

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЛГПУ»)

Факультет естественных наук
Кафедра географии



УТВЕРЖДАЮ

Врио декана факультета
естественных наук

 М.В. Воронов
«12» декабря 2023 г.

Приложение к рабочей программе учебной дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
обучающихся по дисциплине
«Организация ресторанной деятельности»

По направлению подготовки 43.03.02 «Туризм»

Квалификация выпускника бакалавр

Форма обучения очная

Курс 3

Разработчик:

доц. кафедры, канд. пед. наук

Д.С. Богатырева

И.о. заведующего кафедрой географии

 Ю.Ю. Чикина

Протокол

от «21» ноября 2023 г. № 7

Луганск, 2023

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) – неотъемлемая часть рабочей программы дисциплины (модуля) «Организация ресторанной деятельности» и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений студентов, освоивших программу дисциплины (модуля).

1.2. Цели и задачи фонда оценочных средств

Цель ФОС – установить соответствие уровня подготовки обучающегося требованиям ФГОС ВО бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. по № 516 (с изменениями и дополнениями), Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)» от 24.12.2021 г. № 913н, Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 г. № 281н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель предприятия питания», Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 № 282н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель / управляющий гостиничного комплекса / сети гостиниц», Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2020 г. № 954н «Об утверждении профессионального стандарта «Географ (Специалист по выполнению работ и оказанию услуг географической направленности)».

1.3. Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций и индикаторов их достижения:

Код по ФГОС ВО	Индикатор достижения
Профессиональные	
ПК-9	ПК-9.1. Изучает требования туристов, проводит анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты. ПК-9.2. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на предприятии индустрии туризма. ПК-9.3. Организует процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, анализа рыночного спроса и запросов и потребностей туристов, других заказчиков услуг.

	<p>ПК-9.4. Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.</p> <p>ПК-9.5. Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.</p> <p>ПК-9.6. Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами, предприятиями питания, транспортными компаниями, кассами продажи билетов, музеями и иными сторонними организациями.</p> <p>ПК-9.7. Осуществляет предпродажный и послепродажный сервис с соблюдением стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания.</p>
--	---

1.4. Этапы формирования компетенций и средства оценивания уровня их сформированности

Этапы формирования компетенций	Компетенции	Контрольно-оценочные средства / способ оценивания
История возникновения мирового ресторанного хозяйства. Основные термины и определения. Место и роль ресторанного хозяйства в сфере гостеприимства	ПК-9	– устный опрос; – выполнение практических заданий и их защита
Мировые тенденции развития ресторанного хозяйства.	ПК-9	– устный опрос; – выполнение практических заданий и их защита
Организация обслуживания в предприятиях ресторанного хозяйства при гостиницах	ПК-9	– устный опрос; – выполнение практических заданий и их защита
Особенности организации обслуживания участников культурных, гражданских и спортивных мероприятий	ПК-9	– устный опрос; – выполнение практических заданий и их защита
Организация обслуживания иностранных туристов в предприятиях ресторанного хозяйства	ПК-9	– устный опрос; – выполнение практических заданий и их защита
Особенности организации питания потребителей на транспорте	ПК-9	– устный опрос; – выполнение практических заданий и их защита
Организация питания на рынках и торговых комплексах.	ПК-9	– устный опрос; – выполнение практических заданий и их защита
Организация обслуживания сгруппированного контингента потребителей по месту работы.	ПК-9	– устный опрос; – выполнение практических заданий и их защита

Особенности организации питания учащихся по месту учебы	ПК-9	– устный опрос; – выполнение практических заданий и их защита
Организация проведения банкетов и приемов	ПК-9	– устный опрос; – выполнение практических заданий и их защита
Кейтеринг как составляющая успешного бизнеса в ресторанном хозяйстве	ПК-9	– устный опрос; – выполнение практических заданий и их защита
Организация досуга в предприятиях ресторанного хозяйства	ПК-9	– устный опрос; – выполнение практических заданий и их защита
Промежуточная аттестация	ПК-9	Экзамен (устный)

1.5. Описание показателей формирования компетенций

Код компетенции	Результаты сформированности
ПК–9	<p>Знает процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, умеет его организовать; внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на предприятии индустрии туризма; процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, анализа рыночного спроса и запросов и потребностей туристов, других заказчиков услуг.</p> <p>Умеет изучать требования туристов, проводить анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты; разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на предприятии индустрии туризма; организовать ведение переговоров с туристами, согласовать условия договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.</p> <p>Владеет навыками обеспечения информационного консультирования и сопровождения клиентов туристского предприятия, взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами, предприятиями питания, транспортными компаниями, кассами продажи билетов, музеями и иными сторонними организациями; осуществления предпродажного и послепродажного сервиса с соблюдением стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания.</p>

1.6. Критерии оценивания компетенций на разных этапах их формирования

Вид учебной работы	Количество баллов
	ОФО
Выполнение и защита практических работ	54
Самостоятельная работа	11
Экзамен	35
Всего	100

Накопительная система оценивания по 100-балльной шкале

Четырехбалльная система оценивания экзамена	100-балльная шкала	Буквенная шкала, соответствующая 100-балльной шкале	Система оценивания зачета
Отлично	90–100	A – отлично – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	Зачтено
Хорошо	83–89	B – очень хорошо – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному	
Хорошо	75–82	C – хорошо – теоретическое содержание курса освоено полностью; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	
Удовлетворительно	63–74	D – удовлетворительно – теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды выполненных заданий, содержат ошибки	
Удовлетворительно	50–62	E – посредственно – теоретическое содержание курса освоено частично; некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному	
Неудовлетворительно	21–49	FX – неудовлетворительно – теоретическое содержание курса освоено частично; необходимые практические навыки работы не сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий	Не зачтено
Неудовлетворительно	0–20	F – неудовлетворительно – теоретическое содержание курса не освоено; необходимые практические навыки работы не сформированы; все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий	

1.5. Образец оформления экзаменационного билета

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЛГПУ»)

Факультет естественных наук
Кафедра географии

По направлению подготовки	43.03.02 «Туризм»
Профиль подготовки	
Квалификация выпускника	бакалавр
Форма обучения	очная
Курс	3

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 4

1. Организация обслуживания в предприятиях ресторанного хозяйства при гостиницах.
2. Особенности организации питания потребителей на транспорте.
3. Особенности организации питания потребителей в учреждениях лечебно-оздоровительного отдыха.

Экзаменатор _____ к.п.н., доцент Д.С. Богатырева

Утверждено на заседании кафедры географии
«___» _____ 20___ г., протокол № 1

И.о. заведующего кафедрой географии _____ Ю.Ю. Чикина

2. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

2.1.Оценочные средства текущего контроля

Вопросы для устного опроса

1. Организация проведения банкета за столом с полным обслуживанием официантами.
2. Особенности организации проведения официального банкета-приема по протоколу.
3. Виды приемов: деловой завтрак, фуршет, коктейль,
4. Виды приемов: «бокал вина», «бокал шампанского», обед, ужин.
5. Организация проведения банкета за столом с частичным обслуживанием официантами.
6. Организация проведения банкета - фуршет
7. Организация проведения банкета - коктейль.
8. Характеристика комбинированных банкетов. Особенности проведения банкета - парти, коктейль-фуршет, фуршет-десерт, фуршет-буфет.
9. Организация обслуживания потребителей по типу «шведского стола» или «шведской линии».
- 10.Организация проведения банкета - чай, банкет - кофе.
- 11.Организация обслуживания тематических мероприятий.
- 12.Дать понятие банкетного меню.
- 13.Перечислить факторы, учитываемые при составлении меню для банкета с полным обслуживанием официантами.
- 14.Перечислить факторы, учитываемые при составлении меню для свадебного банкета.
- 15.Перечислить факторы, учитываемые при составлении меню для банкета – чай.
- 16.Дать характеристику банкетных холодных блюд и закусок.
- 17.Охарактеризовать особенности подачи супов на банкетах и назвать банкеты, при проведении которых принято подавать суп.
- 18.Назвать отличительные особенности подачи вторых горячих блюд на банкетах.
- 19.Нормативная техническая документация функционирования ресторанов.
- 20.Понятие устава предприятия ресторанного хозяйства и его характеристика
21. Документация для функционирования предприятий ресторанного хозяйства в современных экономических условиях
22. Понятие нормирования труда в ресторанном хозяйстве.
23. Основные нормы учета трудозатрат в ресторанном хозяйстве
24. Системный подход к нормированию труда и способы его внедрения
25. Понятие и виды персонала ресторанного хозяйства
26. Документы, нормирующие работу персонала ресторанного хозяйства
27. Понятие кадрового планирования в ресторанном хозяйстве

28. Понятие и виды спроса предприятия ресторанного хозяйства
29. Значение изучения спроса предприятия ресторанного хозяйства
30. Методы изучения спроса предприятия ресторанного хозяйства
31. Понятие оперативного планирования предприятий ресторанного хозяйства
32. Основные этапы оперативного планирования в предприятиях ресторанного хозяйства
33. Нормативная документация для проведения оперативного планирования на предприятиях ресторанного хозяйства
34. Меню как механизм продаж в предприятиях ресторанного хозяйства
35. Методы анализа меню предприятий ресторанного хозяйства
36. Понятие и виды материальной ответственности на предприятиях ресторанного хозяйства
37. Документальное оформление материальной ответственности на предприятиях ресторанного хозяйства
38. Инвентаризация как способ сохранения материальных ценностей на предприятиях ресторанного хозяйства
39. Понятие рациональной организации труда на предприятиях ресторанного хозяйства
40. Научная организация труда и ее характеристика в предприятиях ресторанного хозяйства
41. Рабочее время сотрудников предприятия ресторанного хозяйства и методы его изучения
42. Дать определение понятий «график выхода на работу» и «штатное расписание».
43. Какие сопроводительные документы поставщик отправляет покупателю?
44. Какие документы при поступлении контролирует отдел снабжения?
45. Какое значение в общественном питании имеет рациональная организация снабжения?
46. Какие действия должен предпринять зав. складом, в случае недостачи поставленного товара?
47. Какие действия должен предпринять поставщик, в случае не своевременной оплаты товара?

Практические задания 1 блок

Задание 1

Изучить теоретический материал по вопросам организации банкетов по вариантам и оформить в виде презентации и доклада. В презентации отразить характеристику выбранного банкета, особенности проведения, требования к персоналу, мебели и оборудованию, подбору посуды и инвентаря.

Задание 2

Изучить практическую составляющую реализации действий по обслуживанию различных видов банкетов с рассадкой. Произвести необходимые расчеты для проведения банкета в зависимости от варианта, предложенного преподавателем. Охарактеризовать особенности организации и проведения банкета, составить меню, особенности подачи блюд, подбор столовой посуды и приборов, используемой при проведении банкета. Рассчитать необходимое количество столов и столового белья для проведения банкета на конкретное количество приглашенных. Предложить схему расстановки столов и размещения гостей за столами.

Задание 3.

Изучить практическую составляющую реализации действий по обслуживанию различных видов фуршетов. Произвести необходимые расчеты для проведения фуршета в зависимости от варианта, предложенного преподавателем. Охарактеризовать особенности организации и проведения банкета, составить меню, особенности подачи блюд, подбор столовой посуды и приборов, используемой при проведении банкета. Рассчитать необходимое количество столов и столового белья для проведения банкета на конкретное количество приглашенных. Предложить схему расстановки столов и размещения гостей за столами.

Задание 4.

Разработать примеры меню и порядок оформления заказов на специальные обслуживания тематических мероприятий, посвященных празднованию знаменательных дат, общественных праздников, корпоративных мероприятий.

Задание 5.

Изучить теоретический материал по вопросам организации кейтерингового обслуживания по вариантам и оформить в виде презентации и доклада. В презентации отразить характеристику выбранного вида кейтеринга, особенности проведения, требования к персоналу, мебели и оборудованию, подбору посуды и инвентаря.

Задание 6

Изучить практическую составляющую реализации действий по обслуживанию различных видов кейтеринга. Произвести необходимые расчеты для проведения обслуживания в зависимости от варианта, предложенного преподавателем. Охарактеризовать особенности организации и проведения банкета, учесть вопросы территориального размещения, составить меню, учесть особенности подачи блюд, подбор столовой посуды и приборов, используемой при проведении. Рассчитать необходимое

количество столов и столового белья на конкретное количество приглашенных. Предложить схему расстановки столов и размещения гостей за столами.

Задание 7.

Изучить теоретический материал по вопросам организации досуга по вариантам и оформить в виде презентации и доклада. В презентации отразить современные подходы к развлекательным программам в предприятиях ресторанного хозяйства. Обосновать необходимые составляющие материально-технической базы для конкретного мероприятия. Разработать план проведения досугового мероприятия.

Практические задания 2 блок

Задание 1. Изучить особенности функционирования предприятий ресторанного хозяйства в зависимости от формы правовой и экономической деятельности. На примерах раздаточного материала, выданного преподавателем, изучить основные разделы устава предприятия ресторанного хозяйства.

Задание 2. Составить график выхода на работу сотрудников торгового зала и вспомогательных работников предприятия ресторанного хозяйства согласно заданию преподавателя по вариантам. Учесть тип и класс предприятия, время работы заведения, квалификацию сотрудников, график загрузки торгового зала.

Задание 3. Изучить основные методы нормирования труда в ресторанном хозяйстве, используемые для учета работы сотрудников торгового зала и производственных работников. Рассчитать по заданию преподавателя норму трудозатрат на конкретное действие, норму времени обслуживания, норму приготовления и т.д.

Задание 4. Провести исследование трудовых процессов в предприятиях ресторанного хозяйства методами хронометража и фотографии рабочего времени на действующих предприятиях Луганской народной республики. Сравнить с нормативными показателями. Сделать выводы о факторах, влияющих на выполнение нормативов.

Задание 5. На основании изученных теоретических данных провести изучение спроса потребителей различными методами. Разработать анкету опроса потребителей в зависимости от ситуации, смоделированной преподавателем (изучение уровня качества обслуживания, внедрение нового меню, удовлетворенность концепцией заведения и ее реализацией и т.д.). Подготовить формуляр для обработки полученных результатов.

Задание 6. С использованием метода ABC-анализа обработать результаты продаж по меню согласно вариантам, предложенным преподавателем. Сделать выводы о необходимости замены блюд в меню на новые позиции. Обосновать свой ответ.

Задание 7. Изучить теоретические вопросы организации материальной ответственности на предприятии ресторанного хозяйства. Индивидуальная и коллективная ответственность, особенности их использования в зависимости от типа и класса предприятия. Заполнить договор о материальной ответственности в соответствии с заданием преподавателя.

Задание 8. Изучить порядок проведения инвентаризации материальных ценностей на предприятиях ресторанного хозяйства. Механизм проверки мат.ценностей, его документальное оформление. Основные этапы, ответственные сотрудники, состав комиссии. Заполнить и оформить две инвентаризационные ведомости (по примерам, выданным преподавателем).

Задание 9. Для решения вопросов оперативного планирования на предприятиях ресторанного хозяйства составить план-меню конкретного предприятия по выбору преподавателя на 1 день в соответствии с типом и классом предприятия. Определить количество блюд в план-меню в соответствии с графиком загрузки торгового зала, коэффициентом потребления блюд и примерным соотношением блюд в меню. Полученный результат оформить в виде таблицы.

№ тех.карты / № сб.рец.	Наименование блюд и закусок	Выход блюд	Количес- во порций	Ответственный за приготовление блюд повар

Задание 10. Изучить понятие штатного расписания и особенности его оформления. Составить штатное расписание работников предприятия ресторанного хозяйства в соответствии с заданием по вариантам.

Задание 11. Изучить теоретические вопросы современного состояния ресторанного хозяйства в Российской Федерации и мире. Результаты информационного поиска оформить в виде доклада с презентацией и обсуждения. Направление исследования выбрать в соответствии с вариантом, предложенным преподавателем.

Задание 12. Изучить понятие сеть предприятий ресторанного хозяйства и наиболее успешные мировые сети. Результаты информационного

поиска оформить в виде доклада с презентацией и обсуждения. Направление исследования выбрать в соответствии с вариантом, предложенным преподавателем.

Тестовые задания (примеры):

1. Совокупность отличительных признаков предприятия конкретного типа, характеризующая качество предоставляемых услуг, уровень и условия обслуживания, это определение:
 - a. Типа предприятия общественного питания;
 - b. Вида предприятия общественного питания;
 - c. Класса предприятия общественного питания
2. Предприятия общественного питания выполняют функции:
 - a. производство кулинарной продукции
 - b. реализация кулинарной продукции
 - c. организация потребления кулинарной продукции
 - d. все ответы правильные
3. Услуги общественного питания должны отвечать:
 - a. требованиям безопасности, экологичности и целевому назначению
 - b. требованиям эргономичности и эстетичности
 - c. все ответы неверны
 - d. все ответы правильные
4. Сколько раз в год можно вносить изменения в штатное расписание?
 - a. Один;
 - b. Два;
 - c. Ограничения на этот счёт законодательством не установлены;
 - d. Изменять его в течении года нельзя.
5. При выборе составления графика выхода на работу учитывают:
 - a. Сезонность;
 - b. Режим работы предприятия;
 - c. График загрузки зала;
 - d. Настроение администратора.
6. Какого из представленных графиков выхода на работу не существует:
 - a. Ленточного;
 - b. Переменного;
 - c. Двухбригадного;
 - d. Комбинированного.
7. Количество и сроки проведения инвентаризации определяются:
 - a. Главным бухгалтером;
 - b. Вышестоящей организацией;
 - c. Минфином РФ;

- d. Руководителем организации.
- 8. Обязательные инвентаризации проводятся:
 - a. По распоряжению налоговой инспекции;
 - b. По распоряжению руководителя организации;
 - c. Перед составлением полугодовой бухгалтерской отчетности;
 - d. По желанию сотрудников.
- 9. Проверка фактического наличия имущества производится при обязательном участии:
 - a. Менеджера;
 - b. Санитарного врача;
 - c. Всех работников предприятия;
 - d. Материально ответственного лица.
- 10. Кто принимает заказ на обслуживание банкета?
 - a. Директор;
 - b. Администратор;
 - c. Шеф-повар;
 - d. Официант.
- 11. Какое количество официантов обслуживает гостей на банкете с частичным обслуживанием:
 - a. Один официант на 20 чел.;
 - b. Один на 5 чел.;
 - c. Один на 10 чел.;
 - d. Два на 50 чел.
- 12. Какой документ оформляется при приеме заказа на проведение банкета?
 - a. Договор;
 - b. Накладная;
 - c. Заказ-счет;
 - d. План-меню.
- 13. Основные нормативно-технологические документы применяемые на предприятии:
 - a. Меню;
 - b. Технологические карты и технические условия;
 - c. Инвентаризационные карты;
 - d. Инструкции.
- 14. При проведении инвентаризации товарно-материальных ценностей оформляется:
 - a. Инвентаризационная опись;
 - b. Расчетно-платежная ведомость;
 - c. Кассовый отчет;

- d. Товарный отчёт.
15. Инвентаризация – это?
- a. Проверка имеющегося имущества;
 - b. Оценка всего имущества предприятия;
 - c. Проверка имущества с целью выявления хищений;
 - d. Контроль, над сохранностью собственности организации, обеспечивающий достоверность фактических данных.
16. Продолжительность банкета с полным обслуживанием составляет:
- a. 30 мин.;
 - b. 50-60 мин.;
 - c. 1-1,5 часа;
 - d. 1,5-2 часа.
17. Укажите правильный перевод слова «catering» (англ):
- a. Доставка пищи;
 - b. Ходячий ресторан;
 - c. Обслуживание;
 - d. Снабжение провизией.
18. Что из перечисленного не является видом кейтеринга:
- a. Розничная продажа готовой кулинарной продукции;
 - b. Контракт на поставку;
 - c. Событийный кейтеринг;
 - d. Этнический кейтеринг.
19. Лидером мировой кейтеринг индустрии является:
- a. Compass Group;
 - b. World Steel Association;
 - c. Annual Statistical Bulletin;
 - d. American glass.
20. При выборе составления графика выхода на работу учитывают:
- e. Сезонность;
 - f. Режим работы предприятия;
 - g. График загрузки зала;
 - h. Настроение администратора.
21. Требование эргономичности – это соответствие условий обслуживания:
- а) гигиеническим требованиям
 - б) антропометрическим требованиям
 - в) физиологическим требованиям
 - г) все ответы правильные
- 22 Услуги по организации досуга включают:
- а) услугу питания
 - б) услугу изготовления кулинарной и кондитерской продукции
 - в) организацию музыкального обслуживания и проведения концертов
 - г) все ответы правильные
23. К основным факторам, определяющим культуру обслуживания,

относятся:

а) ассортимент и качество продукции, наличие современной материально-технической базы

б) внедрение прогрессивных форм обслуживания и персональное мастерство персонала

в) характер предоставляемых услуг

г) все ответы правильные

24. В ресторане норма площади для эстрады и танцплощадки на одно посадочное место составляет:

а) 0,15 м²

б) 0,25 м²

в) 0,3 м²

25. Сколько комплектов столовой посуды и приборов предусмотрено Нормами оснащения:

а) 3

б) 3,5

в) 4

г) все ответы верны

26. Ответственность за сохранность находящейся в обращении посуды и приборов в ресторанах может быть возложена на:

а) работника сервисной

б) метрдотеля, администратора зала

в) бригадира официантов

г) бригадная ответственность

е) все ответы верны

27. Правильная последовательность функций, осуществляемых предприятиями общественного питания в процессе деятельности:

а. производство продукции

б. реализация продуктов питания

с. снабжение предприятия

д. организация потребления

28. Выполнение общественным питанием социальной задачи - предоставление питания населению во время работы - способствует:

а) увеличению свободного времени

б) повышению работоспособности

с) улучшению профессиональных отношений

д) сохранению настроения

29. Выполнение общественным питанием социальной задачи - предоставление питания населению во время учебы - способствует:

а) увеличению свободного времени

б) повышению работоспособности

с) улучшению отношений в учебном коллективе

д) рационализации питания

30. Одна из особенностей деятельности общественного питания (ОП)

заключается в:

- a) длительных сроках хранения собственной кулинарной продукции
- b) приготовлении кулинарной продукции вне зависимости от спроса
- c) зависимости ассортимента от покупательной способности населения
- d) большом объеме дополнительных услуг в любом предприятии питания

31. Информация, которую предприятия ОП не обязаны предоставлять потребителям в соответствии с действующими «Правилами оказания услуг»:

- a) Режим работы
- b) Список поставщиков продуктов
- c) Лицензия
- d) Организационно-правовая форма

32 Рестораны в зависимости от местонахождения классифицируют на:

- a) ландшафтный
- b) выездного обслуживания
- c) специализированный
- d) с системой «шведский стол»
- e) ресторан-салон

33. Вид ресторана в зависимости от интересов потребителей:

- a) ландшафтный
- b) выездного обслуживания
- c) специализированный
- d) с системой «шведский стол»
- e) ресторан-салон

34. Удобное размещение социального предприятия питания означает:

- a) наличие хороших транспортных коммуникаций
- b) увязка с сетью городских транспортных маршрутов
- c) наличие охраняемой автостоянки
- d) расположение вблизи обслуживаемых контингентов

35. Рациональная форма, обеспечивающая быстроту обслуживания потребителей в социальных предприятиях ОП, - это отпуск:

- a) комплексов
- b) бизнес-ланчей
- c) бранчей
- d) линер

36. Система обслуживания питанием в пансионате, известная с дореволюционных времен в России:

- a) «экспресс-стол»
- b) «шведский стол»
- c) «репинский стол»
- d) обслуживание хостесс

37. Самая распространенная система обслуживания питанием в туристской гостинице:

- a) «экспресс-стол»
 - b) «шведский стол»
 - c) «репинский стол»
 - d) обслуживание хостесс
38. Количество экземпляров бланка заказа-счета, распечатываемых Pos-терминалом:
- a) один
 - b) два
 - c) три
 - d) четыре
39. Вид приема с рассадкой приглашенных за столом:
- a) «жур фикс»
 - b) бокал шампанского
 - c) званый завтрак
 - d) коктейль
40. Банкет, во время проведения которого гости сидят:
- b) коктейль
 - c) с полным обслуживанием официантами
 - d) комбинированный (фуршет+за столом)
41. Банкет, на котором каждому гостю соответствует четко определенное место:
- a) с полным обслуживанием официантами
 - b) с частичным обслуживанием официантами
 - c) фуршет
 - d) коктейль
42. Два наиболее важных фактора, учитываемые при составлении банкетного меню - это квалификация персонала и :
- a) количество банкетных столов
 - b) вариант расстановки столов
 - c) наличие сырья в предприятии ОП
 - d) пожелания заказчика банкета
 - f) форма зала

2.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы к экзамену

1. Особенности работы ресторана при гостиничном комплексе. Типы предприятий ресторанного хозяйства при гостиницах. Особенности оплаты гостями услуг.
2. Формы организации питания при гостиницах. Виды и организация завтраков при гостиницах.
3. Особенности работы ресторана при гостиничном комплексе. Организация обслуживания «шведский стол», ускоренных видов питания.

4. Особенности обслуживания питанием в номерах гостиничного предприятия. Правила предоставления услуг.
5. Особенности организации обслуживания потребителей в пути. Особенности питания путешественников, основные подходы к организации питания, типы предприятий питания, особенности функционирования.
6. Особенности организации обслуживания потребителей на автотранспорте. Питание в пути и на автостанциях.
7. Особенности организации обслуживания потребителей на авиатранспорте. Предприятия питания в аэропортах: виды предприятий, методы обслуживания, меню.
8. Особенности организации обслуживания потребителей на авиатранспорте. Организация обслуживания потребителей на борту самолета, предприятия по приготовлению скомпонованных обедов.
9. Особенности организации обслуживания потребителей на водном транспорте. Предприятия питания в зависимости от вида транспорта. Ассортимент блюд и изделий, особенности обслуживания на небольших судах.
10. Особенности организации обслуживания потребителей на водном транспорте. Питание на круизных судах: особенности организации, техническое оснащение, требования к персоналу.
11. Особенности организации обслуживания потребителей на железнодорожном транспорте. Предприятия питания на железнодорожных станциях: виды предприятий, особенности обслуживания, виды меню.
12. Особенности организации обслуживания потребителей на железнодорожном транспорте. Организация обслуживания потребителей в пути следования: особенности организации, техническое оснащение, требования к персоналу.
13. Обслуживание организованных групп туристов в заведениях ресторанного хозяйства. Документы для питания туристов.
14. Обслуживание туристов в заведениях ресторанного хозяйства. Услуги питания в пути следования. Организация и режим питания на маршруте. Особенности организации питания в походе.
15. Обслуживание туристов в заведениях ресторанного хозяйства. Особенности организации питания в зависимости от вида туризма.
16. Организация обслуживания участников культурных мероприятий (выставки, салоны). Классификация и общие требования, основные подходы к обслуживанию.
17. Организация обслуживания участников гражданских мероприятий (семинары, конференции). Классификация и общие требования, основные подходы к обслуживанию.
18. Организация обслуживания зрителей спортивных мероприятий. Классификация ПРХ и общие требования, основные подходы к обслуживанию.

19. Организация обслуживания участников спортивных мероприятий. Классификация и общие требования, основные подходы к обслуживанию. Обслуживание участников мероприятий завтраками, обедами и ужинами.
20. Требования к заведениям ресторанного хозяйства и их услугам на территории рынков или торговых комплексов. Типы предприятий, ассортимент продукции, методы обслуживания.
21. Организация питания и досуга в торгово-развлекательных комплексах. Виды ТРК, типы предприятий ресторанного хозяйства, способы и методы обслуживания, характеристика меню.
22. Организация питания потребителей в санаториях, пансионат, базах отдыха
 1. Классификация банкетов и приемов по различным признакам. Принципы организации банкетов и приемов.
 2. Роль менеджера банкетной службы в организации и проведении банкетов и приемов. Прием заказа и организация подготовительной работы к проведению банкетов.
 3. Организация обслуживания банкетов с рассадкой за столом (особенности проведения, подбор методов и форм обслуживания, требования к размещению гостей, персоналу, к посуде).
 4. Организация проведения банкета за столом с полным обслуживанием официантами (особенности проведения, подбор методов и форм обслуживания, требования к размещению гостей, персоналу, к посуде)
 5. Особенности организации проведения официального банкета-приема по протоколу (особенности проведения, подбор методов и форм обслуживания, требования к размещению гостей, персоналу, к посуде)
 6. Виды банкетов-приемов и их характеристика (особенности проведения, подбор методов и форм обслуживания, требования к размещению гостей, персоналу, к посуде)
 7. Организация проведения банкета за столом с частичным обслуживанием официантами (особенности проведения, подбор методов и форм обслуживания, требования к размещению гостей, персоналу, к посуде)
 8. Особенности проведения банкета-фуршет (особенности проведения, подбор методов и форм обслуживания, требования к размещению гостей, персоналу, к посуде).
 9. Организация проведения банкета-коктейль(особенности проведения, подбор методов и форм обслуживания, требования к размещению гостей, персоналу, к посуде).
 10. Характеристика и организация обслуживания комбинированных банкетов (виды, особенности проведения, подбор методов и форм обслуживания, требования к размещению гостей, персоналу, к посуде).
 11. Характеристика и организация обслуживания специализированных банкетов (особенности проведения, подбор методов и форм обслуживания, требования к размещению гостей, персоналу, к посуде).
 12. Организация обслуживания потребителей по типу «шведского стола» или «шведской линии».

13. Особенности обслуживания тематических мероприятий.
14. Классификация кейтерингового обслуживания. Виды кейтеринга, его социальное значение.
15. Материально – техническое обеспечение кейтерингового обслуживания.
16. Характеристика персонала кейтерингового обслуживания.
17. Повседневный кейтеринг (особенности проведения, подготовка к обслуживанию, подбор методов и форм обслуживания, требования к размещению гостей, персоналу, к посуде)
18. Праздничный кейтеринг и его характеристика (особенности подготовки и проведения, подготовка к обслуживанию, подбор методов и форм обслуживания, требования к размещению гостей, персоналу, к посуде)
19. Особенности обслуживания при проведении презентаций и других социальных мероприятий.
20. Сущность организации досуга, отдыха и развлечений в предприятиях ресторанного хозяйства.
21. Музыкальное обслуживание в предприятиях ресторанного хозяйства.
22. Организация спортивных видов развлечения и развлекательных шоу-программ в предприятиях ресторанного хозяйства.
23. Особенности работы ресторана при гостиничном комплексе. Типы предприятий ресторанного хозяйства при гостиницах. Особенности оплаты гостями услуг.
24. Формы организации питания при гостиницах. Виды и организация завтраков при гостиницах.
25. Особенности работы ресторана при гостиничном комплексе. Организация обслуживания «шведский стол», ускоренных видов питания.
26. Особенности обслуживания питанием в номерах гостиничного предприятия. Правила предоставления услуг.
27. Особенности организации обслуживания потребителей в пути. Особенности питания путешественников, основные подходы к организации питания, типы предприятий питания, особенности функционирования.
28. Особенности организации обслуживания потребителей на автотранспорте. Питание в пути и на автостанциях.
29. Особенности организации обслуживания потребителей на авиатранспорте. Предприятия питания в аэропортах: виды предприятий, методы обслуживания, меню.
30. Особенности организации обслуживания потребителей на авиатранспорте. Организация обслуживания потребителей на борту самолета, предприятия по приготовлению скомплектованных обедов.
31. Особенности организации обслуживания потребителей на водном транспорте. Предприятия питания в зависимости от вида транспорта. Ассортимент блюд и изделий, особенности обслуживания.
32. Особенности организации обслуживания потребителей на водном транспорте. Питание на круизных судах: особенности организации, техническое оснащение, требования к персоналу.

33. Особенности организации обслуживания потребителей на железнодорожном транспорте. Предприятия питания на железнодорожных станциях: виды предприятий, особенности обслуживания, виды меню.
34. Особенности организации обслуживания потребителей на железнодорожном транспорте. Организация обслуживания потребителей в пути следования: особенности организации, техническое оснащение, требования к персоналу.
35. Обслуживание туристов в заведениях ресторанного хозяйства. Понятие индустрии туризма, виды туризма и основные участники. Современные способы организации питания туристов предприятиями ресторанного хозяйства.
36. Обслуживание организованных групп туристов в заведениях ресторанного хозяйства. Документы для питания туристов.
37. Обслуживание туристов в заведениях ресторанного хозяйства. Услуги питания в пути следования. Организация и режим питания на маршруте. Особенности организации питания в походе.
38. Обслуживание туристов в заведениях ресторанного хозяйства. Особенности организации питания в зависимости от вида туризма.
39. Организация обслуживания участников культурных мероприятий. Классификация и общие требования, основные подходы к обслуживанию. Обслуживание участников мероприятий завтраками, обедами и ужинами
40. Организация обслуживания участников гражданских мероприятий. Классификация и общие требования, основные подходы к обслуживанию. Обслуживание участников мероприятий завтраками, обедами и ужинами
41. Организация обслуживания участников спортивных мероприятий. Классификация и общие требования, основные подходы к обслуживанию. Обслуживание участников мероприятий завтраками, обедами и ужинами.
42. Требования к заведениям ресторанного хозяйства и их услугам на территории рынков или торговых комплексов. Типы предприятий, ассортимент продукции, методы обслуживания.
43. Организация питания и досуга в торгово-развлекательных комплексах. Виды ТРК, типы предприятий ресторанного хозяйства, способы и методы обслуживания, характеристика меню.
44. Особенности организации питания по месту работы. Общие требования к организации питания рабочих и служащих, типы предприятий, методы обслуживания.
45. Особенности организации обслуживания сосредоточенных контингентов питанием по месту работы: типы предприятий, методы обслуживания, виды меню.
48. Особенности организации обслуживания рассредоточенных контингентов питанием по месту работы: особенно организации, типы предприятий, методы обслуживания, виды меню.