

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

Структурное подразделение Институт физико-математического образования,
информационных и обслуживающих технологий
Кафедра технологий производства и профессионального образования

УТВЕРЖДАЮ

Врио директора института физико-
математического образования,
информационных и обслуживающих
технологий



Е.А. Журавлева
2025 г.

Приложение к рабочей программе учебной дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
обучающихся по дисциплине

**Организация производства и обслуживания на предприятиях
общественного питания**

По направлению подготовки – 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)


Профиль подготовки – Технология и организация общественного питания

Квалификация выпускника – бакалавр

Форма обучения – очная, заочная

Курс – 1, 2 курс (2, 3 семестры / 4, 5 триместры)

Разработчик:
доцент кафедры
технологий производства и
профессионального образования
ФГБОУ ВО «ЛГПУ»
Киреева Елена Ивановна

Заведующий кафедрой технологий
производства и профессионального
образования

Киреева Е.И.
Протокол
от «14» января 2025 г. № 7

Луганск, 2025

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) – неотъемлемая часть рабочей программы дисциплины «Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания» и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений студентов, освоивших программу дисциплины.

1.2. Цели и задачи фонда оценочных средств

Цель ФОС – установить соответствие уровня подготовки обучающегося требованиям ФГОС ВО бакалавриат по направлению подготовки 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 22.02.2018 г. № 124 (с изменениями и дополнениями).

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

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

Код по ФГОС ВО	Индикатор достижения
Профессиональных	
ПК-1	ПК-1.1 Знает: методические основы проектирования и применения профессионально-педагогических технологий (в т.ч. креативных и инновационных); формы, средства и методы профессионального обучения и диагностики, необходимые для организации изучения учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик; электронные образовательные и информационные ресурсы, необходимые для организации изучения учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик. ПК-1.2 Умеет: применять современные технические средства обучения и образовательные технологии, использовать дистанционные образовательные технологии, информационно-коммуникационные технологии, креативные технологии, электронные образовательные и информационные ресурсы с учетом особенностей преподаваемого учебного предмета, курса, дисциплины (модуля), практики. ПК-1.3 Владеет: методикой проектирования и адаптации профессионально-педагогических технологий (в т.ч. креативных и инновационных), форм, средств и методов профессионального обучения и диагностики к условиям реализации программ СПО и (или) ДПП.

1.4. Этапы формирования компетенций и средства оценивания уровня их сформированности

Этапы формирования компетенций	Компетенции	Контрольно-оценочные средства / способ оценивания
--------------------------------	-------------	---

2 семестр / 4 триместр		
Тема 1. Организация снабжения предприятий общественного питания	ПК-1	Устный опрос, подготовка реферата
Тема 2. Организация складского и тарного хозяйства	ПК-1	Устный опрос
Тема 3. Оперативное планирование производства и технологическая документация	ПК-1	Устный опрос, Тестовое задание, тренинг
Тема 4. Структура производства. Организация и нормирование труда	ПК-1	Устный опрос, подготовка доклада, тестовое задание, решение ситуационных задач
Промежуточная аттестация	ПК-1	Экзамен (устный)
3 семестр / 5 триместр		
Тема 5. Организация производства	ПК-1	Устный опрос, подготовка презентаций, тестовое задание
Тема 6. Подготовка и обслуживание потребителей в заведениях ресторанного хозяйства	ПК-1	Устный опрос, подготовка реферата
Тема 7. Правила подачи блюд и напитков	ПК-1	Устный опрос
Тема 8. Обслуживание потребителей напитками	ПК-1	Устный опрос
Тема 9. Общая характеристика методов и форм обслуживания	ПК-1	Устный опрос, подготовка доклада, решение ситуационных задач
Тема 10. Организация кейтерингового обслуживания	ПК-1	Устный опрос
Промежуточная аттестация	ПК-1	Экзамен (устный)

1.5. Описание показателей формирования компетенций

Код компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели)
ПК-1	<p>знать: специальные виды услуг и формы обслуживания, специальное оборудование для обслуживания в организациях общественного питания; характеристику методов и форм обслуживания потребителей в зале обслуживания, методы и приемы подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис-бара, приемы сбора использованной посуды и приборов, требования к проведению расчета с посетителями; требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов; специальные виды услуг и формы обслуживания; показатели эффективности обслуживания потребителей (прибыль, рентабельность, повторная посещаемость и др.) и их определение; критерии и показатели качества обслуживания;</p> <p>уметь: принимать рациональные управленческие решения, регулировать конфликтные ситуации в организации, применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности; определять численность работников, занятых</p>

	<p>обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями; выбирать, оформлять и использовать информационные ресурсы, необходимые для обеспечения процесса обслуживания в организациях общественного питания; определять и анализировать показатели эффективности обслуживания (прибыль, рентабельность, повторная посещаемость); выбирать и определять показатели качества обслуживания, разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания;</p> <p>владеть: организации и проверки подготовки зала обслуживания к приему обслуживанию потребителей; анализа производственных ситуаций; оценка качества обслуживания и подготовки предложений по его повышению.</p>
--	---

1.6. Критерии оценивания компетенций на разных этапах их формирования

Вид учебной работы	Количество баллов	
	ОФО	ЗФО
2 семестр / 4 триместр		
Выполнение и защита практических работ	20	20
Выполнение и защита лабораторных работ	20	20
Выполнение задания самостоятельной работы	20	20
Экзамен	40	40
Итого за 2 семестр / 4 триместр:	100	
3 семестр / 4 триместр		
Выполнение и защита практических работ	20	20
Выполнение и защита лабораторных работ	20	20
Выполнение задания самостоятельной работы	20	20
Экзамен	40	40
Итого за 3 семестр / 4 триместр	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	А – 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	
Хорошо	83–89	В – 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	Зачтено
Хорошо	75–82	С – 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 из 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	Не зачтено
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	
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	

2. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

2.1 Оценочные средства текущего контроля

2.1.1 Вопросы для устного опроса

Тема 1. Организация снабжения предприятий общественного питания

1. Какие требования предъявляют к организации и продовольственному снабжению предприятий общественного питания?
2. Кто является основным источником продовольствия учреждений общественного питания?
3. Какова главная функция оптовых баз?
4. Чем отличается деятельность торговых баз от оптовых?
5. Как оформляется договор поставки? Какие основные его разделы?
6. Какие задачи необходимо решить для обеспечения предприятий общественного питания продовольственными продуктами?
7. Назовите основные критерии при выборе поставщика.
8. Основные принципы товародвижения.
9. Что собой представляет складская форма снабжения? Дайте ее характеристику.
10. Способы доставки продуктов питания.
11. Назовите и охарактеризуйте этапы приема продовольственных товаров.

Тема 2. Организация складского и тарного хозяйства

1. Назовите последовательность складских операций.
2. Требования к внутренней планировке склада.
3. Объемно-планировочные требования.
4. Способы хранения и укладки сырья.
5. Какие санитарно-гигиенические требования предъявляют к складам?
6. Виды товарных потерь. Краткое описание.
7. По каким основным признакам производится классификация тары?
8. Какие требования предъявляются к таре?
9. Что такое тарооборот? Каким образом он организуется?
10. Какие мероприятия применяются по сокращению расходов тары?

Тема 3. Оперативное планирование производства и технологическая документация

1. В чем заключается сущность оперативного планирования?
2. Что такое производственная программа? Как она составляется?
3. Как осуществляется расчет сырья и продуктов на предприятиях общественного питания?
4. Перечислите основную нормативную и технологическую документацию, используемую на предприятиях общественного питания.
5. Как осуществляется оперативное планирование на заготовочном производстве?

6. По какой формуле рассчитывают выход овощных и мясных полуфабрикатов?

7. Охарактеризуйте оперативное планирование на доготовочных предприятиях.

8. Из каких элементов состоит оперативное планирование на производстве? Охарактеризуйте их.

9. Для чего нужны технологические и технико-технологические карты?

10. Какие разделы должны входить в состав технико-технологической карты?

Тема 4. Структура производства. Организация и нормирование труда

1. Перечислите основные задачи рациональной организации труда.

2. Укажите основные направления рациональной организации труда.

3. Какие виды деления труда существуют?

4. Что такое аттестация рабочих мест на предприятиях общественного питания? Для чего она необходима?

5. Назовите факторы, влияющие на улучшение условий труда.

6. Как классифицируются затраты рабочего времени?

7. Из каких частей состоит оперативное время? Для чего необходимо его знание?

8. Что включает в себя время перерывов?

9. Из каких операций состоит фотография рабочего времени? Охарактеризуйте каждую из них.

10. Что такое хронометраж и с какой целью его проводят?

Тема 5. Организация производства

1. Каково значение заготовочных цехов?

2. Какие цеха входят в состав заготовочных?

3. Назовите основное оборудование овощного цеха.

4. Перечислите помещения, входящие в состав мясного цеха.

5. Опишите организацию рабочего места обвальщика.

6. Что такое фиксация рыбы? Для чего она применяется?

7. Укажите назначение доготовочных цехов и ассортимент вырабатываемой ими продукции.

8. Какие цеха входят в состав доготовочных?

9. Назовите технологические процессы, осуществляемые в горячем и холодном цехах?

10. Для чего предназначен холодный цех?

Тема 6. Подготовка и обслуживание потребителей в заведениях ресторанного хозяйства

1. Назовите три функциональные зоны в помещениях, предназначенных для обслуживания посетителей.

2. Какие требования предъявляются к оформлению входа в ресторан?

3. Что такое аванзал и для чего он нужен?

4. Приведите определение торгового зала как основного помещения для обслуживания посетителей.

5. Охарактеризуйте виды и назначение баров и буфетов в торговых залах.

6. Из каких принципов исходят при подборе мебели?

7. Чем руководствуются при выборе варианта расстановки мебели (перечислите возможные варианты) в торговых залах ресторанов, кафе, предприятий фаст-фуда?

8. Охарактеризуйте функции банкетных и фуршетных залов.

9. В соответствии с какими антропометрическими и эстетическими требованиями осуществляется подбор стульев? Какому материалу отдается предпочтение в зависимости от типа предприятия общественного питания?

10. В чем суть профессии бариста, и как он выполняет свои обязанности по обслуживанию потребителей?

Тема 7. Правила подачи блюд и напитков

1. Правила порционирования первых блюд.

2. Какие существуют способы подачи первых блюд в бульонных чашках?

3. В какой посуде подают холодные закуски?

4. Какой должна быть температура тарелок при подаче горячих закусок?

5. Предварительная сервировка стола перед подачей холодных закусок.

6. Правила подачи салатов и винегретов.

7. Последовательность подачи вторых блюд.

8. Правила подачи жареных овощей.

9. Подача блюд в обнос.

10. Какие сладкие блюда относятся к холодным, какие – к горячим?

Тема 8. Обслуживание потребителей напитками

1. Требования к персоналу, ответственному за обслуживание гостей напитками.

2. Характеристика карты вин.

3. Основные принципы подбора вин.

4. Правила подачи апперитивов.

5. Принципы объединения сыров и вина.

6. Рабочее место сомелье.

7. Правила наполнения рюмок.

8. Рекомендации по употреблению коньяка.

9. Температура подачи напитков.

10. Назовите вина, которые подают к холодным блюдам и закускам.

Тема 9. Общая характеристика методов и форм обслуживания

1. Классификация методов обслуживания.

2. Характеристика методов самообслуживания.

3. Характеристика методов обслуживания официантами.
4. Формы самообслуживания.
5. Формы обслуживания официантами.
6. Характеристика процесса самообслуживания.
7. Характеристика процесса обслуживания официантами.
8. Особенности обслуживания с доставкой на рабочие места.

Тема 10. Организация кейтерингового обслуживания

1. Перечислите основные этапы технологии кейтеринга.
2. Какие основные требования предъявляют к мебели для кейтеринга?
3. Какое оборудование в кейтеринге используют для сохранения температурного режима блюд? Приведите его классификацию.
4. Какое оборудование используется для доставки блюд и заготовок к месту мероприятия в кейтеринге?

2.1.2 Темы для подготовки рефератов

Тема 1. Организация снабжения предприятий общественного питания

1. Правила и требования хранения и отпуска продукции со склада.
2. Организация тарного хозяйства на предприятиях общественного питания.
3. Виды маршрутов завоза продуктов, их особенности.
4. Организация материально-технического снабжения предприятий общественного питания.
5. Способы снабжения, применяемые в общественном питании.

Тема 7. Правила подачи блюд и напитков

1. Особенности сервировки стола при подаче горячих закусок.
2. Особенности и подача прозрачных первых блюд.
3. Правила обслуживания потребителей за столом при подаче вторых блюд.
4. Техника подачи чая, какао, кофе, шоколада.
5. Техника и порядок уборки стола.

2.1.3 Темы для подготовки докладов

Тема 4. Структура производства. Организация и нормирование труда

1. Основные направления рациональной организации труда.
2. Сущность и задачи нормирования труда на предприятиях общественного питания.
3. Пути улучшения качества выпускаемой продукции и организации бракеража на предприятиях общественного питания.
4. Организация рабочего места приготовления салатов и винегретов.
5. Организация рабочего места обработки гастрономических изделий.
6. Организация рабочего места приготовления заливных блюд.
7. Организация рабочих мест приготовления бутербродов.

Тема 10. Организация кейтерингового обслуживания

1. Сущность кейтерингового обслуживания.
2. Классификация кейтеринговых услуг.
3. Особенности материально-технического обеспечения кейтеринговых услуг.
4. Последовательность проведения банкета при кейтеринговом обслуживании.
5. Требования к выбору территории для проведения кейтерингового обслуживания.

2.1.4 Темы для подготовки презентаций

Тема 5. Организация производства

1. Организация работы мясо-рыбного цеха
2. Организация работы горячего цеха
3. Организация работы холодного цеха
4. Организация работы овощного цеха
5. Организация работы цеха по обработке зелени
6. Организация работы кухни-заготовочной
7. Организация работы фабрики-доготовочной
8. Организация складского хозяйства
9. Организация работы экспедиции
10. Особенности организации питания учащихся начального, средне – специального и высшего профессионального образования

Тема 6. Подготовка и обслуживание потребителей в заведениях ресторанного хозяйства

1. Правила хранения и учет столовой посуды, приборов и столового белья.
2. Характеристика столовой посуды, используемой на предприятиях общественного питания.
3. Характеристика столовых приборов, используемых на предприятиях общественного питания.
4. Характеристика столового белья, используемого на предприятиях общественного питания.

2.1.5 Тестовые задания по дисциплине

Тема 3. Оперативное планирование производства и технологическая документация

1. Меню – это:

- а) перечень алкогольных напитков и других сопутствующих товаров, предназначенный для доведения информации о наименовании напитков и цен на них;
- б) средство информации, направленное на доведение до потребителя сведений о фирменном наименовании предприятия, его месторасположения, типе, классе предприятия общественного питания, его специализации, режиме работы, оказываемых услугах;

в) важный носитель рекламы, в художественном оформлении которого выделяют основные элементы фирменной символики, создающих имидж предприятия для потребителей;

г) документ, предназначенный для информирования потребителей об ассортименте кулинарной и кондитерской продукции, напитков и других товаров, их количественных характеристиках, об исполнителе услуги, знаке обслуживания.

2. На каком из этапов технологического цикла осуществляется составление меню:

- а) маркетинг; в) проектирование и разработка продукции;
б) производство продукции; г) планирование и разработка технологического процесса.

3. Производственная программа заготовочных предприятий на день представлена:

- а) наряд-заказом; в) плановым меню;
б) планом-меню; г) меню.

4. Меню фирменных блюд, заказных блюд, дежурных блюд являются разновидностями:

- а) меню со свободным выбором блюд; в) специального меню;
б) меню дневного рациона; г) банкетного меню.

5. Вид меню, учитывающий особенности лечебного питания:

- а) детское меню; г) комплексное меню;
б) школьное меню; д) диетическое меню.
в) меню дневного рациона;

6. Вид меню, предусматривающий 3-4 разовое питание:

- [illegible]

7. Продажная цена на продукцию собственного производства общественного питания определяется на основе:

- а) текущего планирования; в) калькуляции;
- б) оперативного планирования; г) расчета сырья;
- д) оформления технологических карт.

8. Операционный контроль – это контроль:

- а) поступающего сырья и полуфабрикатов; в) качеством готовой продукции;
б) за ходом технологического процесса; г) за работой оборудования.

9. *Оперативное планирование заготовочного производства осуществляется в следующей последовательности:*

- а) диспетчерская служба обобщает поступающие заказы в виде дневного производственного плана в 2-х экземплярах, один из которых передает начальнику цеха, а другой – в экспедицию. Начальник цеха оформляет наряд-заказ с четким определением количества сырья и выхода продукции, сырьё получают из кладовой, распределяют его по участкам производства в соответствии с заданием, контролируется выпуск продукции, которая сдается в экспедицию для последующей комплектации заказа;
- б) составляется план-меню, осуществляется расчет сырья, оформление требования в кладовую, выписывается требование-накладная на отпуск продукции, сырье получают из кладовой, распределяют его по цехам и участкам производства с учетом заданий поварам, осуществляется оперативный учет движения сырья и готовой продукции, фактической

реализации блюд;

в) получается товар из кладовой, распределяется по цехам и участкам производства, оформляется наряд-заказ, экспедиция формирует комплектацию заказа;

г) рассчитывается меню на основе наряд-заказа, выписывается требование-накладная на отпуск продукции, сырьё получают из кладовой, осуществляется реализация блюд.

10. Какой вид меню составляется на основе пожеланий заказчика?

а) меню со свободным выбором блюд;

в) банкетное меню;

б) специальное меню;

г) меню дневного рациона.

Тема 4. Структура производства. Организация и нормирование труда

1. Пропорциональность в организации производства предполагает:

а) соответствие мощности всех подразделений предприятия (цехов, участков, отдельных рабочих мест) установленному плановому заданию;

б) сокращение всех перерывов как в использовании трудовых ресурсов, технических средств, так и в продвижении предметов труда в процессе производства;

в) одновременное выполнение отдельных частей производственного процесса, т.е. создание широкого фронта работ по изготовлению данной продукции;

г) одновременное сокращение мощности всех подразделений предприятия.

2. Какой из методов организации производства позволяет наиболее полно реализовать все принципы рациональной организации производства:

а) ритмичность производства;

б) поточность производства;

в) партионный метод организации производства, т.е. выпуск продукции партиями по мере спроса;

г) механизация производства.

3. Распределение между работниками в зависимости от уровня квалификации работы определенной сложности, точности и ответственности – это:

а) операционное разделение;

в) кооперативное разделение;

б) квалификационное разделение;

г) разрядное разделение.

4. График, предусматривающий выход работников производства в разное время группами или поодиночке в соответствии с загрузкой торгового зала, – это:

а) ленточный (ступенчатый или скользящий) график;

в) линейный график;

б) график суммированного учета рабочего времени;

г) комбинированный график.

5. График, применяемый на предприятиях с неравномерной загрузкой в отдельные дни недели или месяца, когда невозможно установить рабочий день нормальной продолжительности – это:

а) ленточный (ступенчатый или скользящий) график;

в) линейный график;

б) график суммированного учета рабочего времени;

г) комбинированный график.

6. Основа порядка на производстве, предусматривает своевременный выход на работу, соблюдение установленной продолжительности рабочего дня, обеденного перерыва, – это:

а) технологическая дисциплина;

в) трудовая дисциплина;

- б) производственная дисциплина; г) цеховая дисциплина.

7. Соблюдение работниками требований по охране труда, технике безопасности, производственной санитарии и гигиене, противопожарной охране, пользование спецодеждой, содержание в порядке инвентаря, оборудования, бережное к ним отношение, выполнение приказов и распоряжений руководителей – это:

- а) технологическая дисциплина; в) трудовая дисциплина;
б) производственная дисциплина; г) цеховая дисциплина.

8. Эффективным методом организации равномерной работы является:

- а) непрерывность производства; в) ритмичность производства;
б) параллельность в организации г) механизация производства.
производственного процесса;

9. Краткосрочная плановая производственная программа – это:

- а) текущее планирование (на месяц, декаду, неделю);
б) оперативное планирование (на день);
в) длительное планирование (на год);
г) временное планирование (на текущий период).

10. Расчленение процесса изготовления продукции на отдельные операции – это:

- а) операционное разделение; в) кооперативное разделение;
б) квалификационное разделение; г) разрядное разделение.

Тема 6. Подготовка и обслуживание потребителей в заведениях ресторанного хозяйства

1. Ответственность за сохранность находящейся в обращении посуды и приборов в ресторане может быть возложена на:

- а) работника сервисной; г) бригадная ответственность;
б) метрдотеля; д) одного из официантов.
в) бригадира официантов;

2. Аванзал – это:

- а) основное помещение, где обслуживают потребителей;
б) помещение для сбора, ожидания и отдыха гостей – участников банкетов;
в) помещение для банкетного обслуживания гостей – участников банкетов;
г) помещение для приема пищи.

3. Посуда, которая имеет толщину не более 2,5 мм, при легком ударе издает чистый продолжительный звук:

- а) фарфоровая; в) фаянсовая;
б) керамическая; г) стеклянная.

4. Температура ополаскивания посуды водой в предприятиях общественного питания:

- а) 45-48 °С; в) 90-98 °С;
б) 70-80 °С; г) 25-35 °С.

5. Глубокая столовая тарелка имеет диаметр:

- а) 20 см; в) 22 см;
б) 24 см; г) 18 см.

6. Температура основной мойки посуды водой в предприятиях общественного питания:

- | | |
|-------------|-------------|
| а) 30-35°C; | в) 80-90°C; |
| б) 45-48°C; | г) 100 °C. |

7. Услуги по изготовлению, реализации и организации потребления широкого ассортимента блюд и изделий сложного изготовления из различных видов сырья, покупных товаров и винно-водочных изделий:

- | | |
|-------------------------------|-----------------------------|
| а) услуга питания ресторана; | в) услуга питания столовой; |
| б) услуга питания закусочной; | г) услуга питания кафе. |

8. Услуга изготовления, реализации и потребления ограниченного ассортимента блюд несложного приготовления для быстрого обслуживания потребителей:

- | | |
|-------------------------------|-----------------------------|
| а) услуга питания ресторана; | в) услуга питания столовой; |
| б) услуга питания закусочной; | г) услуга питания кафе. |

9. Метод обслуживания, в процессе которого потребители самостоятельно берут с раздаточной холодные блюда и напитки, мучные кондитерские изделия; горячие блюда раздатчики порционируют непосредственно перед их отпуском:

- | | |
|--|--------------------------------|
| а) обслуживание официантами; | г) полное самообслуживание; |
| б) самообслуживание; | д) частичное самообслуживание. |
| в) комбинированный метод обслуживания; | |

10. Метод обслуживания, который применяется в ресторанах, барах, иногда в кафе, в которых создание комфорта играет большую роль:

- | | |
|--|--------------------------------|
| а) обслуживание официантами; | г) полное самообслуживание; |
| б) самообслуживание; | д) частичное самообслуживание. |
| в) комбинированный метод обслуживания; | |

2.1.6 Ситуационные задачи

Тема 4. Структура производства. Организация и нормирование труда Ситуационная задача 1

В связи с расширением дилерской сети ресторанов, компания провела обучение персонала в количестве 10 чел. Расходы на обучение одного специалиста в области маркетинга – 2 тыс. ден. ед. Продолжительность влияния программы обучения на производительность труда составила, по предварительным расчетам, 5 лет. Стоимостная оценка расхождения в производительности труда лучших и средних работников в отделе маркетинга составила 3 тыс. ден. ед.

Определить, на какие параметры работы фирмы будут влиять результаты обучения работников.

Рассчитать эффект влияния программы обучения на повышение производительности труда.

Ситуационная задача 2

Допустим, один Ваш подчиненный (официант, бармен, повар) ошибочно, в связи с недостаточным опытом, допустил ошибку, в связи с чем

ресторан упустил крупного влиятельного клиента. Другой – аналогично привлек клиента, получив за это вознаграждение. В первом случае компания упустила существенную выгоду, в другом – получила значительную прибыль. Опишите Вашу реакцию и действия в первой и второй ситуации.

Тема 5. Организация производства

Ситуационная задача 1

Компания планирует открыть сеть ресторанов быстрого питания. Какие блюда вы непременно включили бы в меню этих ресторанов, чтобы выделить их из общей массы конкурентов и завоевать симпатии потенциальных клиентов? Примечание: причины, по которым вы собираетесь включить в меню то или иное блюдо, должны быть обоснованы.

Ситуационная задача 2

Крупная фирма собирается открыть ресторан быстрого питания в Луганске. Какие факторы макросреды она должна учесть? Проведите анализ рынка на предмет выявления основных конкурентов компании. При анализе конкурентной среды необходимо выяснить примерно следующий перечень вопросов:

- кто основные конкуренты;
- стратегия конкурентов;
- оргструктура и менеджмент;
- финансовое состояние;
- маркетинговая и рекламная стратегия конкурентов;
- методы, используемые в конкурентной борьбе;
- комплекс оказываемых услуг.

Ситуационная задача 3

Допустим, Вы хотите опросить потребителей об их реакции на новый ресторан. Предлагается провести это интервью якобы от имени несуществующего Института по исследованию маркетинга? Как Вы поступите?

Тема 10. Организация кейтерингового обслуживания

Ситуационная задача 1

Ресторан готовится к кейтеринг-обслуживанию 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.

2.1.7 Тренинг

Тема 3. Оперативное планирование производства и технологическая документация

№ п/п	Текст вопроса	Варианты ответа
1	Предприятие общественного питания выполняет только производство кулинарной продукции и ее реализацию?	Да Нет
2	Продукция предприятий общественного питания имеет ограниченные сроки реализации?	Да Нет
3	Разнообразие выпускаемой продукции усложняет организацию производства?	Да Нет
4	Разнообразие выпускаемой продукции зависит от характера спроса и особенностей обслуживаемого контингента?	Да Нет
5	Режим работы предприятий общественного питания зависит от режима работы промышленных предприятий, учреждений, учебных заведений?	Да Нет
6	Спрос на продукцию предприятий общественного питания зависит от времени года?	Да Нет
7	Спрос на продукцию предприятий общественного питания не изменяется по дням недели в течение суток?	Да Нет
8	Предприятия общественного питания предоставляют только услугу питания?	Да Нет
9	При массовом изготовлении сроки реализации горячих блюд?	2-3 часа 3-4 час 4-5 часов
10	При массовом изготовлении сроки реализации холодных блюд?	1 ч 2 ч 3 ч
11	В зависимости от характера производства предприятия общественного питания подразделяются на заготовочные, доготовочные и предприятия с полным циклом производства?	Да Нет
12	Заготовочные предприятия изготавливают полуфабрикаты для других предприятий?	Да Нет
13	Универсальные предприятия выпускают блюда из разных видов сырья?	Да Нет
14	Специализированные предприятия выпускают продукцию из определенного вида сырья?	Да Нет
15	На классы предприятия общественного питания делятся в зависимости от качества и объема предоставляемых услуг?	Да Нет
16	От времени функционирования предприятия делятся на постоянно действующие и сезонные?	Да Нет
17	От места функционирования предприятия питания могут быть стационарными и передвижными?	Да Нет
18	Как подразделяются предприятия по ассортименту выпускаемой продукции?	Заготовочные Универсальные Специализированные Доготовочные
19	Какие предприятия делятся на классы?	Столовая

		Бар Кафе Закусочная Ресторан
20	По ассортименту реализуемой продукции столовые различают общего типа и диетические?	Да Нет
21	Столовые различают по месторасположению?	Да Нет
22	Рестораны по качеству предоставляемых услуг подразделяются на классы?	Да Нет
23	Рестораны организуют тематические вечера и банкеты всех видов?	Да Нет
24	Бары различаются по ассортименту выпускаемой продукции?	Да Нет
25	Бары различаются по специфике обслуживания?	Да Нет
26	Высота барной стойки должна быть:	1 м 1,05 м 1,2 м 1,5 м
27	Кафе реализует расширенный ассортимент горячих напитков?	Да Нет
28	Кафе различаются по ассортименту подаваемой продукции?	Да Нет
29	Меню в кафе начинается с горячих и холодных напитков?	Да Нет
30	Какова площадь кафе на 50 посадочных мест?	80 м ² 90 м ² 100 м ²
31	Площадь зала закусочной должна рассчитываться из норматива 1,6 м ² на одно посадочное место?	Да Нет
32	Экономическая эффективность закусочных не зависит от пропускной способности ее торгового зала?	Да Нет
33	Какой это тип предприятия: с широким ассортиментом блюд сложного приготовления, включая заказные и фирменные блюда, алкогольную продукцию, с повышенным уровнем обслуживания?	Бар Ресторан Кафе Столовая

2.2 Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)

1. Роль и задачи снабжения.
2. Требования, предъявляемые к организации снабжения на предприятиях общественного питания.
3. Виды и источники снабжения на предприятиях общественного питания.
4. Разновидности оптовых баз по специализации и назначению.
5. Продовольственное обеспечение. Его назначение.
6. Товародвижение. Его принципы.
7. Формы снабжения. Их характеристика.
8. Централизованная и децентрализованная поставка. Маршруты поставки.
9. Приемка товара. Оформление документов.
10. Задачи складского хозяйства.
11. Виды и типы складских помещений.
12. Оборудование складов предприятий общественного питания.
13. Назначение тарного хозяйства. Классификация тары.
14. Классификация транспортных средств предприятий общественного питания. Их характеристика.
15. Назначение и состав энергетического хозяйства.
16. Виды ремонтов на предприятии общественного питания.
17. Обязанности санитарной службы предприятий общественного питания.
18. Требования, предъявляемые к измерительным приборам на предприятиях общественного питания.
19. Сущность оперативного планирования.
20. Производственная программа. Правила ее составления.
21. Расчет сырья и продуктов на предприятиях общественного питания.
22. Основная нормативная и технологическая документация предприятий общественного питания.
23. Оперативное планирование заготовочного производства.
24. Расчет выхода овощных и мясных полуфабрикатов.
25. Оперативное планирование на доготовочных предприятиях.
26. Оперативное планирование на производстве. Его элементы.
27. Технологические и технико-технологические карты. Правила составления.
28. Состав технико-технологической карты.
29. Основные задачи рациональной организации труда.
30. Основные направления рациональной организации труда.
31. Виды разделения труда.
32. Аттестация рабочих мест на предприятиях общественного питания. Для чего она необходима?
33. Факторы, влияющие на улучшение условий труда.
34. Виды графиков выхода на работу.

35. В чем заключается отличие линейного графика выхода на работу от ленточного?
36. Преимущества двухбригадного графика выхода на работу.
37. Требования, предъявляемые к производственному персоналу на предприятии общественного питания.
38. Нормирование на предприятиях общественного питания. Его сущность, задачи.
39. Норма труда. Как она выражается?
40. Дайте определение нормам времени, выработки, управляемости.
41. Отличительные особенности нормы численности от нормы обслуживания.
42. Классификация затрат рабочего времени.
43. Дайте определение подготовительно-заключительного, основного, вспомогательного времени, времени обслуживания.
44. Методы изучения затрат рабочего времени.
45. охарактеризуйте целевую и маршрутную фотографии рабочего времени.
46. Операции фотографии рабочего времени. Их характеристика.
47. В чем отличие фотографии рабочего времени от фотографии рабочего дня?
48. Фотохронометраж. Затраты какого времени он учитывает?
49. Хронометраж. Его цель, назначение.
50. Назначение заготовочных цехов.
51. Состав заготовочных цехов.
52. Назначение и ассортимент овощного цеха.
53. Какие помещения предусматривают в овощном цехе?
54. Технологический процесс обработки овощей.
55. Основное оборудование овощного цеха.
56. Какие линии обработки сырья предусматриваются в овощном, мясном, птицегольевом, рыбном цехах. Охарактеризуйте их.
57. Организация рабочего места по обработке лука, чеснока, хрена в овощном цехе.
58. Перечислите помещения, входящие в состав мясного цеха.
59. Последовательность обработки мяса, птицы, рыбы.
60. Опишите организацию рабочего места обвальщика.
61. Перечислите ассортимент полуфабрикатов из птицы.
62. Состав доготовочных цехов.
63. Какое оборудование применяют в цехах доработки полуфабрикатов и обработки зелени?
64. Технологические процессы, осуществляемые в горячем и холодном цехах.
65. Месторасположение горячего и холодного цеха на предприятиях общественного питания.
66. Оборудование супового и соусного отделения горячего цеха.

67. Охарактеризуйте линию теплового и немеханического оборудования супового отделения горячего цеха.

68. Для чего предназначен холодный цех? Перечислите основное оборудование холодного цеха.

69. Опишите технологические линии, используемые в холодном цехе.

70. Охарактеризуйте организацию рабочих мест по приготовлению различных видов продукции в холодном цехе.