков. Почему это важно?
- a) Для уменьшения времени приготовления блюд
  - b) Для поддержания традиций российского гостеприимства

- с) Чтобы сотрудники могли оперативно и компетентно отвечать на запросы гостей и предлагать оптимальное сочетание блюд и напитков
  - d) Для создания комфортного микроклимата в помещении
17. Для кого предназначен дегустационный ужин в ресторане?
- a) Для гостей с аллергией на специи
  - b) Для группы туристов, путешествующих автобусом
  - с) Для потенциальных партнёров и клиентов, желающих ознакомиться с уровнем кухни и сервисом заведения
  - d) Для отдыхающих пенсионеров в санатории
18. Профессиональная сервировка стола включает в себя обязательное соблюдение ряда важных аспектов. Среди них можно назвать...
- a) случайное распределение столовых приборов и посуды
  - b) строго регламентированный порядок расположения посуды и приборов, обусловленный традициями и спецификой заведения
  - с) произвольное комбинирование тарелок и стаканов
  - d) предпочтение пластиковой одноразовой утвари
19. К какому классу относится заведение, соответствующее международным стандартам качества и имеющее высокий уровень сервиса и специальную систему подготовки персонала?
- a) Бюджетный сегмент
  - b) Высший класс (Luxury)
  - с) Средний класс (Mid-range)
  - d) Класс эконом (Economy)
20. Какое важное правило касается оформления залов ресторана, предназначенного для семейных праздников?
- a) Отсутствие игровых зон для детей
  - b) Маленькие столы для малышей
  - с) Светлое и просторное помещение с уютной атмосферой, наличием зоны для активного досуга семей с детьми
  - d) Громкая музыка и шумные развлечения

## **Часть Б**

### **Практическая задача 1:**

Напишите подробный сценарий обслуживания группового визита (банкетного мероприятия) на 50 человек в ресторане класса "Люкс".

- Определите этапы подготовки зала к обслуживанию.
- Опишите процесс встречи и размещения гостей.
- Составьте инструкцию по взаимодействию персонала с участниками мероприятия.
- Укажите порядок подачи блюд и напитков.

### **Практическая задача 2:**

Проведите сравнительный анализ преимуществ и недостатков шведского стола (buffet-style service) и индивидуального обслуживания (table-service).

- Выделите ключевые критерии сравнения (скорость обслуживания, качество, атмосфера, индивидуальность, управляемость).

## 2 Вариант

### Часть А

1. Что такое система разделения полномочий в управлении рестораном?
  - a) Распределение обязанностей между руководителем и подчинёнными
  - b) Создание должности заместителя генерального директора
  - c) Объединение всех сотрудников в единую команду
  - d) Пересмотр зарплатного фонда сотрудников
2. Какой фактор оказывает наибольшее влияние на эффективность работы ресторана?
  - a) Температура воздуха в помещении
  - b) Квалификация и профессиональная подготовка персонала
  - c) Близость к остановкам общественного транспорта
  - d) Возможность оплатить услугу криптовалютой
3. В чём принципиальное отличие верха и низа меню (top-bottom approach)?
  - a) Верх — традиционные блюда, низ — экспериментальные новинки
  - b) Верх — дорогие блюда, низ — бюджетные предложения
  - c) Верх — самые популярные блюда, низ — наименее продаваемые позиции
  - d) Верх — сырые морепродукты, низ — блюда из свинины
4. Чем принципиально отличается VIP-обслуживание от стандартного?
  - a) Больше персонала работает на одно лицо
  - b) Индивидуальный подход, повышенный уровень сервиса, эксклюзивные предложения
  - c) Ограниченный выбор блюд
  - d) Постоянные очереди вне зависимости от загрузки заведения
5. Какие правила действуют при проведении мероприятий повышенной важности (VIP-банкеты)?
  - a) Бесплатный доступ ко всем услугам
  - b) Превосходящие стандарты качества обслуживания, строгий протокол, соблюдение конфиденциальности
  - c) Бесплатные услуги парковщика
  - d) Никаких ограничений в еде и напитках
6. Для чего служат этикетные стандарты в ресторанном бизнесе?
  - a) Чтобы минимизировать общение с клиентами
  - b) Для поддержания единого стандарта обслуживания и уровня комфорта гостей
  - c) Для стимулирования желания посетить соседний ресторан

- d) Для защиты персональных данных сотрудников
7. Согласно правилам русского ресторанного этикета, в какой последовательности принято подавать блюда?
- a) Салат → первое блюдо → второе блюдо → десерт
  - b) Второе блюдо → салат → первое блюдо → десерт
  - c) Десерт → салат → первое блюдо → второе блюдо
  - d) Первое блюдо → второе блюдо → салат → десерт
8. Какова роль сомелье в ресторане высокого класса?
- a) Профессиональный специалист по вину, консультирует гостей по выбору напитка, сопровождающего пищу
  - b) Человек, управляющий делами ресторана
  - c) Специалист по охране окружающей среды
  - d) Эксперт по финансовым инвестициям
9. Что такое "à la carte" в ресторанном меню?
- a) Пакетное меню с фиксированным набором блюд
  - b) Альтернативное меню, состоящее из традиционных русских блюд
  - c) Шведский стол с неограниченным числом подходов
  - d) Свободный выбор блюд из предлагаемого списка, без ограничения количества позиций
10. Какой тип званых вечеров чаще всего встречается в международной практике обслуживания?
- a) Деловой ланч
  - b) Свадебный банкет
  - c) Выпускной вечер школы
  - d) Праздник национального значения
11. В чём ключевое отличие французского метода подачи блюд от английского?
- a) Французский метод основан на одновременной подаче всех блюд, английский — поэтапно
  - b) Английский метод запрещает вино, французский позволяет любые напитки
  - c) Французский метод рассчитан на большие группы, английский — на индивидуальные заказы
  - d) Французский метод дороже, английский доступнее
12. К чему обязывает правило "Guest first" (клиент прежде всего)?
- a) Предоставление приоритетного обслуживания первым прибывшим гостям
  - b) Обеспечение высочайшего уровня сервиса и заботливого отношения к каждому

- гостю
- c) Обслуживание начинается только после приезда VIP-гостей
  - d) Питание предоставляется только в первой половине дня
13. Почему некоторые рестораны вводят запрет на фотосъёмку еды на мобильных устройствах?
- a) Для предотвращения кражи интеллектуальной собственности (рецептов)
  - b) Для повышения скорости обслуживания
  - c) Из-за плохой освещённости в зале
  - d) Чтобы предотвратить появление негативных комментариев в социальных сетях
14. Какие цели преследуют специализированные дни дегустаций в ресторанах?
- a) Повышение квалификации сотрудников
  - b) Привлечение интереса публики и расширение круга постоянных клиентов
  - c) Уменьшение количества продуктов на складе
  - d) Рост популярности района, где расположен ресторан
15. Кто проводит обучение и наставничество персонала в высшем сегменте ресторанов?
- a) Кадровый сотрудник с сайта вакансий
  - b) Молодой стажёр
  - c) Преподаватели университетов
  - d) Ведущие профессионалы с многолетним опытом работы в ресторанной сфере
16. Какова роль дизайна интерьера в успешном функционировании ресторана?
- a) Помощь в снижении себестоимости блюд
  - b) Создание атмосферы, соответствующей стилю и концепции заведения, влияющей на репутацию и лояльность гостей
  - c) Снижение энергозатрат заведения
  - d) Облегчение процесса трудоустройства сотрудников
17. Правильно подобранный свет в ресторане способен повлиять на восприятие...
- a) Размеры столов и стульев
  - b) Цвет волос посетителей
  - c) Привлекательность блюд и общий настрой гостей
  - d) Аромат подаваемых блюд
18. Что представляет собой принцип "Service à la russe" (русская подача)?
- a) Постепенная подача блюд, начиная с холодных закусок и заканчивая десертами
  - b) Одновременная подача всех блюд сразу
  - c) Ограничение количества блюд, предлагаемых одному человеку

- d) Безграничный выбор блюд, исключая мнение шеф-повара
19. Главным преимуществом классической системы организации банкетов является...
- Демократичность цен и доступность широким слоям населения
  - Возможность собрать гостей с разным социальным статусом и достатком
  - Оптимизация бюджета организаторов и снижение нагрузки на кухню
  - Полноценное удовлетворение запросов требовательных гостей, подчёркивающих высокое социальное положение хозяина мероприятия
20. В чём состоят главные отличия русского банкетного стиля обслуживания от западноевропейского?
- Западноевропейский стиль основывается на постепенном введении блюд, русский — на одном большом застолье
  - Русский стиль исключает возможность подать алкогольные напитки
  - Западноевропейский стиль позволяет свободу выбора, русский жёстко ограничен правилами
  - Русский стиль отличается отсутствием привычных нам столовых приборов

## **Часть Б**

### **Практическая задача 1:**

Организуите и спланируйте процедуру обслуживания индивидуально заказанного банкета на 20 человек в ресторане высшей категории.

- Опишите порядок подготовки зала и организации рабочего места официантов.
- Предложите схему оптимального размещения гостей.
- Составьте инструкции по порядку подачи блюд и напитков.

### **Практическая задача 2:**

Разработайте стратегию эффективного взаимодействия персонала ресторана с гостями, попавшими в затруднительную ситуацию (потеря паспорта, поздний приезд, аллергия на блюдо).

- Составьте пошаговый алгоритм действий официанта при возникновении подобной ситуации.
- Обозначьте роли персонала и руководство действиями сотрудников.
- Оцените значимость коммуникации и обратной связи с гостями.

## **Эталоны ответов**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1В	b	a	d	b	c	b	b	c	a	a	b	b	b	c	c	c	c	b	b	c
2В	a	b	c	b	b	b	a	a	d	b	a	b	a	b	d	b	c	a	d	a