

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Андрей Дравмирович Хлутков

Должность: директор

Дата подписания: 07.11.2024 16:37:47

Уникальный программный ключ:

880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ

СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

ФАКУЛЬТЕТ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

УТВЕРЖДЕНО на заседании

ПЦК по профессиональным модулям

Протокол №1

От «30» августа 2023 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

МДК 02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы

питания

для специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»

на базе основного общего образования

очная форма обучения

Квалификация выпускника

Специалист по гостеприимству

Год набора - 2022

Санкт-Петербург

2023

Автор(ы)—составитель(и): к.э.н., доцент Дочкина А.А.

Председатель цикловой (методической) комиссии: к.э.н., доцент Дочкина А.А.

Рецензент: зав. кафедрой управления в сфере туризма и гостеприимства д.э.н., профессор Морозова Марина Александровна

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине.	4
1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля	4
2. Оценочные средства по дисциплине	6
2.1. Текущий контроль.	6
2.2. Промежуточная аттестация	27
3. Описание системы оценивания, шкала оценивания	31
3.1. Показатели и критерии оценивания для текущего контроля	31
3.2 Показатели и критерии оценивания для промежуточного контроля	34

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК-1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК-2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК-3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК-4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК-5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК-6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК-9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК-10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ВД 2	Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания
ПК 2.1	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.2	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.3	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля студент должен:

<p>Иметь практический опыт</p>	<ul style="list-style-type: none"> - в разработке операционных процедур и стандартов службы питания; - в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания.
<p>уметь</p>	<ul style="list-style-type: none"> - осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; - оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; - анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; - использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; - контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.
<p>знать</p>	<ul style="list-style-type: none"> - задачи, функции и особенности работы службы питания; - технологии организации процесса питания; - требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; - специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания; - критерии и показатели качества обслуживания.

2. Оценочные средства по дисциплине

2.1. Текущий контроль.

В ходе реализации профессионального модуля ПМ 02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема (раздел)	Формы (методы) текущего контроля успеваемости
Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале	<i>Тесты</i> <i>Практические задания</i> <i>Ситуационные задачи (кейсы)</i>
Раздел 2. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного предприятия для поддержания требуемого уровня качества обслуживания.	<i>Собеседование</i> <i>Рефераты</i>

2.1.1. Тесты

Тестовые задания (примерные). Вариант 1.

1. Услуги по организации досуга включают:

1. Услугу питания
2. Услугу изготовления кулинарной продукции
3. Организацию музыкального обслуживания
4. Организацию проведения концертов
5. Предоставление газет, журналов
6. Организацию танцевальной программы

2. Методы обслуживания:

1. Самообслуживание
2. Обслуживание официантами
3. Обслуживание барменами
4. Через автоматы
5. Кассиром
6. Столы саморасчета

3. По способу расчета с потребителями различают виды самообслуживания:

1. Саморасчет
2. Предварительный расчет
3. Непосредственный расчет
4. Последующий расчет
5. Оплата после приема пищи
6. Через официанта

4. Для организации завтраков в ресторане используется вид меню:

1. Меню дежурных блюд
2. Комплексное меню
3. Меню заказных блюд
4. Банкетное меню
5. Меню для обслуживания по типу «Шведский стол»
6. Меню дневного рациона питания

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

1. Французский
2. Русский
3. Немецкий
4. Американский
5. Английский
6. Все вышеперечисленные

6. Норма официантов при организации банкета с полным обслуживанием:

1. 1 официант на 2-4 человека
2. 1 официант на 4-6 человек
3. 1 официант на 6-8 человек
4. 1 официант на 8-10 человек
5. 1 официант на 10-12 человек
6. 1 официант на 12-14 человек

7. Норма официантов при организации банкета с частичным обслуживанием:

1. 1 официант на 2-4 человека
2. 1 официант на 4-6 человек
3. 1 официант на 6-8 человек
4. 1 официант на 8-10 человек
5. 1 официант на 10-12 человек

6. 1 официант на 12-14 человек

6. Банкеты, для которых не накрывают столы:

1. Дипломатический прием
2. Банкет-чай
3. Кофе-брейк
4. Банкет-фуршет
5. Банкет-коктейль
6. Банкет с частичным обслуживанием официантов

7. Банкеты, которые проводят «стоя»:

1. Дипломатический прием
2. Банкет-чай
3. Кофе-брейк
4. Банкет-фуршет
5. Банкет-коктейль
6. Банкет с частичным обслуживанием официантов

8. Особенности, отличающие предприятия питания в гостиницах:

1. Услуги питания могут быть включены в стоимость проживания
2. Услуги питания не могут быть включены в стоимость проживания
3. Наличие постоянного контингента посетителей
4. Зависимость от загрузки гостиничного фонда
5. Возможность предоставления кейтеринговых услуг
6. Особый режим работы

9. Факторы, влияющие на состав предприятий питания в гостинице:

1. Вид гостиничного предприятия
2. Класс гостиничного предприятия
3. Месторасположение
4. Возраст и пол проживающих
5. Национальные особенности
6. Все вышеперечисленное

10. Деятельность службы питания в гостинице взаимосвязана с:

1. Служба управления номерным фондом
2. Административно-хозяйственная служба
3. Коммерческая служба
4. Инженерно-техническая служба

5. Бизнес-центр
6. Служба вспомогательных услуг

11. Требования, которым должны отвечать услуги питания, предоставляемые в гостинице:

1. Соответствие целевому назначению
2. Точность и своевременность предоставления
3. Безопасность
4. Культура обслуживания
5. Экологичность
6. Непрерывность

12. Подразделения, которые не входят в структуру службы питания:

1. Банкетная служба
2. Кейтеринговая служба
3. Служба посыльных
4. Обслуживанием питанием в номерах
5. Служба горничных
6. Административно-хозяйственная служба

13. Самостоятельное обслуживание питанием называется:

1. Шведский стол
2. Буфетное обслуживание
3. Американский сервис
4. Английский сервис
5. Немецкий сервис
6. Французский сервис

14. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «НВ - Полупансион»:

1. Континентальный
2. Расширенный
3. Английский
4. Американский
5. Шведский стол
6. Завтрак с шампанским

15. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «ВВ - только завтрак»:

1. Континентальный
2. Расширенный
3. Английский
4. Американский
5. Шведский стол
6. Завтрак с шампанским

16. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «FB - полный пансион»:

1. Континентальный
2. Расширенный
3. Английский
4. Американский
5. Шведский стол
6. Завтрак с шампанским

17. Прогрессивные формы обслуживания, которые применяются в предприятиях питания

гостиниц:

1. Чайные, кофейные и витаминные столы
2. Развозная торговля в зале
3. Обслуживание в номерах
4. Бизнес-ланчи
5. Залы-экспрессы
6. Воскресные бранчи

18. Вид меню, по которому блюда готовят «на заказ»:

1. A la carte
2. Табльдот
3. Oarte du jour
4. Шведский стол
5. Стол-буфет
6. Цикличное меню

19. Вид меню, который используется при организации питания в санаториях:

1. A la carte
2. Табльдот
3. Carte du jour

4. Шведский стол
5. Стол-буфет
6. Цикличное меню

20. Вид меню, который используется при организации питания по типу «Все включено»:

1. Шведский стол
2. A la carte
3. Табльдот
4. Стол-буфет
5. Цикличное меню
6. Carte du jour

21. Столовые для персонала в гостинице могут относиться к столовым:

1. Закрытого типа
2. Полузакрытого типа
3. Коммерческие
4. Социально-ориентированные
5. Открытого типа
6. Все вышеперечисленное

22. Система питания в гостинице, в стоимость проживания которой включен только завтрак:

1. BB
2. HB
3. HB+
4. FB
5. FB+
6. ALL

23. Система питания в гостинице, в стоимость проживания которой включены все приемы пищи и напитки местного производства:

1. BB
2. HB
3. HB+
4. FB
5. FB+
6. ALL+

Вариант 2.

1. Рестораны и бары класса "высший" имеют следующий уровень обслуживания и номенклатуру предоставляемых услуг

- а) изысканность интерьера, высокий уровень комфортности, широкий выбор услуг, ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд, изделий для ресторанов, широкий выбор заказных и фирменных напитков, коктейлей - для баров;
- б) оригинальность интерьера, выбор услуг, комфортность, разнообразный ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд и изделий для ресторанов, широкий выбор фирменных и заказных напитков и коктейлей - для баров;
- в) гармоничность, комфортность и выбор услуг, разнообразный ассортимент фирменных блюд и изделий и напитков сложного приготовления для ресторанов, набор напитков, коктейлей несложного приготовления, в т.ч. заказных и фирменных - для баров.

2. Столовая

- а) предприятие общественного питания с ограниченным ассортиментом блюд несложного приготовления из определенного вида сырья и предназначенное для быстрого обслуживания потребителей.
- б) общедоступное или обслуживающее определенный контингент потребителей предприятие общественного питания, производящее и реализующее блюда в соответствии с разнообразным по дням недели меню.
- в) предприятие по организации питания и отдыха потребителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента продукции. Реализует фирменные, заказные блюда, изделия и напитки.

3. Меню составляет ежедневно

- а) заведующий производством (шеф-повар)
- б) администратор (метрдетель).
- в) бухгалтер калькулятор
- г) директор

4. Оборачиваемость мест на предприятиях общественного питания это

- а) кратность использования мест за определенный промежуток времени.
- б) способность зала одновременно вмещать предусмотренное нормативами число потребителей, выраженная числом мест.

5. Свежеприготовленная пища с остатками от предыдущего дня

- а) не должна смешиваться
- б) может смешиваться, с условием реализации в течение 1 часа.

6. На временных организациях общественного питания быстрого обслуживания, к которым могут относиться палатки, автоприцепы, фургоны и другие, в ассортимент реализуемой продукции могут включаться:

- а) готовые пищевые продукты промышленного производства,
- б) изделия из полуфабрикатов высокой степени готовности.
- в) пищевые продукты или сочетание продуктов, прошедшие одну или две стадии кулинарной обработки

7. На территории, прилегающей к предприятию и доступной для потребителей, допускается:

- а) проведение погрузочно-разгрузочных работ;
 - б) складирование тары;
 - в) размещение контейнеров с мусором;
 - г) размещение наклонных пандусов у входных дверей для проезда инвалидов на колясках)
- сжигание мусора, порожней тары, отходов.

8. В каких трех предприятиях в соответствии с «требованиями к методам обслуживания потребителей, форменной одежде...» может отсутствовать женский туалет с помещением для мытья рук

- а) ресторан
- б) кафе
- в) бар
- г) столовая
- д) закусочная

9. Допускается однозальная планировка с выделением отдельных рабочих зон, оснащенных оборудованием:

- а) в столовых и барах с маленькой пропускной способностью, ограниченными площадями, имеющими одну входную группу, не позволяющую исключить встречного движения посетителей и персонала
- б) при работе организаций быстрого обслуживания на полуфабрикатах высокой степени готовности, в которых используются малогабаритное специализированное технологическое оборудование, посуда и приборы одноразового использования.

10. Безопасность услуги общественного питания:

- а) совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

б) комплекс свойств услуги (процесса), при которых она под влиянием внутренних и внешних опасных (вредных) факторов оказывает воздействие на потребителя, не подвергая его жизнь, здоровье и имущество риску.

11. Первое помещение, куда попадают посетители и где начинается их обслуживание.

В зависимости от того, как оно оформлено, насколько любезен обслуживающий персонал, складывается первое мнение об уровне обслуживания в данном ресторане. В нем размещаются тамбуры, холлы, гардероб для посетителей, лестничные клетки, а также санитарные узлы. Главная функция — организация потоков движения посетителей.

а) Сервизная

б) Аванзал

в) Вестибюль

12. Разделение труда внутри предприятия общественного питания может быть функциональным, технологическим и квалификационным. Функциональное разделение труда:

а) предусматривает отделение простых работ от более сложных при их профессиональной однородности. Например, при звеньевом методе обслуживания потребителей в ресторане официант 5-го разряда выполняет более сложную работу (прием заказов, подача блюд), чем официант 3-го разряда (уборка использованной посуды, досервировка стола)

б) направлено на определение конкретных функций работников. Например, разделение труда между работниками, осуществляющими функции по управлению предприятием, приготовлению блюд или обслуживанию потребителей, а также выполняющими вспомогательные операции.

в) основан на распределении обязанностей между работниками по стадиям производственного процесса или отдельным операциям, например специализация работников на выполнении процессов механической или тепловой обработки продуктов, приготовлении определенных групп блюд и т. д.

13. Среди способов развития современных предприятий общепита можно выделить прежде всего такую концепцию развития, как расширение, которое может быть географическим и горизонтальным. Географическое расширение — это:

а) стратегия, при которой предприятие ресторанного бизнеса увеличивает количество управляемых им объектов в различных географических регионах.

б) расширение путем распространения сферы своих интересов на смежные виды деятельности (транспорт, досуг и т. д.).

14. Интеграция является одним из направлений развития, которое позволяет в результате установления между предприятиями определенных взаимоотношений снизить

уровень неопределенности в сбыте и снабжении, привлечь дополнительные ресурсы, а для многих предприятий является необходимым условием выживания. Различают вертикальную и горизонтальную интеграцию. Горизонтальная интеграция предполагает

- а) объединение предприятий внутри одной отрасли
- б) межотраслевые альянсы.

15. Совмещение профессий на предприятиях общественного питания способствует:

- а) сокращению трудовых движений и приемов, выполняемых работником, и, как результат, сокращению физической нагрузки.
- б) уплотнению рабочего дня, взаимозаменяемости работников, повышению их квалификации, росту материальной заинтересованности, а также более эффективному использованию оборудования

16. Интерфейсные программы АСУ могут разрабатываться для следующих систем:

бухгалтерская; диспенсерная; модули тарификации; нейджиговая и т.д.

Дисперсная система -

- а) например, система управления бильярдом — управление светом над столом, отсчет времени игры и т. д.;
- б) позволяет сотрудникам (кухни, бара) и гостям передавать информацию официантам
- в) система контроля разлива напитков.

17. Первым предприятием питания, единственным, и притом вполне самобытным

славянским питейным заведением долгое время просуществовавшим на Руси была

- а) ресторасьон
- б) корчма
- в) кабац

2.1.2. Практические задания. Ситуационные задачи (кейсы).

Практическое задание №1

Определить источники спроса на услуги конкретной гостиницы, по выбору (или где студент проходил практику).

Памятка по пройденному материалу. Для большинства людей пользование гостиницами представляет собой то, что известно под названием «производная спроса», потому что лишь немногие останавливаются или едят в гостинице ради неё самой. Основные причины пользования услугами гостиниц кроются в причинах посещения ими этой местности или проведения там времени каким-то особым образом.

При описании рынков размещения и общественного питания в гостинице видно, что клиенты гостиниц имеют разные степени свободы и выбора в отношении того будут ли они покупать гостиничные услуги или нет. У некоторых мало или вообще нет

альтернатив; для них только гостиницы предоставляют удобства и услуги, которые им требуются в конкретной местности для занятия своим делом, отпуска и других интересов.

Для многих других использование гостиниц - это вопрос выбора; для них использование гостиниц подразумевает использование свободного времени и денег по собственному усмотрению. Это отличие помогает определить источники спроса на гостиницы в данной местности, существует три их основных типа - связанные с учреждениями, отдыхом и транзитом.

Связанные с профессиональной деятельностью источники спроса включают производственные и коммерческие предприятия, образовательные учреждения, государственные учреждения и другие организации частного и государственного сектора. Эти организации порождают спрос на гостиницы благодаря сотрудникам, приехавшим по служебным делам и их потребностям в гостиничных удобствах и услугах.

Связанные с отдыхом источники спроса включают исторические, пейзажные и другие достопримечательности данного места и вызванные этими факторами события, порождающие спрос на гостиницы со стороны туристов; местные события в общественной и культурной жизни общества, порождающие спрос со стороны клубов, обществ и других организаций, события, имеющие значения для отдельных людей и семей.

Третий источник спроса происходит от отдельных людей и групп, не имеющих существенной причины для проведения времени в конкретном населенном пункте кроме той, что они находятся в пути куда-то ещё и им нужно на время прервать поездку. Этот источник спроса тесно связан с конкретным видом транспорта и может быть описан как транзит.

Практическое задание №2

Разработать организационную структуру предприятия питания в гостиничном сервисе (вид предприятия питания студент выбирает самостоятельно).

Практическое задание №3.

1. Банкет с частичным обслуживанием официантами: дайте определение, назначение, краткую характеристику.
2. Определите факторы, влияющие на уровень качества обслуживания посетителей ресторана.
3. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
 - дипломатический прием на 160 человек,
 - юбилей на 40 человек,

- свадьба на 90 человек,
- банкет-фуршет на 300 человек.

Практическое задание №4.

1. Банкет с полным обслуживанием официантами: дайте определение, назначение, краткую характеристику.

2. Вы вместе с шеф-поваром составляете меню в соответствии с концепцией вашего ресторана. Какими принципами вы будете руководствоваться при составлении и оформлении меню?

3. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:

- дипломатический прием на 80 человек,
- юбилей на 36 человек,
- банкет-чай на 18 человек,
- банкет-фуршет на 100 человек.

Практическое задание №5.

1. Банкет-фуршет: дайте определение, назначение, краткую характеристику.

2. При повышении рентабельности предприятия общественного питания применяют убеждающую продажу блюд и напитков. Раскройте суть убеждающей продажи.

3. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:

- дипломатический прием на 40 человек,
- свадьба на 60 человек,
- банкет-кофе на 20 человек,
- банкет-фуршет на 45 человек.

Практическое задание №6.

1. Организация обслуживания по типу «Шведский стол»: дайте определение, назначение, краткую характеристику.

2. Вы работаете менеджером в гостинице. Питание туристов - ваше направление.

Перечислите способы предоставления услуги питания, проживающим в гостинице.

3. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:

- дипломатический прием на 120 человек,
- свадьба на 80 человек,
- банкет-коктейль на 25 человек,
- банкет-фуршет на 60 человек.

Практическое задание №7.

1. Прием-коктейль: определение, назначение, характеристика.

2. Укажите характерные особенности приёма в «обнос», особенности сервировки стола.

3. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:

- прием на 60 человек,

- юбилей на 40 человек,

- банкет-чай на 19 человек,

- банкет-фуршет на 55 человек.

Практическое задание №8.

1. В услуги предприятия общественного питания, в котором вы работаете, входит кейтеринг, вам предложили возглавить эту службу. Дайте характеристику кейтерингу и в чём заключается работа менеджера этой службы?

2. В чём заключается подача блюд «русским способом» и в каких случаях она применяется?

3. Рассчитайте необходимое количество столовой посуды и приборов для банкета-чай на 12 человек и количество официантов для обслуживания.

Практическое задание №9.

1. Банкет-чай: дайте определение, назначение, краткая характеристика.

2. Какова роль менеджера при проведении приёма или банкета. Особенности приёма заказа.

3. Рассчитайте необходимое количество столовой посуды и приборов для банкета - «юбилей» на 30 человек и количество официантов для его обслуживания.

Практическое задание №10.

1. Перечислите особенности обслуживания участников симпозиумов, совещаний, конференций.

2. В чём заключается подача блюд «английским способом»?

3. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:

- прием на 40 человек,

- банкет «Новый год» на 70 человек,

- банкет-кофе на 12 человек,

- банкет-фуршет на 80 человек.

Практическое задание №11.

1. Перечислите особенности обслуживания проживающих в гостиницах, в номерах гостиниц.

2. Организация приемов, выбор типа приема, приглашение и размещение гостей. Этикет и деловой протокол.

3. Рассчитайте необходимое количество столовой посуды и приборов для официального приёма на 40 человек и количество официантов для его обслуживания.

Вопросы для собеседования

Вариант 1.

Раздел 1.

1. Дайте определение предприятия общественного питания?
2. Какие организационно- правовые формы могут иметь предприятия общественного питания?
3. Какие учредительные документы должны иметь предприятия для регистрации?
4. Какие услуги могут предоставлять предприятия общественного питания?
5. По каким признакам классифицируются предприятия общественного питания?
6. По каким признакам, и какие предприятия делятся на классы?
7. По каким признакам делятся предприятия на типы?
8. Назовите основные типы предприятий общественного питания?
9. Каким требованиям отвечают услуги общественного питания?
10. Какие факторы необходимо учитывать при размещении предприятий питания?
11. Перечислите виды торговых помещений?
12. Какие нормы площади на одно посадочное место утверждены для различных типов ОП?
13. Какие требования предъявляются к вестибюлю?
14. Дайте характеристику гардероба?
15. Назначение аванзал, его характеристика?
16. Какие требования предъявляются к торговым залам?
17. Дайте определение торговым залам?
18. Какие требования предъявляются к интерьеру залов ресторанов различных классов?
19. Какие требования предъявляются к туалетным комнатам предприятий общественного питания?
20. Современные требования к мебели залов ресторанов и баров?
21. В чем заключается подготовка торгового зала к обслуживанию?
22. Требования к расстановке мебели, варианты расстановки?
23. Правила расстановки других видов оборудования торгового зала?
24. Основные правила накрытия столов скатертями?
25. Основные правила сервировки столов?
26. Виды сервировки стола?
27. В чем заключается подготовка персонала к обслуживанию?

Раздел 2.

28. Дайте определение научной организации труда?
29. Какие факторы влияют на условия труда обслуживающего персонала?
30. Дайте характеристику индивидуальной форме обслуживания официантами?
31. Дайте характеристику звеньевой и бригадной форме обслуживания официантами?
32. Какие общие требования предъявляют к обслуживающему персоналу?
33. Каким требованиям должен отвечать метрдотель?
34. Каким требованиям должен отвечать официант?
35. Каким требованиям должен отвечать бармен?
36. Квалификационные характеристики официантов, барменов, буфетчиков.
37. Перечислите права и обязанности метрдотеля.
38. Назовите специальные виды мебели для торговых залов предприятий питания?
39. Требования, предъявляемые к обычным, банкетным, фуршетным столам?
40. Назначение подсобных столов, сервантов и передвижных столиков для официантов?
41. Назовите размеры столов, используемых в предприятиях общественного питания?
42. Требования, предъявляемые к креслам и стульям используемых в ПОП?
43. Назовите виды столовой посуды и приборов, требования к ним?
44. Перечислите ассортимент фарфорово-фаянсовой посуды и ее ассортимент?
45. Дайте характеристику хрустальной и стеклянной посуды и ее ассортимент?

Вариант 2.

1. Дать понятие и определить сущность общественного питания как сферы предпринимательской деятельности.
2. Перечислить социальные и экономические задачи и функции общественного питания.
3. Дать определение типа и класса предприятий общественного питания.
4. Назвать отличительные признаки ресторана, кафе, бара как типа предприятия общественного питания.
5. Дать определение услуги предприятия общественного питания.
6. Как классифицируются услуги предприятия общественного питания?
7. В чем отличие услуг питания ресторана от услуг других типов предприятия общественного питания?
8. Назвать основополагающие ГОСТы, регулирующие деятельность предприятия общественного питания РФ.
9. Перечислить основные функциональные группы помещений предприятия питания.

10. Дать общую характеристику производственной и торговой группе помещений.
11. В чем выражается мощность предприятия общественного питания?
12. Перечислить состав помещений для приема и хранения товаров; определить их функциональное назначение.
13. Воспроизвести организационную структуру: столовой, кафе, бара и ресторана.
14. Воспроизвести структуру управления современного ресторана.
15. Назвать виды снабжения предприятия общественного питания.
16. Перечислите основные источники товарных ресурсов предприятия общественного питания
17. Охарактеризовать технологический процесс товародвижения в предприятии питания
18. Как документально оформляются отношения между поставщиком и предприятием общественного питания?
19. Представить в виде схемы технологический процесс организации продовольственного снабжения предприятий общественного питания
20. Назвать источники материально-технологического снабжения современных предприятий питания
21. Дать характеристику вспомогательных служб предприятий общественного питания
22. Какую роль в составе предприятия питания выполняют технические помещения?
23. Определить сущность оперативного планирования на предприятиях общественного питания
24. В чьей компетенции находятся вопросы оперативного планирования?
25. Перечислить категории нормативных документов, используемых в производственной деятельности предприятия общественного питания.
26. Какую информацию и в какой структуре содержит сборник рецептов блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания
27. Какие сведения содержит рецептура на приготовлении блюда?
28. Охарактеризовать технологическую карту (ТК) на производства блюда
29. Чем отличается технологическая карта на производство блюда от технико - технологической (ТТК) карты на его производство?
30. Дать определение меню.
31. Назвать виды меню, используемые в предприятиях общественного питания.
32. Какие функции выполняет меню в предприятии питания?
33. Какой принцип положен в порядок расположения блюд в меню?
34. Какие требования предъявляются к внешнему оформлению карты блюд?

35. Какие цехи относят к заготовочным?
36. Какие цехи относят к доготовочным?
37. Назвать специализированные цехи предприятий общественного питания
38. Какие цехи относят к производственным (вспомогательным) помещениям?
39. Какие цехи предприятия общественного питания относят к основным?
40. Какую роль в составе производственных цехов играет холодный цех?
41. Какую производственную роль выполняют на предприятии: экспедиция, раздаточная, хлебозерка, буфет?
42. Назвать производственный персонал предприятия общественного питания
43. Какими документами определяются требования к производственному персоналу?
44. Дать определение процессу обслуживания потребителей в предприятии общественного питания
45. Перечислить основные формы методы обслуживания на предприятиях питания
46. На чем основан принцип процесса самообслуживания потребителей в предприятиях общественного питания
47. В каких предприятиях используют обслуживание официантами?
48. Какие столовые приборы называют основными?
49. Перечислить наборы столовых предметов, относящихся к основным.
50. Перечислить столовую посуду, используемую при сервировке.
51. Назвать виды столового белья.
52. Назвать стандартные размеры салфеток.
53. В каких случаях при сервировке столов используют салфетки-сетки, дорожки?
54. Какие рюмки подаются для подачи вин: белых, красных, игристых?
55. Какие рюмки используют для подачи крепких алкогольных напитков: водки, виски, рома, текилы, джина?
56. В каких рюмках подают минеральные и фруктовые воды?
57. Назвать порядок операций по сервировке стола.
58. В какой последовательности укладывают ножи или сервировке стола?
59. В какой последовательности укладывают вилки?
60. Где может находиться салфетка на сервированном столе?
61. Как организован процесс обслуживания потребителей в ресторане?
62. Перечислить персонал предприятий общественного питания, участвующий в процессе обслуживания потребителей в ресторанах и барах.

63. Дать определения банкету.
64. По каким признакам классифицируют банкеты?
65. Перечислить виды банкетов.
66. Какова последовательность действий персонала предприятий общественного питания по организации банкета?
67. Каковы особенности организации банкета с полным обслуживанием официантами?
68. Назвать традиционно-используемые формы банкетных столов.
69. Как рассчитать количество обслуживающего персонала для банкетного обслуживания?
70. По какому поводу проводятся банкеты с частичным обслуживанием официантами?
71. В каких случаях лучшей формой банкетного обслуживания будет банкет-фуршет?
72. Назвать отличительные особенности, присущие банкету-фуршет.
73. Как рассчитать необходимое количество столовой посуды и приборов для банкета-фуршет?
74. Чем отличается банкет коктейль от банкета-фуршет?
75. В каких случаях рекомендуется проводить торжественное мероприятие по типу «банкет-чай»?
76. Какие основные и дополнительные услуги питания предоставляют гостиничная служба питания?
77. Какие виды меню используют рестораны при гостиницах?
78. Какие формы и методы обслуживания применяются в предприятиях общественного питания при гостиницах?
79. Услуги каких предприятий общественного питания используются в местах массового отдыха: стадионах, пляжах, парках и т.д.?
80. Как меняется предложение услуг питания в зависимости от сезона в местах массового отдыха?
81. Какие требования предъявляются к оборудованию передвижных предприятий общественного питания?
82. Назвать организационные типы объектов общественного питания в пассажирских поездах
83. Назвать особенности обслуживания пассажиров воздушного транспорта
84. Какие услуги питания предоставляют пассажирам автомобильного транспорта?
85. Как организовать оценку качества обслуживания на предприятии общественного питания?
86. Кто входит в комиссию по оценке качества услуг питания на предприятии?

87. Какими элементами коммерческой деятельности предприятия общественного питания следует управлять с позиции маркетинга?
88. Что является предметом маркетинга в общественном питании?

Вариант №3.

1. Перечислить основные формы методы обслуживания на предприятиях питания
2. На чем основан принцип процесса самообслуживания потребителей в предприятиях общественного питания
3. В каких предприятиях используют обслуживание официантами?
4. Какие столовые приборы называют основными?
5. Перечислить наборы столовых предметов, относящихся к основным
6. Перечислить столовую посуду, используемую при сервировке
7. Назвать виды столового белья
8. Назвать стандартные размеры салфеток
9. В каких случаях при сервировке столов используют салфетки-сетки, дорожки?
10. Какие рюмки подаются для подачи вин: белых, красных, игристых?
11. Какие рюмки используют для подачи крепких алкогольных напитков: водки, виски, рома, текилы, джина?
12. В каких рюмках подают минеральные и фруктовые воды?
13. Назвать порядок операций по сервировке стола
14. В какой последовательности укладывают ножи или сервировке стола?
15. В какой последовательности укладывают вилки?
16. Где может находиться салфетка на сервированном столе?
17. Как организован процесс обслуживания потребителей в ресторане?
18. Перечислить персонал предприятий общественного питания, участвующий в процессе обслуживания потребителей в ресторанах и барах.
19. Дать определения банкету.
20. По каким признакам классифицируют банкеты?
21. Перечислить виды банкетов.
22. Какова последовательность действий персонала предприятий общественного питания по организации банкета?
23. Каковы особенности организации банкета с полным обслуживанием официантами?
24. Назвать традиционно-используемые формы банкетных столов

25. Как рассчитать количество обслуживающего персонала для банкетного обслуживания?
26. По какому поводу проводятся банкеты с частичным обслуживанием официантами?
27. В каких случаях лучшей формой банкетного обслуживания будет банкет-фуршет?
28. Назвать отличительные особенности, присущие банкету-фуршет
29. Как рассчитать необходимое количество столовой посуды и приборов для банкета-фуршет?
30. Чем отличается банкет коктейль от банкета-фуршет?
31. В каких случаях рекомендуется проводить торжественное мероприятие по типу «банкет-чай»?
32. Какие основные и дополнительные услуги питания предоставляют гостиничная служба питания?
33. Какие виды меню используют рестораны при гостиницах?
34. Какие формы и методы обслуживания применяются в предприятиях общественного питания при гостиницах?
35. Услуги каких предприятий общественного питания используются в местах массового отдыха: стадионах, пляжах, парках и т.д.?
36. Как меняется предложение услуг питания в зависимости от сезона в местах массового отдыха?
37. Какие требования предъявляются к оборудованию передвижных предприятий общественного питания?
38. Назвать организационные типы объектов общественного питания в пассажирских поездах.
39. Назвать особенности обслуживания пассажиров воздушного транспорта
40. Какие услуги питания предоставляют пассажирам автомобильного транспорта?
41. Как организовать оценку качества обслуживания на предприятии общественного питания?
42. Кто входит в комиссию по оценке качества услуг питания на предприятии?
43. Какими элементами коммерческой деятельности предприятия общественного питания следует управлять с позиции маркетинга?
44. Что является предметом маркетинга в общественном питании?

2.1.3. Тематика рефератов

1. Современные модели организации снабжения предприятий общественного питания.
2. Современные формы и методы обслуживания в предприятиях общественного питания.
3. Современные тенденции формирования рынка услуг питания России.

4. Принципы организации и управления банкетной службой ресторанов.
5. Роль и значение сомелье в повышении качества предоставляемых услуг.
6. Принципы формирования карты блюд в предприятиях общественного питания.
7. Автоматизированные системы управления качеством услуг в предприятиях общественного питания.
8. Роль материально-технического оснащения предприятия питания в повышении качества предоставляемых услуг.
9. Роль продовольственного снабжения предприятия питания в повышении качества предоставляемых услуг.
10. Мотивация и социально-экономическая поддержка персонала предприятия общественного питания.
11. Организация работ с алкогольными напитками в предприятиях общественного питания
12. Производственный контроль качества услуг питания.
13. Столовая посуда и белье ресторанов как элемент формирования «атмосферики» предприятия.
14. Технология формирования сетевого рынка услуг питания.
15. Особенности организации служб питания при гостиницах.
16. Услуги предприятий быстрого обслуживания, особенности формирования и продвижения.
17. Ресторанный текстиль как имиджевая составляющая предприятия.
18. Менеджер по персоналу: профессиональный подбор и работа с кадрами на предприятиях общественного питания.
19. Организация процесса обслуживания потребностей в предприятии общественного питания формата free-flow.
20. Организация процесса обслуживания потребителей в предприятии общественного питания формата fast-food.
21. Особенности предоставления услуг питания в столовых открытого типа.
22. Особенности предоставления услуг питания в кафе общего типа.
23. Организация услуг питания туристов на транспорте.
24. Организация услуг питания в местах массового отдыха.
25. PR-сопровождение предприятия общественного питания.
26. Формирование имиджа предприятия питания в рыночных условиях.
27. Банкетные услуги и особенности их организации.

28. Ресторанный кейтеринг: современное состояние и перспективы развития.

2.2. Промежуточная аттестация

2.2.1 Разно уровневые задачи к экзамену. «Технологии и организация услуг питания»

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.

Задача 2

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

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».

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.

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.

Задача 6

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

Задача 7

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

Задача 8

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.

Задача 9

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.

Задача 10

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.

Задача 11

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.

2.2.2 Вопросы к экзамену

1. Современное состояние общественного питания.
2. Основные тенденции развития общественного питания.
3. Общие требования к предприятиям общественного питания.
4. Характеристика услуг общественного питания.
5. Особенности организации и общие требования к предприятиям общественного питания типа ресторан.
6. Особенности организации и общие требования к предприятиям общественного питания типа кафе.
7. Особенности организации и общие требования к предприятиям общественного питания типа столовая.

8. Особенности организации и общие требования к предприятиям общественного питания типа бар.
9. Особенности организации и общие требования к предприятиям общественного питания типа кофейня, кафетерий.
10. Особенности организации и общие требования к предприятиям общественного питания типа предприятие быстрого обслуживания, закусочная.
11. Классификация предприятий общественного питания.
12. Организационно-правовые формы предприятий общественного питания.
13. Особенности организации и общие требования к предприятиям общественного питания типов буфет, магазин кулинария.
14. Функциональное назначение и цеховая структура производственных помещений.
15. Меню и требования к их составлению.
16. Помещения для обслуживания посетителей предприятия общественного питания.
17. Порядок обслуживания посетителей.
18. Специальные формы обслуживания.
19. Подбор персонала предприятия общественного питания.
20. Организационная структура предприятия общественного питания.
21. Нормирование труда на предприятиях общественного питания.
22. Техника безопасности.
23. Автоматизированные системы управления на предприятиях общественного питания.
24. Управление качеством на предприятиях общественного питания.
25. Государственные стандарты для предприятий общественного питания.
26. Санитарные правила для предприятий общественного питания. Задачи общественного питания.
28. Особенности деятельности предприятий ОП.
29. Структура предприятий ОП в зависимости от характера производственно-торгового процесса.
30. Действующие правила оказания услуг ОП.
31. Классификация услуг ОП и требования к ним.
32. Классификация предприятий ОП по различным признакам.
33. Характеристика ресторанов разных классов.
34. Характеристика столовых.
35. Характеристика закусочных.
36. Требования к размещению предприятий ОП.

38. Виды торговых помещений, их характеристика.
39. Интерьеры залов.
40. Оборудование торговых помещений.
41. Столовая посуда: характеристика по материалу, назначению.
42. Столовые приборы: характеристика по материалу, назначению.
43. Столовое белье: характеристика по материалу, назначению.
44. Информационное обеспечение торгового процесса.
45. Принципы составления меню.
46. Виды меню, особенности.
47. Карта вин, принципы составления.
48. Правила подбора напитков к блюдам и закускам.
49. Общие правила сервировки стола.
50. Предварительная и дополнительная сервировка стола.
51. Этикет еды.
52. Методы подачи блюд.
53. Правила обслуживания.
54. Расчет за питание, чаевые.
55. Приемы и банкеты. Классификация. Характеристика.
56. Обслуживающий персонал в предприятиях ОП, требования к нему.
57. Банкеты за столом с полным обслуживанием официантами.
58. Банкеты за столом с частичным обслуживанием официантами.
59. Банкеты-фуршеты.
60. Банкет-коктейль.
61. Комбинированные банкеты.
62. Организация обслуживания в гостиницах.
63. Организация обслуживания питанием в номерах гостиницы.
64. Прогрессивные формы и технологии обслуживания в предприятиях ОП.
65. Организация обслуживания питанием в местах массового отдыха.
66. Организация обслуживания питанием на транспорте.
67. Требования к предприятиям питания для туристов.
68. Документальное оформление питания туристов.
69. Порядок сертификации услуг питания.
70. Контроль в общественном питании.

3. Описание системы оценивания, шкала оценивания

3.1. Показатели и критерии оценивания для текущего контроля

Оценочные средства (формы текущего контроля)	Показатели* оценки	Критерии оценки
Тестирование	процент правильных ответов на вопросы теста.	<p>Оценки «отлично» - заслуживает студент в том случае, если верные ответы составляют от 86–100% от общего количества</p> <p>Оценки «хорошо» - заслуживает студент в том случае, если верные ответы составляют от 65–85% от общего количества;</p> <p>Оценки «удовлетворительно» - соответствует работа студента, содержащая 51–65% правильных ответов;</p> <p>Оценки «неудовлетворительно» - соответствует работа, содержащая менее 50% правильных ответов.</p>
Практическое задание/Ситуационная задача (кейс)/Собеседование	полнота и правильность выполнения работы	<p>Оценки «отлично» заслуживает студент, выполнивший обязательную часть и задания для самостоятельной работы, обнаруживший знания основного материала в рамках лекций, обязательной, дополнительной литературы, с элементами самостоятельного анализа, обнаруживший глубокое знание материала.</p> <p>Оценки «хорошо» заслуживает студент, выполнивший обязательную часть и задания для самостоятельной работы, обнаруживший знания основного материала в рамках лекций</p> <p>Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, выполнивший обязательную часть и задания для самостоятельной работы, обнаруживший знания основного материала в рамках лекций, но, допустивший погрешности в выполнении заданий, и обладающий</p>

		<p>необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.</p> <p>Оценки «неудовлетворительно» заслуживает студент, обнаруживший существенные пробелы в знании основного материала; не справляющийся с выполнением заданий, слабо знакомый с основной литературой, допустивший серьезные погрешности в выполненных заданиях, нуждающийся в повторении основных понятий темы под руководством преподавателя.</p>
Собеседование	<p>Полнота понимания теоретического и практического аспекта вопроса</p>	<p>Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание вопроса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; использует в ответе дополнительный материал.</p> <p>Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание вопроса раскрыто полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.</p> <p>Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание вопроса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.</p>

		<p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями формулирует ответ на поставленный вопрос.</p>
Реферат	Полнота понимания теоретического и практического аспекта темы, раскрываемой в реферате	<p>Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание темы освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; использует в ответе дополнительный материал, иллюстрирует практическими примерами.</p> <p>Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание вопроса раскрыто полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его письменно, не допуская существенных неточностей в раскрытии темы. Приводит практические примеры.</p> <p>Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание вопроса раскрыто частично, но пробелы не носят существенного характера, при раскрытии темы студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки при раскрытии темы реферата, неуверенно, с</p>

		большими затруднениями формулирует ответ на поставленный вопрос, делает ошибочные умозаключения и выводы.
--	--	---

3.2 Показатели и критерии оценивания для промежуточного контроля -экзамен

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.