

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

ФИЛИАЛ ВГУЭС В Г. НАХОДКЕ

КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И ИСКУССТВОВЕДЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН

Рабочая программа дисциплины (модуля)

# **ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ ПИТАНИЯ МОДУЛЬ 1**

Направление и профиль подготовки:

43.03.02 Туризм

Туризм

Форма обучения

очная

Год набора на ОПОП

2020

Рабочая программа дисциплины Технология и организация услуг питания модуль 1

составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки

43.03.02 Туризм (Приказ Министерства образования и науки РФ от 8 июня 2017г. №516

и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017г. № 301)

Составитель(и):

*Гомилевская Г.А., кандидат экономических наук, доцент, Кафедра туризма и экологии, Galina.Gomilevskaya1@vvsu.ru*

*Шеметова Е.В., старший преподаватель, Кафедра туризма и экологии, elena.shemetova@vvsu.ru*

*Ковалева Елена Анатольевна, канд. техн. наук, доцент*

Утверждена на заседании кафедры Гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

18.03.2020 протокол № 7

Редакция \_\_\_\_\_ Утверждена на заседании кафедры Гуманитарных и искусствоведческих дисциплин \_\_\_\_\_ протокол № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой (разработчика)

  
подпись

В.С. Просалова

*фамилия, инициалы*

« 18 » марта 20 20 г.

Заведующий кафедрой (выпускающей)

  
подпись

В.С. Просалова

*фамилия, инициалы*

« 18 » марта 20 20 г.

## 1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов комплекса основных знаний и умений в области организации и менеджмента процесса предоставления услуг питания на предприятиях различных типов, в том числе предприятиях питания туристских и гостиничных комплексов.

Задачи освоения дисциплины: изучить

- основные термины и определения в области предоставления услуг питания;
- принципы классификации предприятий общественного питания по типам и классам услуг и общие требования к ним: методы, формы и средства обслуживания;
- организационно-производственные и управленческие структуры предприятий питания;
- организационные особенности обслуживания, в том числе на туристских и гостиничных предприятиях;
- маркетинговые методы продвижения услуг питания.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)	ПКВ-1 : Способен разрабатывать туристский продукт на основе современных технологий	ПКВ-1.1к : Разрабатывает концепцию и программу туристского продукта на основе современных технологий	РД1	Знание	методологические подходы к формированию туристского продукта и услуг ресторанной индустрии; основы планирования деятельности предприятий питания
			РД2	Умение	разрабатывать программу и концепцию продукта ресторанной индустрии, в том числе производить расчет площадей помещений в зависимости от типа предприятий, мощности и класса; определять потребность в объемах снабжения предприятия
			РД3	Навыки	организации и управления процессом оказания услуг на предприятиях общественного питания, использования современных технологий для разработки турпродукта
	ПКВ-4 : Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ПКВ-4.2к : Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты	РД7	Знание	технологии анализа портрета потребителя и методы анализа мотивации спроса на туристский продукт на предприятии общественного питания
			РД8	Умение	определять потребность в объемах снабжения предприятия на основании потребительского спроса; производить расчеты для организации услуги банкетов различного типа
			РД9	Навыки	организации и управления процессом оказания услуг на предприятиях общественного питания с учетом требований потребителя, оценки уровня удовлетворенности потребителей

## 2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина «Технологии и организация услуг питания Модуль 1» относится к части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений с индексом Б.1.В.09

Входными требованиями, необходимыми для освоения дисциплины, является наличие у обучающихся компетенций, сформированных при изучении дисциплин и/или прохождении практик «Технология и организация операторских и агентских услуг модуль 1». На данную дисциплину опираются «Инновации в туризме», «Мониторинг туристского продукта и услуг», «Туристско-рекреационное проектирование модуль 2».

### 3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудоемкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттестации	
					Всего	Аудиторная			Внеаудиторная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА			КСР
43.03.02 Туризм	ОФО	Б1.В	5	4	55	18	36	0	1	0	89	Э

### 4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

#### 4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Код результата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Основы организации предпринимательской деятельности в общественном питании	РД1, РД3, РД9	2	2	0	5	участие в дискуссии, обсуждение, оценка результатов
2	Организационная структура предприятия общественного питания	РД1, РД2, РД3, РД9	2	4	0	5	участие в дискуссии, решение ситуационных задач
3	Снабжение предприятий общественного питания	РД1, РД2, РД8	2	4	0	4	участие в дискуссии, обсуждение, оценка результатов
4	Вспомогательные службы предприятий питания	РД1	2	2	0	5	участие в дискуссии, обсуждение, оценка результатов
5	Производственная деятельность в общественном питании	РД1, РД2	2	8	0	30	участие в дискуссии, решение ситуационных задач, оценка результатов
6	Организация обслуживания потребителей	РД3, РД8, РД9	3	4	0	15	решение ситуационных задач, защита презентаций, оценка результатов
7	Банкетные услуги. Технология и организация	РД8	2	6	0	10	участие в дискуссии, решение практических и ситуационных задач, оценка результатов
8	Организация обслуживания различных контингентов потребителей		2	4	0	10	участие в дискуссии, решение ситуационных задач, оценка результатов
9	Маркетинг услуг питания	РД3, РД7, РД9	1	2	0	5	участие в дискуссии, решение ситуационных задач, оценка результатов
<b>Итого по таблице</b>			<b>18</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>89</b>	

#### 4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

*Тема 1 Основы организации предпринимательской деятельности в общественном питании.*

Содержание темы: Предмет, цели и задачи курса. Современное состояние и перспективы развития рынка услуг питания в РФ. Классификация предприятий питания по уровню и характеру предоставляемых услуг (ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования).

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие. Практическое занятие: участие в дискуссии.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение сообщений по текущему контролю,

подготовка к практическим занятиям - подготовка сообщений в устной форме для участия в собеседовании.

#### *Тема 2 Организационная структура предприятия общественного питания.*

Содержание темы: Состав и характеристика производственных и торговых помещений, помещений для приема, хранения и отпуска товара; помещений административного, бытового и технического назначения. Зависимость состава и площади помещений от типа предприятия, мощности; класса предоставляемых услуг. Структура управления предприятием питания.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие. Практическое занятие: дискуссия, решение задач.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме для участия в дискуссии.

#### *Тема 3 Снабжение предприятий общественного питания.*

Содержание темы: Функции и задачи снабжения предприятий общественного питания. Виды, источники и формы снабжения. Организация продовольственного и материально-технического снабжения: определение потребностей в объемах продовольственного и материально-технического снабжения; технологический процесс организации снабжения. Оценка эффективности снабжения предприятий общественного питания.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие. Практическое занятие: дискуссия по теме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений для участия в дискуссии, изучение теоретического материала по теме.

#### *Тема 4 Вспомогательные службы предприятий питания.*

Содержание темы: Характеристика вспомогательных служб общественного питания (складское, тарное, ремонтное хозяйство и транспортно-экспедиционное обслуживание). Организация складского хозяйства. Состав и функциональное назначение помещений. Хранение и отпуск товара на производство.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие. Практическое занятие: экскурсия на предприятие, дискуссия по теме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений устно для участия в дискуссии.

#### *Тема 5 Производственная деятельность в общественном питании.*

Содержание темы: Основы планирования производственной деятельности. Нормативная и технологическая документация предприятий общественного питания: сборники рецептуры блюд и кулинарных изделий; технологические карты (ТК), калькуляция карты (КК); технико-технологические карты (ТТК); технологические инструкции (ТИ); технические условия (ТУ). Виды меню и их характеристика. Принципы составления меню для ресторанов, баров, кафе и других типов предприятий питания. Требования к оформлению меню. Организация производственной деятельности. Виды производственных циклов. Организация работы основных и вспомогательных производственных цехов и подразделений предприятий питания. Производственный персонал предприятий питания; ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу». Контроль качества продукции общественного питания.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие. Практическое занятие: решение ситуационных задач, дискуссия по теме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по разработке нормативно-технологической документации, применение государственных стандартов при работе с ТК и ТТК.

#### *Тема 6 Организация обслуживания потребителей.*

Содержание темы: Классификация организационных форм реализации услуг питания. Характеристика форм и методов обслуживания. Столовая посуда, приборы, столовый текстиль. Виды, назначение, профессиональные требования. Сервировка столов для различных видов приема пищи. Технологический цикл процесса обслуживания. Работа с картой блюд и картой вин. Обслуживающий персонал предприятий общественного питания: метрдотель (администратор), официант, бармен, сомелье (фумелье), бариста, хостес. ГОСТ 30 524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу».

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: решение ситуационных задач, защита презентаций, оценка результатов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнения задания по диагностике карты блюд и вин по г. Владивостока, подготовка сообщений в устной форме для участия в обсуждении.

#### *Тема 7 Банкетные услуги. Технология и организация.*

Содержание темы: Организация обслуживания банкетов и приемов. Виды банкетов. Характеристика и организация проведения: банкета с полным и частичным обслуживанием, банкета фуршет, коктейль, банкета-чай. Управление процессом банкетного обслуживания. Требования к обслуживающему персоналу. Стандарты обслуживания.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: приглашенный спикер. Практическое занятие: решение задач, дискуссия по теме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение профессиональных компетенций обслуживающего персонала, подготовка сообщений в форме презентации для участия в обсуждении.

#### *Тема 8 Организация обслуживания различных контингентов потребителей.*

Содержание темы: Особенности организации услуг питания проживающих в гостинице; иностранных туристов; потребителей в местах массового отдыха; пассажиров на транспорте. Показатели и методы оценки качества обслуживания потребителей. Оценка эффективности обслуживания потребителей.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие. Практическое занятие: экскурсия в гостиницу с предприятием питания, дискуссия по теме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме для участия в дискуссии.

#### *Тема 9 Маркетинг услуг питания.*

Содержание темы: Сущность маркетинга в общественном питании. Мотивация потребителей и обслуживающего персонала. Маркетинговые коммуникации. Формирование общественного мнения. Реклама и ее виды. Фирменный стиль, торговый знак. Имидж предприятия.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие. Практическое занятие: дискуссия по теме, решение ситуационных задач.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений для участия в обсуждении, изучение особенностей создания фирменного стиля предприятия общественного питания.

## **5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)**

### **5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы**

Успешное освоение дисциплины предполагает активную работу студентов на всех занятиях аудиторной формы: лекционные и практические занятия, выполнение аттестационных мероприятий, эффективную самостоятельную работу.

В процессе изучения дисциплины студенту необходимо ориентироваться на самостоятельную проработку лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, выполнение рефератов, кейсов и сообщений по вопросам для самоконтроля, самостоятельное изучение некоторых разделов курса.

Текущий контроль по данной дисциплине предусматривает обязательное написание студентами реферата и прохождение собеседования по теоретическому блоку дисциплины.

#### **Тематика реферативных работ и мультимедийных презентаций (п.5.7 ФОС)**

1. Франчайзинг как стратегия развития ресторанного бизнеса России.
2. Реклама ресторана как средство привлечения гостей и получения прибыли.
3. Меню как инструмент продвижения услуг предприятий питания.
4. Диагностика меню как маркетинговый инструмент продаж.
5. Интерьер предприятия питания как инструмент формирования клиентской базы.
6. Технологии формирования сетевого рынка услуг общественного питания.
7. Услуги консалтинга в системе общественного питания.
8. Особенности формирования ценовой политики предприятия питания.
11. Принципы формирования карты блюд в предприятиях общественного питания.
12. Дополнительные услуги полносервисных ресторанов.
13. Персонал и его роль в повышении качества обслуживания потребителей.
14. Фирменный стиль предприятия питания и технологии его формирования.
15. Особенности формирования спроса на услуги общественного питания.
16. Применение систем автоматизации в ресторанном бизнесе.
17. Особенности услуг питания предприятий формата fast-food.
18. Особенности услуг питания предприятий формата free-flow.
19. Принципы организации услуг питания «организованных» коллективов.
20. Современные формы и методы обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания.
21. Банкетный продукт и особенности его формирования.
22. Современные тенденции профессиональной сервировки стола в ресторанах.
23. Принципы формирования винного ассортимента в ресторанах и барах
24. Организация работы с алкогольными напитками в ресторанах.
25. Услуги кейтеринга в системе общественного питания
26. Принципы организации услуг food-court в крупных торговых центрах.

27. Особенности материально-технического снабжения предприятий общественного питания.

28. Нормативно-правовое регулирование предприятий общественного питания.

Студент при защите работы демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне, обозначенном темой реферата; обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание материала, использовал современную основную, дополнительную литературу и другие информационные источники в достаточном объеме, свободно владеет профессиональной терминологией в области представленных исследований; отлично отвечает на все поставленные вопросы.

**Вопросы для самоконтроля знаний по разделу: «Организация производства на предприятии общественного питания» (п.5.8 ФОС)**

1. Чем, согласно определению, занимается общественное питание?

2. Сколько типов предприятий питания выделяют в классификации?

3. Какие типы предприятий питания отличаются по классу услуг?

4. Сколько классов услуг определяет ГОСТ?

5. Перечислите основные признаки сетевого предприятия общественного питания.

6. Сколько видов услуг предлагает общественное питание на современном рынке?

7. Представьте последовательно этапы полного технологического цикла процесса производства на предприятии общественного питания.

8. Назовите несколько типов предприятий общественного питания, относящихся к группе заготовочных.

9. В чем выражается мощность предприятия питания?

10. Назовите основные группы помещений предприятий общественного питания.

11. От каких показателей зависит состав и площади производственных помещений предприятий общественного питания?

12. Назовите типы предприятия питания, имеющие цеховую структуру производства.

13. Какие группы производственных цехов выделяют в системе общественного питания?

14. Сформулируйте основной принцип размещения оборудования на площади производственного цеха?

15. Какие технологические линии выделяют при организации работы горячего цеха?

16. Как вы понимаете «комплектность» как принцип снабжения предприятий общественного питания.

17. Чем отличаются централизованное и децентрализованное виды снабжения предприятий общественного питания?

18. Представьте цикл транзитной формы снабжения предприятий общественного питания.

19. Выделите из перечня основных критериев выбора поставщика продовольственных товаров для предприятий общественного питания.

20. Назовите виды снабжения предприятий питания.

21. Назовите состав складской группы помещений предприятия питания.

22. Какие виды товарных запасов должно иметь предприятия общественного питания?

23. К чему могут привести сверхнормативные запасы?

24. Какие виды материальных потоков обрабатывает складская группа предприятий общественного питания?

25. Какие виды складских помещений входят в состав складской группы?

26. Как называется тара, являющаяся товаром для предприятий общественного питания?

27. Назовите состав вспомогательных производственных помещений предприятий питания.

28. Назовите причину, по которой запрещена мойка столовой и кухонной посуды на одной производственной площади.

29. Какую роль выполняет «экспедиция» в составе предприятий общественного питания?

30. Кто занимается вопросами планирования на предприятиях общественного питания?

31. Чем отличается текущий план от оперативного?

32. Перечислите категории НТД предприятий общественного питания.

33. Какую информацию содержит рецептура блюда?

34. Чем ТК отличается от ТТК?

35. К какому виду меню относят «меню заказных и дежурных блюд»?

36. Приведите пример «меню специальных видов обслуживания».

37. Сформулируйте главную задачу меню торгового зала предприятий питания.

38. В чем цель процесса диагностики меню?

39. Перечислите персонал торговой группы.

40. Кто, согласно структуре управления рестораном, возглавляет работу торгового зала?

**Вопросы для самоконтроля знаний по разделу: «Организация обслуживания потребителей на предприятии общественного питания» (п.5.9 ФОС)**

1. Назовите организационные формы процесса обслуживания (определение процесса, задачи, виды организации, формы и методы, классификация форм и методов процесса обслуживания).

2. Дайте характеристику структуры процесса самообслуживания на предприятиях питания.

3. Дайте характеристику структуры процесса обслуживания официантами на предприятиях питания.

4. Дайте характеристику структуры процесса полного и частичного самообслуживания на

предприятиях питания.

5. Дайте характеристику структуры процесса полного и частичного обслуживания официантами на предприятиях питания.

6. Дайте характеристику комбинированных и прогрессивных форм и методов обслуживания на предприятиях питания.

7. Назовите общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях питания.

8. Как организуется работа торговых залов предприятий питания (помещения, мебель и ее расстановка, подготовка к обслуживанию, санитарные требования)?

9. Как классифицируют столовую посуду по материалам изготовления. Каковы требования к материалам?

10. Назовите виды основных и вспомогательных столовых приборов.

11. Назовите виды и дайте характеристику рюмок для потребления напитков в чистом и смешанном виде.

12. Перечислите виды и назовите назначение столового белья предприятий питания.

13. Назовите этапы технологии процесса сервировки стола.

14. Какие виды банкетов выделяют в классификации?

15. Назовите общие принципы организации банкетного обслуживания.

16. Как организовать и провести банкет с полным обслуживанием официантами?

17. Назовите отличительные технологии в организации и проведении банкета с частичным обслуживанием официантами.

18. Чем отличается банкет – фуршет от банкета коктейль?

19. При каких условиях рекомендуется проводить банкет «коктейль-фуршет»?

20. Назовите повод для организации и проведения банкета «чай».

21. Назовите основные отличия банкета «Шведский стол».

22. Чем отличаются в организации и проведении приемы «Бокал вина», «Бокал шампанского» и «Жур фикс»?

23. Каковы особенности организации обслуживания питанием на производственных предприятиях?

24. Каковы особенности организации обслуживания питанием студентов ВУЗов и СУЗов?

25. Каковы особенности организации питания учащихся общеобразовательных школ?

26. Каковы особенности организации питания пассажиров на транспорте?

Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарных компетенций, обнаружил всестороннее, глубокое знание учебного материала, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применил их в ситуационной задаче повышенной сложности и предложил единственно правильное решение

Для проведения занятий лекционного типа используются учебно-наглядные пособия в форме презентационных материалов, методические пособия и учебников, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие темам лекций, представленным в пункте 5 настоящей РПД.

## **5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

## **6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

## **7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**





Приложение 1  
к рабочей программе дисциплины  
«Технология и организация услуг питания модуль 1»

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

ФИЛИАЛ ВГУЭС В Г. НАХОДКЕ

КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И ИСКУССТВОВЕДЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН

Фонд оценочных средств  
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

## ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ ПИТАНИЯ МОДУЛЬ 1

Направление и направленность (профиль)

43.03.02 Туризм

Туризм

Форма обучения

очная

Находка 2020

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) Технология и организация услуг питания  
модуль 1

разработан в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки  
43.03.02 Туризм (Приказ Министерства образования и науки РФ от 8 июня 2017г. №516

и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017г. № 301)

Составитель(и):

*Гомилевская Г.А., кандидат экономических наук, доцент, Кафедра туризма и экологии, Galina.Gomilevskaya1@vvsu.ru*

*Шеметова Е.В., старший преподаватель, Кафедра туризма и экологии, elena.shemetova@vvsu.ru*

*Ковалева Елена Анатольевна, канд. техн. наук, доцент*

Утвержден на заседании кафедры Гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

18.03.2020 протокол № 7

Заведующий кафедрой (разработчика)

  
подпись

В.С. Просалова

*фамилия, инициалы*

« 18 » марта 20 20 г.

Заведующий кафедрой (выпускающей)

  
подпись

В.С. Просалова

*фамилия, инициалы*

« 18 » марта 20 20 г.

## 1 Перечень формируемых компетенций

Таблица 1 – Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программе

Код компетенции	Формулировка компетенции	Номер этапа
ПКВ-1	Способен разрабатывать туристский продукт на основе современных технологий	1
ПКВ-4	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	2

Результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

## 2 Описание критериев оценивания планируемых результатов обучения

**<ПКВ-1> < Способен разрабатывать туристский продукт на основе современных технологий >**

Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня планируемого результата обучения)		Критерии оценивания результатов обучения
<b>Знает</b>	<i>методологические подходы к формированию устойчивого развития ресторанного бизнеса виды управленческих решений и методы их разработки; квалификационные требования к персоналу; методику расчета и анализа затрат деятельности предприятия;</i>	Дискуссия
<b>Умеет</b>	<i>анализировать технологические процессы повышения качества предоставляемых услуг</i>	Ситуационные задачи
<b>Владет навыками и/или опытом деятельности.</b>	<i>методами организации управления процессом оказания услуг общественного питания методами контроля и оценки качества туристских услуг, измерения удовлетворенности потребителей и персонала;</i>	Реферат/презентация

**<ПКВ-4> < Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий >**

Планируемые результаты обучения* (показатели достижения заданного уровня планируемого результата обучения)		Критерии оценивания результатов обучения
<b>Знает</b>	<i>основы делового общения</i>	Дискуссия/собеседование
	<i>национальные особенности делового общения;</i>	
	<i>нравственные нормы и обязанности человека;</i>	
<b>Умеет</b>	<i>вести себя в профессиональной среде в соответствии со сложившимися в международной практике нормами нравственного поведения;</i>	Тестирование
	<i>воспринимать культуру и обычаи других стран и народов</i>	
<b>Владет навыками и/или опытом деятельности.</b>	<i>культурой общения, этикета и культурой питания народов мира</i>	Тестирование/ситуационные задачи

Таблица заполняется в соответствии с разделом 2 Рабочей программы дисциплины (модуля).

### 3 Перечень оценочных средств

#### **ПКВ-1-** Способен разрабатывать туристский продукт на основе современных технологий

Контролируемые планируемые результаты обучения		Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС	
			текущий контроль	промежуточная аттестация
Знания:	основы делового общения национальные особенности делового общения; нравственные нормы и обязанности человека;	Тема 1-2	Дискуссия (п.5.1)	Собеседование (п.5.2)
Умения:	анализировать технологические процессы повышения качества предоставляемых услуг;	Тема 2-3	Ситуационные задачи (п.5.3)	Собеседование (п.5.7)
Навыки:	методами организации управления процессом оказания услуг общественного питания	Тема 4	Дискуссия (п.5.7)	Тестирование (п.5.4 Тест №1)

#### **ПКВ-4-** Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий

Контролируемые планируемые результаты обучения		Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС	
			текущий контроль	промежуточная аттестация
Знания:	основы делового общения национальные особенности делового общения; нравственные нормы и обязанности человека;	Тема 5	Ситуационные задачи (п.5.3)	Собеседование (п.5.2)
Умения:	вести себя в профессиональной среде в соответствии со сложившимися в международной практике нормами нравственного поведения; воспринимать культуру и обычаи других стран и народов	Тема 6-7	Дискуссия (п.5.7)	Тестирование (п.5.4 Тест №2)
Навыки:	культурой общения, этикета и культурой питания народов мира	Тема 8-9	Реферат (п.5.6)	Защита презентаций (п.5.6)

### 4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточной аттестаций количественной оценкой, выраженной в баллах, максимальная сумма баллов по дисциплине равна 100 баллам.

Таблица 4.1 – Распределение баллов по видам учебной деятельности

Вид учебной деятельности	Оценочное средство										
	Дискуссия	Собеседование	Задачи	Тестирование	Реферат	Презентации					Итого
Лекции	5	5	5								15
Лабораторные занятия											
Практические занятия	5	5	5		10	10					35

Самостоятельная работа			5	5	10							20
ЭОС												
Промежуточная аттестация				30								30
Итого												100

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

## 5 Примерные оценочные средства

### 5.1 Вопросы для собеседования по теме: «Состояние и тенденции развития общественного питания в современной России».

В начале освоения дисциплины студент знакомится с ресторанным бизнесом как сферой предпринимательской деятельности, историческими предпосылками ее формирования, современным состоянием, проблемами и перспективами развития на территории Российской Федерации. Собеседование проводится в форме дискуссии после прослушивания лекции и встречи с представителем ресторанного бизнеса г.Владивостока.

Вопросы.

1. С какого периода начинается «летоисчисление» современного бизнеса в сфере общественного питания и в «каком возрасте» он находится?
2. Что явилось предпосылкой для развития кооперативного движения в общественном питании в 80-х годах 20 века?
3. Какие аргументы вы могли бы привести в пользу утверждения, что предпринимательство в сфере общественного питания наиболее прогрессивное, самое ликвидное и мобильное направление в бизнесе?
4. Какое место во всемирном справочнике банкротств занимает ресторанный бизнес и что является этому причиной?

5. Какой процент личного бюджета в среднем тратят жители России на услуги общественного питания?
6. В каком соотношении находится оборот общественного питания на душу населения России по отношению к развитым странам?
7. Какой процент населения России сегодня активно пользуется услугами общественного питания?
8. Кто составляет клиентскую базу ресторанного бизнеса современной России?
9. Какие направления развития предприятий питания можно выделить на современном рынке общественного питания России? (fast-food; средний ценовой сегмент и п.о.п. высокой кухни).
10. Как отразился кризис 2013-2014 годов на состоянии рынка общественного питания?
11. Почему сети предприятий питания развиваются быстрее одиночных предприятий и какую долю рынка они занимают в настоящее время?.
12. Как вы можете объяснить популярность той или иной национальной кухни на рынке и ее периодическую сменяемость?
13. Какие кулинарные предпочтения лидируют на современном рынке услуг питания?
14. Какие трудности в своем развитии испытывает в настоящее время ресторанный бизнес?
15. Какие наиболее яркие тенденции в развитии общественного питания можно выделить?
16. Можно ли утверждать, что в Приморском крае созданы определенные условия для успешного развития предпринимательской деятельности в сфере общественного питания?

## **5.2 Контрольные вопросы для подготовки к семинарским занятиям**

**Тема:** *Основы организации предпринимательской деятельности в общественном питании.*

1. Общественное питание как сфера предпринимательской деятельности. Понятие и сущность.

Профессиональные термины и определения.

2. Функции общественного питания.

3. Классификация предприятий общественного питания.

4. Характеристика предприятий общественного питания по типам и классам услуг (Рестораны и бары; Кафе и закусочные; Столовые и буфеты; Кофейни и Кафетерии; Предприятия быстрого питания и магазины кулинарии).

5. Услуги общественного питания. Классификация по видам

**Тема:** *Организация снабжения предприятий общественного питания.*

1. Функции и задачи снабжения предприятий общественного питания.

2. Деятельность предприятия общественного питания по организации снабжения.

3. Принципы снабжения предприятий общественного питания.

4. Виды, источники и формы снабжения.

5. Закупочная деятельность предприятий общественного питания: коммерческие связи, сделки купли-продажи.

**Тема:** *Организация складского и тарного хозяйства предприятий общественного питания*

1. Характеристика складского хозяйства предприятий питания различных типов. Состав и назначение помещений.
2. Задачи складского хозяйства предприятий питания.
3. Принципы организации процесса хранения продовольственных товаров на предприятиях общественного питания.
4. Технологический цикл товародвижения на складе.
5. Особенности учета товародвижения в кладовых.. Документационное обеспечение товародвижения.

**Тема:** *Производственная деятельность в общественном питании.*

*Основы планирования производственной деятельности.*

1. Планирование производственной деятельности. Сущность планирования. Виды и элементы планирования.
2. Нормативные документы процесса планирования производственной деятельности. Категории нормативных документов: ГОСТ, ОСТ, СТП, ТУ, ТИ, ТК, ТТК и Сборники рецептов блюд и кулинарных изделий;
3. Виды и характеристика меню( карта блюд и карта вин).Функции меню. Разновидности меню;
4. Диагностика (инжиниринг ) меню предприятий общественного питания.

**Тема:** *Организация работы производства на предприятиях общественного питания*

1. Общая характеристика производственной группы помещений предприятий общественного питания. Зависимость состава и площади помещений производственной группы от типа и мощности предприятия питания.
2. Организация работы заготовочных цехов предприятий общественного питания.
3. Организация работы доготовочных цехов предприятий общественного питания.

**Тема:** *Организация обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания.*

1. Организационные формы процесса обслуживания.
2. Характеристика форм обслуживания.
  - Самообслуживание. Виды самообслуживания. Структура процесса самообслуживания(1 и 2 этапы).
  - Обслуживание официантами. Виды обслуживания официантами. Структура процесса обслуживания официантами.(1 и 2 этапы).
3. Комбинированные и прогрессивные формы обслуживания.
  - (Зал «экспресс», стол «экспресс», витаминный стол, «шведский стол», «фуршетный стол», аукцион, выставки-продажи, развозная и разносная торговля в зале).
4. Организация реализации готовой продукции в предприятиях общественного питания различных типов.



**Тема:** *Организация обслуживания потребителей в торговых помещениях предприятий общественного питания.*

1. Общая характеристика торговых помещений предприятий общественного питания различных типов и класса услуг.

2. Мебель торговых помещений предприятий питания. Виды, назначение. Эксплуатационные требования.

3. Столовая посуда. Материалы изготовления. Виды и назначение. Классический ассортимент. Подготовка к процессу обслуживания.

4. Столовые приборы. Материалы изготовления. Виды и назначение. Классический ассортимент. Подготовка к процессу обслуживания.

5. Столовое белье. Материалы изготовления. Виды и назначение. Классический ассортимент. Подготовка к процессу обслуживания.

6. Сервировка стола для обслуживания потребителей в закусочных, столовых, кафе и ресторанах. Техника и технология сервировки стола.

7. Организация процесса обслуживания потребителей в вестибюльной группе помещений; в аванзале; в торговом зале; в банкетных залах; на летних площадках.

**Тема:** *Банкетное обслуживание.*

*Обслуживание за столом.*

1. Банкет с полным обслуживанием официантами. Общая характеристика (повод, место, время и продолжительность проведения), требования к меню банкета и особенности его составления, сервировка стола, порядок обслуживания гостей (количество персонала и техника процесса обслуживания)

2. Банкет с частичным обслуживанием официантами. Общая характеристика (повод, место, время и продолжительность проведения), требования к меню банкета и особенности его составления, сервировка стола, порядок обслуживания гостей (количество персонала и техника процесса обслуживания).

**Тема:** *Банкетное обслуживание.*

*Обслуживание стоя*

1. Банкет - фуршет. Общая характеристика банкета-фуршет (повод, место, время и продолжительность проведения). Требования к меню банкета и особенности его составления. Подготовка торгового зала. Сервировка стола для банкета-фуршет(столовая посуда , приборы, столовое белье, аксессуары). Порядок обслуживания гостей (количество персонала и техника процесса обслуживания)

2. Банкет –коктейль. Общая характеристика банкета -коктейль(повод, место, время и продолжительность проведения).Требования к меню банкета и особенности его составления. Порядок обслуживания гостей (количество персонала и техника процесса обслуживания)

3.Банкет-прием «шведский стол». Общая характеристика банкета -приема «шведский стол(повод, место, время и продолжительность проведения).Требования к меню банкета и особенности его составления. Подготовка торгового зала. Сервировка стола для банкета- приема «шведский стол»(столовая посуда , приборы, столовое белье, аксессуары).Порядок обслуживания гостей (количество персонала и техника процесса обслуживания)

4.Банкет- чай. Общая характеристика банкета-чай( повод, место, время и продолжительность проведения). Требования к меню банкета и особенности его составления.

Подготовка торгового зала. Сервировка стола для банкета-чай. Порядок обслуживания гостей (количество персонала и техника процесса обслуживания).

Семинарские занятия проводятся по отдельным темам дисциплины. Информационные сообщения студентов по предложенным вопросам проходят в формате доклада, мультимедийных презентаций, дискуссий, демонстрации моделей производственных ситуаций и решении ситуационных задач.

Критерии оценки по каждой теме семинарского занятия

№	Баллы*	Описание
5	10	Студент обнаружил глубокое знание учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой, свободно владеет профессиональной терминологией, легко оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в моделируемых производственных ситуациях.
4	8	Студент обнаружил хорошие знания учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой, в целом владеет профессиональной терминологией, оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в моделируемых производственных ситуациях.
3	6	Студент в целом владеет знаниями учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и не использовал дополнительную литературу, рекомендованную программой, недостаточно владеет профессиональной терминологией, слабо оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в моделируемых производственных ситуациях.
2	4	Студент обнаружил удовлетворительные знания учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и не использовал дополнительную литературу, рекомендованную программой, слабо владеет профессиональной терминологией и оперирует приобретенными знаниями и умениями.
1	2	Студент обнаружил слабые знания учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и не использовал дополнительную литературу, рекомендованную программой, не владеет профессиональной терминологией не оперирует приобретенными знаниями и умениями в моделируемых производственных ситуациях.

### 5.3 Ситуационные задачи

Ситуационные задачи формирует у студента владения технологиями организации процесса производства и обслуживания на предприятиях питания в современных условиях постоянно меняющегося рынка услуг питания и подготавливают его к самостоятельной профессиональной деятельности в сфере ресторанного бизнеса.

#### 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 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.

#### **Задача 7.**

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

#### **Задача 8.**

Ресторан позиционируется на рынке услуг как тематический.

Предложите концепцию и разработайте план PR-мероприятий.

#### **Задача 9.**

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

#### **Задача 10.**

В ресторан поступил заказ на проведение делового обеда на 10 человек.

Определите последовательность действий персонала по подготовке и проведению данного мероприятия.

#### **Задача 11.**

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 12.**

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.

#### **Задача 13.**

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 14.**

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 территории цеха.

#### **Задача 15.**

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 16.**

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.

#### **Критерии оценки по ситуационным задачам**

№	Баллы	Описание
5	15	Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарных компетенций, обнаружил всестороннее, глубокое знание учебного материала, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применил их в ситуационной задаче повышенной сложности и предложил единственно правильное решение.
4	10	Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: основные знания, умения освоены но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при переносе знаний и умений нестандартные ситуации, предусмотренные в задаче.
3	8	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: в ходе решения задачи допустил значительные ошибки, проявил отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям.
2	6	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков и предложил непрофессиональное решение ситуационной задачи.
1	4	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков. Задача не решена.

#### **5.4 Тест №1 на проверку остаточных знаний по разделу «Столовая посуда, приборы и белье»**

1. Обозначьте цифрами от 1 до 3 диаметры тарелок в следующей последовательности: закусочная, мелкая столовая, пирожковая

- 24
- 21
- 17,5

2. Какая из тарелок используется как подстановочная при подаче супа в глубокой столовой тарелке

- Мелкая столовая
- Пирожковая
- Закусочная

3. На каком расстоянии от основной тарелки устанавливается пирожковая?

- 18-20
- 10-15
- 5-10

4. Сколько тарелок максимально устанавливается при сервировке стола?

- 2
- 3
- 4

5. Какие столовые приборы укладываются при сервировке за центральной тарелкой?

- Набор закусочный
- Набор десертный
- Набор столовый

6. Какой столовый прибор следует предложить к рыбной холодной закуске?

- Набор столовый
- Набор рыбный
- Набор закусочный

7. Определите вспомогательный столовый прибор в числе перечисленных

- Вилка рыбная
- Вилка для лимона
- Нож рыбный
- Ложка десертная

8. Какой вид столового белья предохраняет основную скатерть от загрязнений?

- Мальтон
- Наперон
- Салфетка-сэт

9. Какой спуск скатерти рекомендуется при сервировке стола?

- 40-50
- 30-40
- 25-30

10. Определите состав предметов предварительной дневной сервировки в ресторане из предложенного списка

- Тарелка мелкая столовая
- Тарелка закусочная
- Тарелка пирожковая
- Набор столовый
- Набор закусочный
- Фужер для воды
- Салфетка

11. Столовый нож при сервировке укладывают

- Справа лезвием к тарелке
- Справа лезвием от тарелки
- Слева лезвием к тарелке

- Слева лезвием от тарелки

12. Закусочная вилка укладывается при сервировке

- Справа зубчиками вверх
- Справа зубчиками вниз
- Слева зубчиками вверх
- Слева зубчиками вниз

13. Где при сервировке стола устанавливается первая рюмка?

- За центральной тарелкой слева
- За центральной тарелкой справа
- Напротив лезвия первого ножа

14. Где в классической схеме сервировки стола находится салфетка?

- На пирожковой тарелке
- На закусочной тарелке
- За центральной тарелкой
- Справа за приборами

15. На каком расстоянии от края стола устанавливают первую тарелку?

- 5 см
- 2 см
- 1 см

16. На каком минимально-допустимом расстоянии следует сервировать стол для 2 рядом сидящих гостей?

- 5- см
- 60 см
- 80 см

Критерии оценки по тесту №1

№	Баллы	Описание
5	15	Студент демонстрирует 100% правильных ответов
4	10	Студент демонстрирует от 80 до 100% правильных ответов
3	8	Студент демонстрирует от 60 до 80% правильных ответов
2	6	Студент демонстрирует от 40 до 60% правильных ответов
1	4	Студент демонстрирует от 20 до 40% правильных ответов

#### 5.4 Тест №2 на проверку остаточных знаний по разделу «Обслуживание гостей»

1. Обозначьте цифрами от 1 до 3 диаметры тарелок в следующей последовательности: закусочная, мелкая столовая, пирожковая

- 24
- 21
- 17,5

2. Какая из тарелок используется как подстановочная при подаче супа в глубокой столовой тарелке

- Мелкая столовая
- Пирожковая
- Закусочная

3. На каком расстоянии от основной тарелки устанавливается пирожковая?

- 18-20

- 10-15
- 5-10

4. Сколько тарелок максимально устанавливается при сервировке стола?

- 2
- 3
- 4

5. Какие столовые приборы укладываются при сервировке за центральной тарелкой?

- Набор закусочный
- Набор десертный
- Набор столовый

6. Какой столовый прибор следует предложить к рыбной холодной закуске?

- Набор столовый
- Набор рыбный
- Набор закусочный

7. Определите вспомогательный столовый прибор в числе перечисленных

- Вилка рыбная
- Вилка для лимона
- Нож рыбный
- Ложка десертная

8. Какой вид столового белья предохраняет основную скатерть от загрязнений?

- Мальтон
- Наперон
- Салфетка-сэт

9. Какой спуск скатерти рекомендуется при сервировке стола?

- 40-50
- 30-40
- 25-30

10. Определите состав предметов предварительной дневной сервировки в ресторане из предложенного списка

- Тарелка мелкая столовая
- Тарелка закусочная
- Тарелка пирожковая
- Набор столовый
- Набор закусочный
- Фужер для воды
- Салфетка

11. Столовый нож при сервировке укладывают

- Справа лезвием к тарелке
- Справа лезвием от тарелки
- Слева лезвием к тарелке
- Слева лезвием от тарелки

12. Закусочная вилка укладывается при сервировке

- Справа зубчиками вверх
- Справа зубчиками вниз
- Слева зубчиками вверх
- Слева зубчиками вниз

13. Где при сервировке стола устанавливается первая рюмка?

- За центральной тарелкой слева
- За центральной тарелкой справа
- Напротив лезвия первого ножа

14. Где в классической схеме сервировки стола находится салфетка?

- На пирожковой тарелке
- На закусочной тарелке
- За центральной тарелкой
- Справа за приборами

15. На каком расстоянии от края стола устанавливают первую тарелку?

- 5 см
- 2 см
- 1 см

16. На каком минимально-допустимом расстоянии следует сервировать стол для 2 рядом сидящих гостей?

- 5- см
- 60 см
- 80 см

17. Как правильно подать меню гостю?

- В закрытом виде лично в руки
- В открытом виде лично в руки
- В закрытом виде положить на край стола

18. Определите виды банкетов, где гости едят и пьют сидя

- С полным обслуживанием
- С частичным обслуживанием
- Фуршет
- Коктейль
- Коктейль-фуршет
- Банкет-чай

19. Для определения количества столовой посуды и приборов для банкета фуршет существует норматив на одного участника

- 1/1
- 1/2
- 1/3

20. Продолжительность банкета за столом с частичным обслуживанием

- 1,5 час
- 2 час
- 2,5-3 час

21. Определите наиболее подходящий вид банкета для празднования юбилея на 20 чел

- С полным обслуживанием
- С частичным обслуживанием
- Фуршет
- Банкет-Чай

22. Назовите основной отличительный признак банкета- коктейль

- Специальный ассортимент блюд
- Обслуживание официантами
- Отсутствие банкетного стол



23. При обслуживании гостя заказанное блюдо можно подавать

- Только справа от гостя
- Только слева от гостя
- Как слева, так и справа от гостя

24. Чтобы заменить упавший столовый прибор следует сначала

- Поднять упавший прибор, затем заменить его новым
- Подать новый прибор, затем поднять упавший
- Поднять упавший предмет, вытереть в присутствии гостя и подать

25. Подать счет гостю нужно

- В открытом виде без папки
- В папке текстом вниз
- В папке текстом вверх

Критерии оценки по тесту №2

№	Баллы	Описание
5	15	Студент демонстрирует 100% правильных ответов
4	10	Студент демонстрирует от 80 до 100% правильных ответов
3	8	Студент демонстрирует от 60 до 80% правильных ответов
2	6	Студент демонстрирует от 40 до 60% правильных ответов
1	4	Студент демонстрирует от 20 до 40% правильных ответов

### **5.6 Тематика реферативных работ и мультимедийных презентаций.**

1. Особенности услуг питания предприятий формата fast-food.
2. Особенности услуг питания предприятий формата free-flow.
3. Меню как инструмент продвижения услуг предприятий питания.
4. Диагностика меню как маркетинговый инструмент продаж.
5. Принципы формирования карты блюд в предприятиях общественного питания.
6. Организация работы с алкогольными напитками в ресторанах.
7. Принципы формирования винного ассортимента в ресторанах и барах
8. Интерьер предприятия питания как инструмент формирования клиентской базы.
11. Технологии формирования сетевого рынка услуг общественного питания.
12. Услуги кейтеринга в системе общественного питания.
13. Услуги консалтинга в системе общественного питания.
14. Современные формы и методы обслуживания потребителей в п.о.п.
15. Франчайзинг как стратегия развития ресторанного бизнеса России.
16. Особенности формирования ценовой политики предприятия питания.
17. Дополнительные услуги полносервисных ресторанов.
18. Современные тенденции профессиональной сервировки стола в ресторанах.
19. Персонал и его роль в повышении качества обслуживания потребителей.
20. Реклама ресторана как средство привлечения гостей и получения прибыли.

21. Особенности материально-технического снабжения п.о.п.
22. Принципы организации услуг питания «организованных» коллективов.
23. Принципы организации услуг food-court в крупных торговых центрах.
24. Фирменный стиль предприятия питания и технологии его формирования.
25. Особенности формирования спроса на услуги общественного питания.
26. Банкетный продукт и особенности его формирования.
27. Нормативно-правовое регулирование предприятий общественного питания.
28. Применение систем автоматизации в ресторанном бизнесе.

#### Критерии оценки реферативных работ и мультимедийных презентаций

№	Баллы	Описание
5	10	Студент при защите работы демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне, обозначенном темой реферата; обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание материала, использовал современную основную, дополнительную литературу и другие информационные источники в достаточном объеме, свободно владеет профессиональной терминологией в области представленных исследований; отлично отвечает на все поставленные вопросы.
4	8	Студент при защите работы в целом демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне, обозначенном темой реферата; обнаруживает систематическое и глубокое знание материала, использовал современную основную, дополнительную литературу и другие информационные источники в достаточном объеме, хорошо владеет профессиональной терминологией в области представленных исследований; хорошо отвечает на все поставленные вопросы.
3	6	Студент при защите работы демонстрирует удовлетворительный уровень дисциплинарных компетенций, обозначенных темой реферата; обнаруживает определенное знание материала, использовал основную, дополнительную литературу и другие информационные источники в недостаточном объеме, слабо владеет профессиональной терминологией в области представленных исследований; нетвердо отвечает на все поставленные вопросы.
2	4	Студент при защите работы демонстрирует удовлетворительный уровень дисциплинарных компетенций, обозначенных темой реферата; не использовал дополнительную литературу и другие информационные источники; слабо владеет профессиональной терминологией в области представленных исследований; плохо отвечает на все поставленные вопросы.
1	2	Студент при защите работы демонстрирует неудовлетворительный уровень дисциплинарных компетенций, обозначенных темой реферата; плохо владеет профессиональной терминологией в области представленных исследований; не отвечает на все поставленные вопросы.

#### **5.7 Вопросы для самоконтроля знаний по разделу: «Организация производства на предприятии общественного питания»**

1. Чем, согласно определению, занимается общественное питание?
2. Представьте последовательно этапы полного технологического цикла процесса производства на предприятии общественного питания.
3. Назовите несколько типов предприятий общественного питания, относящихся к группе заготовочных.
4. Сколько типов предприятий питания выделяют в классификации?
5. Какие типы предприятий питания отличаются по классу услуг?

6. Сколько классов услуг определяет ГОСТ?
7. Перечислите основные признаки сетевого предприятия общественного питания.
8. Сколько видов услуг предлагает общественное питание на современном рынке?
9. В чем выражается мощность предприятия питания?
10. Назовите основные группы помещений предприятий общественного питания.
11. От каких показателей зависит состав и площади производственных помещений предприятий общественного питания?
12. Назовите состав складской группы помещений предприятия питания.
13. Перечислите персонал торговой группы.
14. Кто, согласно структуре управления рестораном, возглавляет работу торгового зала?
15. Назовите виды снабжения предприятий питания.
16. Как вы понимаете «комплектность» как принцип снабжения п.о.п.
17. Чем отличаются централизованное и децентрализованное виды снабжения п.о.п.?
18. Представьте цикл транзитной формы снабжения п.о.п.
19. Выделите из перечня основной критерий выбора поставщика продовольственных товаров для п.о.п.
20. Какие виды товарных запасов должно иметь п.о.п.?
21. К чему могут привести сверхнормативные запасы п.о.п.?
22. Какие виды материальных потоков обрабатывает складская группа п.о.п.?
23. Какие виды складских помещений входят в состав складской группы?
24. Как называется тара, являющаяся товаром для п.о.п.?
25. Кто занимается вопросами планирования на п.о.п.?
26. Чем отличается текущий план от оперативного?
27. Перечислите категории НТД предприятий общественного питания.
28. Какую информацию содержит рецептура блюда?
29. Чем ТК отличается от ТТК?
30. К какому виду меню относят «меню заказных и дежурных блюд»?
31. Приведите пример «меню специальных видов обслуживания».
32. Сформулируйте главную задачу меню торгового зала п.о.п.
33. В чем цель процесса диагностики меню п.о.п.?
34. Назовите типы п.о.п., имеющие цеховую структуру производства.
35. Какие группы производственных цехов выделяют в системе о.п.?
36. Сформулируйте основной принцип размещения оборудования на площади производственного цеха?
37. Какие технологические линии выделяют при организации работы горячего цеха?

38. Назовите состав вспомогательных производственных помещений п.о.п.

39. Назовите причину, по которой запрещена мойка столовой и кухонной посуды на одной производственной площади.

40. Какую роль выполняет «экспедиция» в составе п.о.п.?

### **5.7 Вопросы для самоконтроля знаний по разделу: «Организация обслуживания потребителей на предприятии общественного питания»**

1. Назовите организационные формы процесса обслуживания (определение процесса, задачи, виды организации, формы и методы, классификация форм и методов процесса обслуживания).

2. Дайте характеристику структуры процесса самообслуживания на предприятиях питания.

3. Дайте характеристику структуры процесса обслуживания официантами на предприятиях питания.

4. Дайте характеристику структуры процесса полного и частичного самообслуживания на предприятиях питания.

5. Дайте характеристику структуры процесса полного и частичного обслуживания официантами на предприятиях питания.

6. Дайте характеристику комбинированных и прогрессивных форм и методов обслуживания на предприятиях питания.

7. Назовите общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях питания.

8. Как организуется работа торговых залов предприятий питания (помещения, мебель и ее расстановка, подготовка к обслуживанию, санитарные требования )?

9. Как классифицируют столовую посуду по материалам изготовления. Каковы требования к материалам?

10. Назовите виды основных и вспомогательных столовых приборов.

11. Назовите виды и дайте характеристику рюмок для потребления напитков в чистом и смешанном виде.

12. Перечислите виды и назовите назначение столового белья предприятий питания.

13. Назовите этапы технологии процесса сервировки стола.

14. Какие виды банкетов выделяют в классификации?

15. Назовите общие принципы организации банкетного обслуживания.

16. Как организовать и провести банкет с полным обслуживанием официантами?

17. Назовите отличительные технологии в организации и проведении банкета с частичным обслуживанием официантами.

18. Чем отличается банкет – фуршет от банкета коктейль?

19. При каких условиях рекомендуется проводить банкет «коктейль-фуршет»?

20. Назовите повод для организации и проведения банкета «чай».

21. Назовите основные отличия банкета «Шведский стол».

22. Чем отличаются в организации и проведении приемы «Бокал вина», «Бокал шампанского» и «Жур фикс»?
23. Каковы особенности организации обслуживания питанием на производственных предприятиях?
24. Каковы особенности организации обслуживания питанием студентов ВУЗов и СУЗов?
25. Каковы особенности организации питания учащихся общеобразовательных школ?
26. Каковы особенности организации питания пассажиров на транспорте?

## Приложение А

### Примерный перечень оценочных средств (ОС)

№ П/П	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
<b>Устный опрос</b>			
1	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
2	Коллоквиум	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
3	Доклад, сообщение	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.	Темы докладов, сообщений
4	Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов
<b>Письменные работы</b>			
1	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
2	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных заданий по вариантам
3	Эссе	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.	Тематика эссе
4	Реферат	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
5	Курсовая работа	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
6	Лабораторная работа	Средство для закрепления и практического освоения материала по определенному разделу.	Комплект лабораторных заданий
7	Конспект	Продукт самостоятельной работы обучающегося, отражающий основные идеи заслушанной лекции, сообщения и т.д.	Темы/разделы дисциплины
8	Портфолио	Целевая подборка работ обучающегося, раскрывающая его индивидуальные образовательные достижения в одной или нескольких учебных дисциплинах.	Структура портфолио

9	Проект	Конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных проектов
10	Деловая и/или ролевая игра	Совместная деятельность группы обучающихся под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре
11	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейс-задачи
12	Рабочая тетрадь	Дидактический комплекс, предназначенный для самостоятельной работы обучающегося и позволяющий оценивать уровень усвоения им учебного материала.	Образец рабочей тетради
13	Разноуровневые задачи и задания	Различают задачи и задания:	Комплект разноуровневых задач и заданий
		а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины;	
		б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей;	
		в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.	
14	Расчетно-графическая работа	Средство проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по модулю или дисциплине в целом.	Комплект заданий для выполнения расчетно-графической работы
15	Творческое задание	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий
<b>Технические средства</b>			
1	Тренажер	Техническое средство, которое может быть использовано для контроля приобретенных обучающимся профессиональных навыков и умений по управлению конкретным материальным объектом.	Комплект заданий для работы на тренажере