

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 работы бара

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 – 4 курс (7 семестр / 10 триместр)

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 работы бара» 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
Общепрофессиональные	
ОПК-8	ОПК-8.1. Демонстрирует знания о понятии, структуре, функции, цели педагогической деятельности, требованиях к современному преподавателю (мастеру производственного обучения); основах и технологиях организации учебно-профессиональной, научно- исследовательской, проектной и иной деятельности обучающихся; ОПК-8.2. Осуществляет поиск, анализ, интерпретацию научной информации и адаптирует ее к своей педагогической деятельности, использует профессиональные базы данных; применяет отечественный и зарубежный опыт и научные достижения в педагогической деятельности; планирует, организывает и осуществляет самообразование в психолого-педагогическом направлении, в области преподаваемой дисциплины (модуля) и (или) профессиональной деятельности; ОПК-8.3. Владеет основами проведения научно-исследовательской работы; приемами научной и специальной устной и письменной речи; приемами педагогической рефлексии и организации рефлексивной деятельности обучающихся

1.4. Этапы формирования компетенций и средства оценивания уровня их сформированности

Этапы формирования компетенций	Компетенции	Контрольно-оценочные средства / способ оценивания
Тема 1. Особенности организации и функционирования баров	ОПК-8	Устный опрос, выполнение тестовых заданий, решение ситуационных задач, подготовка мультимедийных

		презентаций
Тема 2. Материально-техническое обеспечение бара	ОПК-8	Устный опрос, выполнение тестовых заданий, решение ситуационных задач
Тема 3. Организация работы бара. Обслуживание потребителей	ОПК-8	Устный опрос, выполнение тестовых заданий, деловая игра, подготовка мультимедийных презентаций
Тема 4. Ассортимент и характеристика алкогольных и безалкогольных напитков импортного и отечественного производства	ОПК-8	Устный опрос, выполнение тестовых заданий, решение ситуационных задач
Тема 5. Классификация и методы приготовления смешанных напитков	ОПК-8	Устный опрос, выполнение тестовых заданий
Промежуточная аттестация	ОПК-8	Экзамен (устный)

1.5. Описание показателей формирования компетенций

Код компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели)
ОПК–8	<p>знать: структуру производства бара, его оперативное планирование и организацию; особенности, формы, средства и методы обслуживания потребителей, культуру потребления и дегустацию вин, напитков, требования к качеству и безопасности безалкогольных и алкогольных напитков;</p> <p>уметь: формулировать ассортиментную политику и разрабатывать производственную программу бара; организовывать работу бара и осуществлять контроль за технологическим процессом, разрабатывать нормативную документацию на продукцию питания с учетом современных достижений в области технологии, внедрять систему обеспечения качества и безопасности продукции;</p> <p>владеть: методами расчета потребности предприятия питания в сырье в зависимости его сезонности, методами составления рецептур с использованием компьютерных технологий, методами разработки производственной программы бара, методами проведения стандартных испытаний по определению показателей качества и безопасности сырья и готовой продукции питания; рациональными методами эксплуатации технологического оборудования; практическими навыками разработки нормативной и технологической документации с учетом новейших достижений в области инновационных технологий производств продуктов питания</p>

Система оценивания учебных достижений студентов очной / заочной формы обучения

Вид учебной работы	Количество баллов
Выполнение и защита лабораторных работ	30
Выполнение задания самостоятельной работы	20
Экзамен	50
Итого:	100

Накопительная система оценивания по 100-балльной шкале

Четырехбалль-	100-	Буквенная шкала, соответствующая	Система
---------------	------	----------------------------------	---------

ная система оценивания экзамена	балльная шкала	100-балльной шкале	оценивани я 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	Зачтено
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	
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	
Удовлетворите льно	63-74	Д – 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	
Удовлетворите льно	50-62	Е – 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	
Неудовлетвори тельно	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	Не зачтено
Неудовлетвори тельно	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 (типовые)

Вопросы для устного контроля

Тема 1. Особенности организации и функционирования баров

1. Опишите основные типы баров, классифицировав их по концепции и целевой аудитории. Приведите примеры для каждого типа.
2. Какие основные зоны выделяются в баре и как они должны быть организованы для обеспечения эффективной работы.
3. Опишите основные требования к оборудованию бара. Какие инструменты и инвентарь необходимы для профессиональной работы бармена?
4. Объясните, как правильно организовать закупки для бара. Какие факторы следует учитывать при выборе поставщиков и формировании запасов?
5. Опишите, как обеспечить контроль качества напитков и обслуживания в баре. Какие методы и инструменты можно использовать?

Тема 2. Материально-техническое обеспечение бара

1. Опишите основные категории оборудования, необходимого для работы бара. Приведите примеры оборудования для каждой категории.
2. Какие требования предъявляются к барной стойке? Опишите оптимальную конструкцию барной стойки с учётом эргономики и эффективности работы бармена.
3. Какие существуют правила хранения алкогольной продукции в баре? Какие факторы влияют на выбор способа хранения?
4. Опишите процесс выбора поставщиков для бара. Какие критерии необходимо учитывать при оценке потенциальных поставщиков?
5. Какие меры необходимо предпринять для обеспечения безопасности персонала и посетителей бара с точки зрения материально-технического обеспечения?

Тема 3. Организация работы бара. Обслуживание потребителей

1. Опишите основные этапы обслуживания гостя в баре. Каковы основные задачи бармена на каждом этапе?
2. Какие существуют методы и техники продаж в баре? Приведите примеры эффективных приёмов, повышающих средний чек.
3. Опишите, как правильно разрешать конфликтные ситуации с гостями в баре. Какие навыки и качества необходимы бармену для успешного урегулирования конфликта?
4. Какие существуют методы стимулирования лояльности гостей в баре? Приведите примеры программ лояльности и акций для постоянных клиентов.

5. Опишите основные правила техники безопасности и санитарные нормы, которые необходимо соблюдать при работе в баре. Почему их соблюдение так важно?

Тема 4. Ассортимент и характеристика алкогольных и безалкогольных напитков импортного и отечественного производства

1. Назовите основные категории алкогольных напитков. Приведите примеры импортных и отечественных напитков для каждой категории, указав их характерные особенности.

2. Опишите процесс производства вина. В чём разница между производством красного, белого и розового вина?

3. Перечислите основные ингредиенты пива. Опишите процесс пивоварения.

4. Что такое терруар? Как он влияет на вкус и аромат вина?

5. Назовите основные безалкогольные напитки, которые предлагаются в барах. Опишите их состав и особенности.

Тема 5. Классификация и методы приготовления смешанных напитков

1. Опишите основные категории смешанных напитков (коктейлей) по содержанию алкоголя и приведите примеры напитков для каждой категории.

2. Какие основные способы приготовления смешанных напитков вы знаете? Опишите каждый способ и укажите, для каких типов коктейлей он подходит.

3. Что такое шейкер и какие типы шейкеров существуют? В чём разница между ними и какой тип шейкера предпочтительнее для начинающих барменов?

4. Что такое биттер и зачем он нужен в коктейлях? Приведите примеры популярных биттеров.

5. Объясните, как правильно использовать лёд в коктейлях. Какие виды льда существуют и для каких целей они предназначены?

Тестовые задания

Тема 1. Особенности организации и функционирования баров

1. Какие из перечисленных факторов являются ключевыми при выборе места для бара?

- 1) близость к конкурентам;
- 2) высокая проходимость целевой аудитории;
- 3) низкая арендная плата;
- 4) наличие парковочных мест и удобная транспортная доступность.

2. Какие из перечисленных аспектов входят в понятие «концепция бара»?

- 1) стоимость алкогольной лицензии;
- 2) целевая аудитория и стиль заведения;

- 3) фирменный стиль и музыкальное сопровождение;
- 4) наличие задолженностей у поставщиков.

3. Какие из перечисленных элементов являются обязательными для барной стойки, обеспечивающей эффективную работу бармена?

- 1) встроенный плазменный телевизор;
- 2) раковина для мытья посуды и льда;
- 3) система розлива пива (пивной кран);
- 4) зеркальная задняя стенка с подсветкой.

4. Какие из перечисленных требований предъявляются к персоналу бара?

- 1) знание только одного языка – русского;
- 2) наличие опыта работы в сфере общественного питания;
- 3) умение создавать атмосферу гостеприимства;
- 4) знание ассортимента напитков и правил их приготовления.

5. Какие из перечисленных методов являются эффективными для повышения лояльности посетителей бара?

- 1) повышение цен на напитки в выходные дни;
- 2) предоставление скидок постоянным клиентам;
- 3) организация тематических вечеринок и акций;
- 4) игнорирование отзывов и жалоб гостей.

Тема 2. Материально-техническое обеспечение бара

1. Какие из перечисленных типов оборудования необходимы для хранения запасов в баре?

- 1) блендер;
- 2) холодильные шкафы;
- 3) стеллажи для хранения алкоголя;
- 4) музыкальное оборудование.

2. Какие из перечисленных критериев важны при выборе посуды для бара?

- 1) низкая стоимость;
- 2) соответствие концепции заведения;
- 3) прочность и устойчивость к повреждениям;
- 4) использование только одноразовой посуды.

3. Какие из перечисленных инструментов обязательно должны быть в арсенале бармена для приготовления коктейлей?

- 1) калькулятор;
- 2) джиггер (мерный стаканчик);
- 3) шейкер;
- 4) микроволновая печь.

4. Какие из перечисленных факторов необходимо учитывать при выборе поставщиков для бара?

- 1) личное знакомство с директором компании-поставщика;
- 2) конкурентоспособные цены;
- 3) гарантия качества продукции;
- 4) использование только экологически чистой упаковки.

5. Какие из перечисленных мер необходимо предпринять для обеспечения безопасности в баре с точки зрения материально-технического обеспечения?

- 1) регулярная проверка электрооборудования;
- 2) наличие только одного выхода из помещения;
- 3) наличие огнетушителей;
- 4) отсутствие вентиляции в помещении.

Тема 3. Организация работы бара. Обслуживание потребителей

1. Какие из перечисленных действий относятся к этапу приветствия и встречи гостя в баре?

- 1) предложение самого дорогого напитка из меню;
- 2) установление зрительного контакта с гостем;
- 3) создание позитивной и дружелюбной атмосферы;
- 4) незамедлительное требование оплаты счёта.

2. Какие из перечисленных приёмов бармен может использовать для увеличения среднего чека заказа?

- 1) предложение комплимента от заведения новым гостям;
- 2) ап-сейл (предложение более дорогого напитка);
- 3) кросс-сейл (предложение сопутствующих товаров);
- 4) игнорирование вопросов и просьб посетителей.

3. Какие из перечисленных действий важны для разрешения конфликтной ситуации с гостем?

- 1) занять оборонительную позицию и защищать честь заведения;
- 2) сохранять спокойствие и выслушать претензии гостя;
- 3) проявить эмпатию и предложить возможное решение проблемы;
- 4) игнорировать жалобы и делать вид, что ничего не происходит.

4. Какие из перечисленных методов способствуют повышению лояльности клиентов к бару?

- 1) внедрение программы лояльности с бонусами и скидками;
- 2) повышение цен на напитки в часы пик;
- 3) проведение тематических вечеринок и специальных акций;
- 4) пренебрежительное отношение к пожеланиям постоянных клиентов.

5. Какие из перечисленных действий относятся к основным правилам техники безопасности при работе в баре?

- 1) используйте только исправное оборудование;
- 2) работайте в наушниках, чтобы лучше сосредоточиться;
- 3) соблюдайте правила работы с электроприборами;
- 4) храните опасные вещества в легкодоступных местах.

Тема 4. Ассортимент и характеристика алкогольных и безалкогольных напитков импортного и отечественного производства

1. Какие из перечисленных напитков относятся к категории крепких алкогольных напитков?

- 1) пиво;
- 2) виски;
- 3) ликер;
- 4) водка.

2. Какие из перечисленных характеристик относятся к красным винам?

- 1) производятся из белых сортов винограда;
- 2) производятся из красных сортов винограда с кожицей;
- 3) содержат танины;
- 4) обычно лёгкие и освежающие.

3. Какие из перечисленных ингредиентов являются основными в составе пива?

- 1) виноград;
- 2) вода;
- 3) солод;
- 4) хмель.

4. Какие из перечисленных факторов входят в понятие «терруар», влияющее на вкус и аромат вина?

- 1) дизайн этикетки на бутылке;
- 2) климат региона;
- 3) тип почвы;
- 4) наличие рекламы вина.

5. Какие из перечисленных напитков часто используются в барах в качестве безалкогольной основы для коктейлей?

- 1) минеральная вода;
- 2) кофе;
- 3) сливки;
- 4) газированные напитки (кола, спрайт).

Тема 5. Классификация и методы приготовления смешанных напитков

1. Какие из перечисленных коктейлей относятся к категории аперитивов?

- 1) Апероль Шприц;
- 2) Белый Русский;
- 3) Негрони;
- 4) Мохито.

2. Какие из перечисленных способов приготовления коктейлей предполагают использование льда?

- 1) наложение (layering);
- 2) взбивание (shaking);
- 3) приготовление (непосредственно в бокале);
- г) перемешивание (stirring).

3. Какие из перечисленных характеристик относятся к бостонскому шейкеру?

- 1) встроенное сито;
- 2) состоит из металлической чаши и стеклянного стакана;
- 3) требует отдельного стрейнера;
- 4) простота в использовании для начинающих.

4. Какие из перечисленных функций выполняет биттер в коктейлях?

- 1) подслащивание напитка;
- 2) улучшение вкуса и аромата;
- 3) стимуляция аппетита;
- 4) увеличение крепости напитка.

5. Какие из перечисленных видов льда подходят для приготовления замороженных коктейлей?

- 1) кубики льда;
- 2) колотый лёд;
- 3) ледяная крошка;
- 4) сферический лёд.

Сценарий деловой игры «Процесс организации обслуживания за барной стойкой»

Тема 3. Организация работы бара. Обслуживание потребителей

Студенты в определенной очередности становятся за барную стойку и стажируются в должности бармена.

В начале преподаватель, а далее студенты, подсаживаются за барную стойку и делают виртуальный заказ на продукцию бара по своему усмотрению в рамках очерченного меню бара.

При приеме заказа «бармен» комментирует свои действия, производит виртуальное выполнение заказа и производит расчет посетителя.

По правилам игры очередные «посетители и бармены» находятся вне аудитории и приглашаются по очереди. После выполнения своих ролей они остаются в аудитории и критически наблюдают за действиями своих «последователей».

После завершения круга обслуживания производится обсуждение работы всех участников игры. Преподаватель подводит итоги и отмечает недостатки в «работе» студентов и отмечает отличившихся.

Ситуационные задачи

Тема 1. Особенности организации и функционирования баров

Задача 1. В вашем баре внезапно отключили электричество. В баре находятся посетители, идут спортивные трансляции, а значительная часть ассортимента нуждается в охлаждении. Ваши действия?

Задача 2. Посетитель в состоянии алкогольного опьянения начинает вести себя агрессивно по отношению к другим гостям и персоналу. Ваши действия?

Задача 3. Один из ваших постоянных посетителей пожаловался на качество напитка, утверждая, что он приготовлен неправильно. Как вы поступите?

Задача 4. В баре образовалась большая очередь на обслуживание. Бармен работает максимально быстро, но заказы продолжают накапливаться. Что вы можете сделать, чтобы улучшить ситуацию и снизить недовольство посетителей?

Задача 5. Вы обнаружили, что в баре закончился популярный сорт пива, который пользуется большим спросом у посетителей. Как вы поступите?

Тема 2. Материально-техническое обеспечение бара

Задача 1. Во время интенсивной работы в баре сломался льдогенератор. Это произошло в самый разгар вечернего наплыва посетителей. Что вы будете делать, чтобы минимизировать ущерб для работы бара?

Задача 2. Во время тематической вечеринки в баре разбилось несколько дорогих бокалов для коктейлей. Запас таких бокалов ограничен. Что вы предпримете, чтобы продолжить обслуживание в соответствии с тематикой вечеринки, не снижая уровень сервиса?

Задача 3. Вы обнаружили, что холодильник, в котором хранится алкоголь, перестал работать. Температура в холодильнике быстро повышается. Что вы будете делать, чтобы алкоголь не испортился?

Задача 4. Во время интенсивной работы бармен случайно разбил джиггер (мерный стаканчик), основной инструмент для приготовления коктейлей. Запасных джиггеров нет. Как бармен сможет продолжать точно отмерять ингредиенты для коктейлей?

Задача 5. Вы проводите инвентаризацию и обнаруживаете значительную недостачу дорогостоящего алкоголя. Вы предполагаете, что

произошла кража. Какие меры вы предпримете для расследования и предотвращения подобных ситуаций в будущем?

Тема 4. Ассортимент и характеристика алкогольных и безалкогольных напитков импортного и отечественного производства

Задача 1. Посетитель просит порекомендовать ему красное сухое вино отечественного производства, которое по вкусу и аромату напоминало бы французское вино «Бордо». Что вы посоветуете и почему?

Задача 2. Посетитель, который никогда не пробовал пиво, хочет начать с чего-то лёгкого и освежающего. Какие сорта пива (отечественного или импортного производства) вы порекомендуете и почему?

Задача 3. Посетитель жалуется, что заказанный им коктейль «Мохито» слишком кислый. Как вы исправите ситуацию, учитывая, что все ингредиенты (ром, лайм, мята, сахар, содовая) были использованы в правильных пропорциях, согласно рецепту?

Задача 4. Посетитель просит приготовить ему безалкогольный напиток, похожий на известный коктейль, но без добавления алкоголя. Выберите один известный коктейль и предложите его безалкогольную версию (моктейль).

Задача 5. В баре закончился тоник Schweppes, который часто используется для приготовления джин-тоника. Какие альтернативные варианты тоника вы можете предложить посетителям, учитывая, что одни предпочитают более горький, а другие – более сладкий вкус тоника?

Тема 5. Классификация и методы приготовления смешанных напитков

Задача 1. Посетитель просит приготовить ему классический коктейль «Олд фэшн» (Old Fashioned). Опишите пошагово процесс приготовления этого коктейля.

Задача 2. Посетитель заказывает коктейль «Маргарита», но у вас нет готового сока лайма. Чем его можно заменить и как это повлияет на вкус коктейля?

Задача 3. Вам нужно приготовить несколько порций коктейля «Космополитен» одновременно. Какой способ приготовления вы выберете и почему?

Задача 4. Посетитель заказывает коктейль, в состав которого входит ликёр «Блю Кюрасао», но у вас он закончился. Чем можно заменить этот ликёр, чтобы сохранить цвет и вкус коктейля?

Задача 5. Вам нужно приготовить слоистый коктейль, но у вас не получается сделать чёткие слои. В чём может быть причина и как это исправить?

Тематика мультимедийных презентаций

Тема 1. Особенности организации и функционирования баров

1. От идеи до открытия: пошаговая инструкция по созданию успешного бара.

Содержание: выбор концепции, бизнес-планирование, оформление документов, поиск помещения, дизайн интерьера, закупка оборудования, подбор персонала, маркетинг и продвижение.

Акцент: практические советы и примеры успешных баров.

2. Современные тренды в барной индустрии: что привлекает посетителей сегодня?

Содержание: крафтовые напитки, авторские коктейли, гастрономическое сопровождение, тематические вечеринки, экологичность, использование технологий, персонализированный сервис.

Акцент: анализ текущих тенденций и прогноз на будущее.

3. Секреты прибыльного бара: как увеличить доход и оптимизировать расходы?

Содержание: управление запасами, ценообразование, эффективный маркетинг, оптимизация работы персонала, снижение потерь, повышение лояльности клиентов.

Акцент: финансовые показатели и методы их улучшения.

4. Безопасность и соответствие нормам: как обеспечить комфорт и защиту для гостей и персонала бара?

Содержание: пожарная безопасность, санитарные нормы, электробезопасность, охрана труда, правила продажи алкоголя, предотвращение конфликтов.

Акцент: соблюдение законодательства и создание безопасной атмосферы.

5. Персонал – лицо вашего бара: как создать команду профессионалов и мотивировать их на успех?

Содержание: подбор персонала, обучение, мотивация, организация работы, управление конфликтами, формирование командного духа, повышение квалификации.

Акцент: развитие профессиональных навыков и создание позитивной рабочей атмосферы.

Тема 3. Организация работы бара. Обслуживание потребителей

1. Искусство гостеприимства: создание незабываемых впечатлений для посетителей бара.

Содержание: важность первого впечатления, этапы обслуживания гостей (от приветствия до прощания), установление контакта, создание позитивной атмосферы, работа с жалобами и конфликтами.

Акцент: психология общения с клиентами и формирование лояльности.

2. Техники продаж в баре: как увеличить средний чек и удовлетворить потребности клиентов.

Содержание: методы дополнительных продаж, перекрестных продаж, суггестивных продаж, использование меню как инструмента продаж, программы лояльности, организация тематических акций и мероприятий.

Акцент: практические примеры и эффективные стратегии увеличения прибыли.

3. Мастерство бармена: профессиональные навыки, необходимые для качественного обслуживания»

Содержание: знание ассортимента напитков, техники приготовления коктейлей, умение работать с оборудованием, поддержание чистоты и порядка, работа в команде, стрессоустойчивость.

Акцент: развитие навыков и профессиональный рост бармена.

4. Управление конфликтами и претензиями: как эффективно разрешать сложные ситуации и сохранять репутацию бара».

Содержание: причины возникновения конфликтов, техники активного слушания и эмпатии, этапы разрешения конфликтной ситуации, правила работы с жалобами, предотвращение эскалации конфликтов.

Акцент: навыки эффективного общения и поиска компромисса.

5. Сервис будущего: инновации и технологии для улучшения обслуживания в барах.

Содержание: использование мобильных приложений для заказа и оплаты, автоматизация процессов, персонализированные рекомендации, сбор и анализ данных о предпочтениях клиентов, использование социальных сетей для продвижения и общения с клиентами.

Акцент: использование современных технологий для повышения эффективности и качества обслуживания.

2.2 Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)

1. Дайте определение понятию «бар». Какие существуют основные типы баров?

2. В чём заключаются основные функции бара?

3. Какие факторы необходимо учитывать при выборе концепции бара?

4. Опишите основные этапы планирования открытия бара.

5. Что такое бизнес-план бара? Какие разделы он должен включать?

6. Какие разрешительные документы необходимы для открытия бара?

7. Какие требования предъявляются к помещению бара (площадь, планировка, коммуникации)?

8. Опишите основные зоны бара и их функциональное назначение.

9. Какие требования предъявляются к интерьеру бара?

10. Какие требования предъявляются к освещению бара?

11. Опишите основные этапы проектирования барной стойки.

12. Какие факторы влияют на выбор оборудования для бара?

13. Опишите основные категории оборудования, необходимого для работы бара.

14. Какие требования предъявляются к мебели для бара?

15. Какие системы безопасности должны быть предусмотрены в баре?

16. Как организовать учёт и контроль запасов в баре?

17. Какие системы автоматизации можно использовать в баре?

18. Опишите структуру управления баром.

19. Какие требования предъявляются к персоналу бара (барменам, официантам, менеджерам)?
20. Как организовать обучение персонала бара?
21. Опишите основные категории алкогольных напитков, представленных в баре.
22. Какие факторы влияют на формирование ассортимента алкогольных напитков?
23. Опишите основные категории безалкогольных напитков, представленных в баре.
24. Какие факторы влияют на формирование ассортимента безалкогольных напитков?
25. Опишите основные виды закусок и блюд, предлагаемых в баре.
26. Какие факторы влияют на формирование меню закусок и основных блюд?
27. Какие требования предъявляются к поставщикам алкогольной продукции?
28. Какие требования предъявляются к поставщикам безалкогольной продукции?
29. Как организовать процесс закупки продуктов и напитков для бара?
30. Какие способы хранения продуктов и напитков используются в баре?
31. Как контролировать качество продуктов и напитков в баре?
32. Опишите основные способы приготовления смешанных напитков (коктейлей).
33. Какие инструменты и приспособления используются для приготовления коктейлей?
34. Какие виды льда используются в баре и для каких целей?
35. Опишите технологию приготовления классических коктейлей («Маргарита», «Мохито», «Космополитен» и др.).
36. Как разрабатывать авторские коктейли?
37. Опишите технологию приготовления кофейных напитков.
38. Опишите технологию приготовления чайных напитков.
39. Какие требования предъявляются к оформлению и подаче напитков?
40. Опишите основные этапы обслуживания гостей в баре.
41. Какие стандарты обслуживания должны быть установлены в баре?
42. Как создать атмосферу гостеприимства в баре?
43. Как установить контакт с гостем и выяснить его предпочтения?
44. Как предложить гостю напитки и закуски?
45. Какие методы активных продаж можно использовать в баре?
46. Как разрешать конфликтные ситуации с гостями?
47. Как собирать и анализировать отзывы гостей?
48. Какие программы лояльности можно использовать в баре?
49. Как организовать работу с постоянными клиентами?
50. Какие методы продвижения бара можно использовать?

51. Как использовать социальные сети для продвижения бара?
52. Какие требования предъявляются к санитарному состоянию бара?
53. Какие правила личной гигиены должны соблюдать сотрудники бара?
54. Как организовать уборку и дезинфекцию в баре?
55. Какие требования предъявляются к хранению и утилизации отходов?
56. Какие правила пожарной безопасности должны соблюдаться в баре?
57. Какие меры безопасности необходимо соблюдать при работе с оборудованием?
58. Как организовать оказание первой медицинской помощи в баре?
59. Как обеспечить безопасность посетителей и персонала бара?
60. Какие действия необходимо предпринять в случае возникновения чрезвычайной ситуации?
61. Какие показатели используются для оценки эффективности работы бара?
62. Как рассчитать себестоимость напитков и закусок?
63. Как установить цены на напитки и закуски?
64. Как управлять расходами в баре?
65. Как анализировать финансовые результаты работы бара?
66. Как планировать бюджет бара?
67. Как управлять персоналом бара?
68. Как организовать систему мотивации персонала?
69. Как проводить инвентаризацию в баре?
70. Какие методы контроля качества используются в баре?