

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

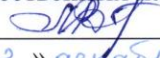
ФЕДЕРАЛЬНОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЛГПУ»)

Факультет естественных наук
Кафедра географии



УТВЕРЖДАЮ

Врио декана факультета
естественных наук

 М.В. Воронов
«12» сентября 2023 г.

Приложение к рабочей программе учебной дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
обучающихся по дисциплине
«Технологии и организация обслуживания туристов на предприятиях
питания»

По направлению подготовки 43.03.02 «Туризм»

Квалификация выпускника бакалавр

Форма обучения очная


Курс 2

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) «Технологии и организация обслуживания туристов на предприятиях питания» 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,

	<p>других заказчиков услуг.</p> <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
Общие понятия и история становления ресторанного хозяйства, особенности функционирования предприятий ресторанного хозяйства. Услуги предприятий ресторанного хозяйства.	ПК-9	– устный опрос; – выполнение практических заданий и их защита
Характеристика персонала в предприятиях ресторанного хозяйства.	ПК-9	– устный опрос; – выполнение практических заданий и их защита
Классификация предприятий ресторанного хозяйства.	ПК-9	– устный опрос; – выполнение практических заданий и их защита
Характеристика материально-технической базы для организации обслуживания потребителей в предприятиях ресторанного хозяйства.	ПК-9	– устный опрос; – выполнение практических заданий и их защита
Организация и моделирование процесса повседневного обслуживания потребителей в предприятиях ресторанного хозяйства.	ПК-9	– устный опрос; – выполнение практических заданий и их защита
Роль менеджера в предоставлении качественных услуг в процессе обслуживания потребителей в предприятиях ресторанного хозяйства.	ПК-9	– устный опрос; – выполнение практических заданий и их защита
Стандарты сервиса и регламенты обслуживания на предприятиях ресторанного хозяйства.	ПК-9	– устный опрос; – выполнение практических заданий и их защита
Качество оказания услуг в предприятиях ресторанного хозяйства.	ПК-9	– устный опрос; – выполнение практических

		заданий и их защита
Пути совершенствования технологии обслуживания 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	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	
Удовлетворительно	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	
Удовлетворительно	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	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	

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 № 7

1. Раскройте и проанализируйте жизненный цикл услуги в предприятии ресторанного хозяйства.
2. Классификация предприятий ресторанного хозяйства.
3. Понятие о розничной торговле в ресторанном хозяйстве, особенности деятельности.

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. История становления и развития предприятий питания.
2. Основные отличительные особенности первых предприятий питания.
3. Охарактеризовать особенности развития ресторанного бизнеса в России.
4. История развития ресторанного бизнеса за рубежом.
5. Определение понятий «ресторанный бизнес», «предприятие ресторанного хозяйства», «услуга».
6. Особенности производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного хозяйства.
7. Что собой представляет общественное питание как отрасль народного хозяйства?
8. Каково значение общественного питания как отрасли народного хозяйства?
9. Каковы основные направления развития общественного питания в рыночных условиях?
- 10.Какие основные задачи стоят перед предприятием для повышения его конкурентоспособности?
- 11.Услуги предоставляемые в ресторанном хозяйстве и требования к ним.
- 12.Какие услуги могут предоставлять предприятия общественного питания?
- 13.Каким требованиям отвечают услуги общественного питания?
- 14.Раскройте и проанализируйте жизненный цикл услуги в предприятии ресторанного хозяйства.
- 15.Охарактеризовать состав обслуживающего персонала на предприятиях ресторанного хозяйства.
- 16.Понятие должностная инструкция и ее использование для организации труда персонала в предприятиях.
- 17.Классификация предприятий ресторанного хозяйства.
- 18.По каким признакам классифицируются предприятия общественного питания?
- 19.Как подразделяются предприятия по характеру производства?
- 20.Как подразделяются предприятия по ассортименту выпускаемой продукции?
- 21.По каким признакам предприятия делятся на классы?
- 22.Какие предприятия общественного питания делятся на классы?
- 23.Как делятся предприятия по времени функционирования?
- 24.Как делятся предприятия по месту функционирования?

25. Как делятся предприятия в зависимости от обслуживаемого контингента?
26. По каким признакам делятся предприятия общественного питания на типы?
27. Назовите основные типы предприятий общественного питания.
28. Класс предприятия ресторанного хозяйства и его определение.
29. Характеристика понятия «класс» предприятия ресторанного хозяйства.
30. Определить отличительные признаки классов предприятий ресторанного хозяйства.
31. Характеристика заготовочных предприятий, определение, виды, особенности деятельности.
32. Характеристика ресторана как типа предприятия ресторанного хозяйства.
33. Характеристика бара как типа предприятия ресторанного хозяйства.
34. Характеристика столовой как типа предприятия ресторанного хозяйства.
35. Характеристика доготовочных предприятий, определение, виды, особенности деятельности.
36. Характеристика предприятий быстрого обслуживания, специфика их работы.
37. Понятие о розничной торговле в ресторанном хозяйстве, особенности деятельности.
38. Рациональное размещение сети предприятий ресторанного хозяйства.
39. Характеристика понятия материально-техническое снабжение предприятий ресторанного хозяйства.
40. Требования к организации материально-технической базы предприятий питания.
41. Дать характеристику основного оборудования помещений для обслуживания потребителей в ресторанном хозяйстве.
42. Охарактеризовать мебель в предприятиях питания: назначения, виды, требования.
43. Характеристика необходимой посуды, приборов и столового белья для организации обслуживания потребителей в предприятиях ресторанного хозяйства.
44. Подготовка торговых помещений для обслуживания потребителей в предприятиях ресторанного хозяйства.
45. Характеристика оборудования всех производственных помещений в предприятиях ресторанного хозяйства.

Вопросы для устного опроса (часть вторая)

1. Охарактеризовать основные элементы, из которых состоит процесс обслуживания потребителей в предприятиях ресторанного хозяйства.

2. Рассмотреть виды обслуживания на предприятиях питания и дать их развернутую характеристику.
3. Что представляет собой метод обслуживания. Дать развернутую характеристику методам обслуживания в предприятиях питания.
4. Дать определение понятия процесса обслуживания потребителей в предприятиях питания.
5. Классификация и характеристика форм организации труда в предприятиях ресторанного хозяйства.
6. Дать характеристику формам самообслуживания в предприятиях питания.
7. Характеристика комбинированного метода обслуживания в предприятиях ресторанного хозяйства.
8. Дать характеристику этапам подготовки к обслуживанию потребителей в предприятии питания.
9. Из каких основных пунктов состоит порядок обслуживания гостей в предприятиях ресторанного хозяйства.
10. Техника принятия заказа у гостя в предприятии питания.
11. Правила подачи блюд и напитков в предприятиях ресторанного хозяйства.
12. В какой последовательности подготавливают посуду и приборы к обслуживанию?
13. Каким основным требованиям должна отвечать сервировка стола?
14. В какой последовательности осуществляются операции по сервировке стола?
15. В чём заключаются особенности техники сервировки стола тарелками, приборами, стеклянной посудой?
16. Как осуществляется сервировка стола к: завтраку, обеду, ужину?
17. Дать определение и характеристику способам обслуживания в предприятиях питания.
18. Охарактеризовать процесс уборки со столов в предприятиях питания.
19. Дать определение понятию «качество услуги».
20. Каковы основные факторы, влияющие на качество услуги?
21. Что входит в обязанности менеджера в предприятиях ресторанного хозяйства.
22. Какие личностные качества должны быть присущи кандидатуре на должность менеджера предприятия питания.
23. Какие действия должен предпринимать менеджер предприятия для повышения качества услуг.
24. Каковы основные проблемы управления производительностью труда на предприятиях ресторанного хозяйства.
25. Каковы важнейшие проблемы управления персоналом и пути их решения в предприятиях питания сферы гостеприимства.
26. Для чего необходимы стандарты обслуживания.
27. Определить сущность понятия «качество обслуживания».

28. Описать модель качества обслуживания в предприятиях ресторанного хозяйства.
29. Какие расхождения необходимо проявлять, чтобы не допустить снижение качества обслуживания.
30. Какие существуют параметры измерения качества услуг в предприятиях ресторанного хозяйства.
31. Дать характеристику процесса развертывания функций качества услуги в предприятиях питания.
32. Охарактеризовать основные подходы к определению качества ресторанных услуг.
33. Из каких основных частей состоит качество услуги.
34. Дать характеристику основных школ управления качеством ресторанных услуг.
35. Дать определение понятия «уровень качества услуг» в предприятиях ресторанного хозяйства.
36. Выявить и дать характеристику основных групп показателей качества в предприятиях питания.
37. Определить основные типы показателей качества услуг.
38. Классификация видов и методов оценки качества услуг в предприятиях питания.
39. На основании чего определяется результативность качества услуг.
40. Дать характеристику содержания стандартов относительно качества предоставления услуг на предприятиях ресторанного хозяйства.
41. Какие существуют основные направления развития современных технологий обслуживания в предприятиях питания.
42. Дать определение понятия «концептуальные предприятия» в ресторанном хозяйстве.
43. В чем состоит сущность понятия «мерчандайзинг общественного питания».

Практические задания

Задание 1.

Изучить основные нормативные документы, по теме «Классификация предприятий ресторанного хозяйства», а именно ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий» и выполнить следующие поставленные задачи (письменно):

1. Дать определение терминам, применяемым в стандарте;
2. Перечислить факторы, которые учитываются при определении типа предприятия;
3. Представить в виде таблицы классификацию предприятий общественного питания по следующей форме:

Тип предприятия	Признак	Подтип предприятий
-----------------	---------	--------------------

общественного питания	классификации	
-----------------------	---------------	--

4. Сформулируйте общие требования, предъявляемые к предприятиям ресторанного хозяйства.

Задание 2.

Изучить нормативную документацию, регулирующую предоставление услуг в предприятиях ресторанного хозяйства: ГОСТ Р 50764-2009 «Услуги общественного питания. Общие требования», ГОСТ Р 50763-2007 «Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия», ГОСТ Р 50935-2007 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу». Дать определение терминам, применяемым в стандартах. Ответ оформить в виде конспекта.

Задание 3:

Определите тип или класс предприятия ресторанного хозяйства в зависимости от представленных особенностей деятельности. Ответ аргументируйте ссылкой на соответствующую нормативную документацию. В каком документе изложены требования, предъявляемые к предприятиям общественного питания различных типов и классов?

Ситуация 1. Определите класс бара: бар имеет световую вывеску с элементами оформления; систему вентиляции; в обеденном зале используется стандартная мебель облегченных конструкций с полиэфирным покрытием столов; приборы, из нержавеющей стали, полуфарфоровая и фаянсовая посуда, сортовая стеклянная посуда без рисунка; обслуживающий персонал имеет форменную одежду и обувь.

Ситуация 2: При проведении процедуры добровольной сертификации ресторан указал в заявке класс «Люкс». При сертификационной проверке установлено следующее: в оформлении зала используются оригинальные декоративные элементы; микроклимат обеспечивает система вентиляции; мебель в зале повышенной комфортности, соответствует интерьеру помещения; столы имеют полиэфирное покрытие; обслуживание осуществляется официантами, барменами, метрдотелями. Дайте оценку соответствия особенностям деятельности ресторана заявленному классу.

Ситуация 3: Определите тип предприятия общественного питания по следующим признакам: предприятие организует питание и отдых потребителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента продукции; реализует разнообразный ассортимент блюд, изделий и напитков, в том числе фирменных, заказных с учетом специализации; осуществляет обслуживание официантами, барменами, метрдотелями, допускается самообслуживание. Какими нормативными документами вы руководствовались при решении данной ситуации?

Ситуация 4: Предприятие общественного питания реализует ограниченный ассортимент блюд несложного приготовления из однородного вида сырья, разнообразный ассортимент покупных товаров и предназначено

для быстрого обслуживания потребителей по методу самообслуживания. Используется полуфарфоровая и фаянсовая посуда, приборы из алюминия, стеклянная посуда из прессованного стекла. Определите тип предприятия. Ответ аргументируйте ссылкой на нормативные документы.

Задание 4.

В предприятии общественного питания, которым вы руководите, осуществляется подготовка к процедуре сертификации услуг. Изложите требования, предъявляемые к качеству услуг, проведите анализ соблюдения требований на действующем предприятии.

Задание 6.

Изложите требования безопасности, предъявляемые к качеству кулинарной продукции и другим услугам. Укажите виды нормативных документов, устанавливающих требования безопасности в сфере общественного питания.

Задание 4.

Провести сравнительную характеристику двух предприятий ресторанного хозяйства, выявить основные отличия и сходства в работе, ассортименте продукции, требованиях к персоналу, уровню сервиса.

- 1) Дайте характеристику каждому из типов предприятия общественного питания. Укажите основные отличительные параметры. (Кофейня и кафе);
- 2) Дайте характеристику каждому из типов предприятия общественного питания. Укажите основные отличительные параметры. (Ресторан и бар);
- 3) Дайте характеристику каждому из типов предприятия общественного питания. Укажите основные отличительные параметры. (Предприятие быстрого питания и закусочная)

Задание 5.

Ознакомиться с основными разделами должностной инструкции, видами и порядком проведения инструктажей на рабочем месте сотрудников предприятий ресторанного хозяйства. Изучить порядок составления должностной инструкции, рассмотрев пример конкретной инструкции, а затем составить должностную инструкцию, согласно изученного материала.

Задание 6.

Охарактеризовать состояние потребительского рынка в сфере оказания услуг питания, включая ресторанно-гостиничный бизнес.

Охарактеризовать различие требований к предприятиям питания, различных типов и классов в рамках сервиса.

Описать поведение потребителей в процессе выбора исполнителя услуг и формирования восприятия обслуживания.

Задание 7.

При условии работы в минигруппах выбрать три любых предприятия ресторанного хозяйства Луганской народной республики и сделать их характеристику согласно плана: особенности месторасположения; особенности и требования к экстерьеру; особенности и требования к интерьеру; виды меню, особенности кухни, бара; особенности оборудования предприятия ОП; столовое белье, посуда и приборы, используемые при обслуживании; правила и техника подачи блюд и напитков; принципы составления меню предприятия; встреча гостей, прием и выполнение заказов; предварительная сервировка стола; особенности обслуживания (униформа официантов, метод подачи блюд); специальные формы и методы обслуживания; дополнительные услуги.

Подготовить доклад и презентацию по представленному плану и защитить работу, посредством представления материала по выбранному предприятию питания.

Задание 8.

По материалам литературных источников, электронных ресурсов и раздаточного материала ознакомиться с характеристикой и назначением столовой посуды и приборов, а также ознакомиться с правилами ухода за ними.

Изучить классификацию материалов, используемую для производства столовой посуды. Составить схему классификации посуды по виду материала на ПРХ.

Задание 9.

Классифицировать посуду ПРХ (согласно заданию преподавателю) по типу материала, способу выработки, назначению, видам, фасонам, размерам и способам украшения. Заполнить таблицу:

Тип материала	Способ выработки	Виды	Фасоны	Размеры	Способы украшения

Задание 10.

Изучить и занести в таблицу характеристику основных дефектов различных типов материалов посуды ПРХ:

Тип материала	Наименование дефекта	Характеристика дефекта

Задание 11.

Изучить характеристику столовой посуды, приборов, бокалов и стаканов, используемые в предприятиях ресторанного хозяйства.

1. Из предложенного ассортимента столовых приборов произвести их идентификацию (распознавание) в соответствии с заданием преподавателя.

2. Установить название, назначение и определить примерный объём (в мл) или размер (в см) представленных образцов столовой посуды, выданной преподавателем для выполнения задания. Заполнить таблицу в тетради письменно (ассортимент и назначение столовой посуды и приборов).

Наименование посуды	Материал из которого изготовлен образец	Емкость, размеры	Назначение

3. Представить характеристику предложенного ассортимента бокалов и стаканов. Полученные данные оформить в таблицу:

Материал из которого изготовлен образец	Наименование стакана, бокала	Емкость, размеры	Назначение

Задание 12.

Отработать правила подготовки фарфоровой, стеклянной посуды и столовых приборов к обслуживанию. Проработать элементы действий при подготовке посуды к сервировке. Изучить и закрепить практически основные действия по подготовке посуды и приборов. Выбрать из имеющейся посуды тарелки и приборы по видам и назначению, рассортировать, натереть. Отработать навыки выноса посуды в зал на подносе и на приставном столике.

Задание 13.

По материалам литературных источников и электронных ресурсов ознакомиться с характеристиками столового белья в предприятиях ресторанного хозяйства.

Проработать профессиональные навыки правильного обращения со столовым бельем. После повторения теоретического материала, отработать практические навыки по накрытию столов в предприятиях питания столовыми скатертями и складыванию текстильных салфеток различными методами в зависимости от конкретной сервировки стола.

Задание 14.

Смоделировать ситуации обновления материально-технической базы на предприятии

Ситуация 1. Вы, директор кафе-бара на 35 мест, решили приобрести недостающую посуду - 140 подставных тарелок и 50 приборов для закусок. Ваши действия?

Ситуация 2. Вы, администратор бара на 45 мест, решили приобрести недостающую посуду – 100 бокалов для шампанского, 30 лафитных и мадейских рюмок. Ваши действия?

Ситуация 3. Вы, директор кафе-бара на 35 мест, решили приобрести недостающую посуду - 140 подставных тарелок и 50 приборов для закусок. Ваши действия?

Ситуация 4. Вы, зам. директора ресторана на 60 мест, решили приобрести недостающее столовое белье – 30 скатертей, 120 полотняных салфеток и 25 ручников. Ваши действия?

Ситуация 5. Вы, зам. директора ресторана на 60 мест, решили приобрести недостающее столовое белье – 30 скатертей, 120 полотняных салфеток и 25 ручников. Ваши действия?

Ситуация 6. Вы, бригадир смены ресторана на 55 мест, владеете ситуацией по недостающей посуде – 100 бокалов для шампанского, 30 подстановочных тарелок и 25 закусочных приборов. Ваши действия?

Тестовые задания (примеры):

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. К типам предприятий общественного питания не относятся:

- a. Шашлычная;
- b. Кафетерий;
- c. Магазин кулинарии;
- d. Бистро

3. Предприятие общественного питания, общедоступное или обслуживающее определенный контингент потребителей, производящее и реализующее блюда и кулинарные изделия в соответствии с меню, различающимся по дням недели, это:

- a. Ресторан;
- b. Кафетерий;
- c. Столовая;
- d. Закусочная

4. Большой выбор услуг, предоставляемых потребителям, комфортность и удобство размещения потребителей в зале, разнообразный ассортимент

оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд и изделий для ресторанов, широкий выбор фирменных и заказных напитков и коктейлей - для баров, фирменный стиль, изысканность и оригинальность интерьера, это характеристика класса:

- a. Люкс;
- b. Высший;
- c. Первый

5. На каком предприятии общественного питания, в обязательном порядке должен работать сомелье:

- a. Кафе;
- b. Бар класса «Люкс»;
- c. Ресторан;
- d. Ресторан класса «Люкс»

6. Требование эргономичности – это соответствие условий обслуживания:

- a. гигиеническим требованиям
- b. антропометрическим требованиям
- c. физиологическим требованиям
- d. все ответы правильные

7. Услуги по организации досуга включают:

- a. услугу питания
- b. услугу изготовления кулинарной и кондитерской продукции
- c. организацию музыкального обслуживания и проведения концертов
- d. все ответы правильные

8. К основным факторам, определяющим культуру обслуживания, относятся:

- a. ассортимент и качество продукции, наличие современной материально-технической базы
- b. внедрение прогрессивных форм обслуживания и персональное мастерство персонала
- c. характер предоставляемых услуг
- d. все ответы правильные

9. К предприятиям для реализации напитков относятся:

- a. буфеты, кафе, рестораны
- b. винные, пивные, коктейль-бары
- c. молодежные кафе, рестораны, бары

10. К предприятиям для отдыха и развлечений относятся:

- a. молодежные кафе, бары, рестораны, кафе
- b. Буфеты, винные, пивные, коктейль-бары
- c. кафе-кондитерские, магазины кулинарии, рюмочные

11. Какие типы предприятий питания делят на три категории (класса)?

- a. столовые, кафе
 - b. закусочные, буфеты
 - c. бары, рестораны
12. Какая форма обслуживания может применяться в кафе?
- a. самообслуживание
 - b. полное обслуживание официантами
 - c. с частичным обслуживанием официантами
 - d. все ответы подходят
13. По времени функционирования предприятия питания бывают:
- a. Постоянно действующие и работающие по сезонам
 - b. работающие в ночное и дневное время
 - c. работающие в дневное и вечернее время
 - d. все ответы правильные
14. Какие из нижеперечисленных предприятий питания относятся к специализированным?
- a. столовая, буфет, кафе общего типа, вокзальный ресторан
 - b. шашлычная, пиццерия, кафе-кондитерская, ресторан китайской кухни
 - c. закусочная общего типа, бар, блинная, ресторан
15. На чем могут специализироваться предприятия питания
- a. на одном главном блюде
 - b. на блюдах определенной кухни
 - c. на определенном ассортименте напитков
 - d. все ответы верные
16. Какая форма обслуживания применяется в ресторане?
- a. самообслуживание
 - b. полное обслуживание официантами
 - c. с частичным обслуживанием официантами
17. Какая форма обслуживания применяется в столовой?
- a. самообслуживание
 - b. полное обслуживание официантами
 - c. с частичным обслуживанием официантами
18. Какой способ расчета применяется в буфетах и закусочных?
- a. с предварительным расчетом
 - b. с непосредственным расчетом
 - c. с последующим расчетом
19. При самообслуживании с каким расчетом потребители, ознакомившись с меню, приобретают чеки в кассе, а затем по этим чекам получают выбранные блюда?
- a. с непосредственным расчетом

- b. с предварительным расчетом
 - c. с последующим расчетом
20. Предприятия общественного питания выполняют функции:
- a. производство кулинарной продукции
 - b. реализация кулинарной продукции
 - c. организация потребления кулинарной продукции
 - d. все ответы правильные
21. 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
22. При самообслуживании с каким расчетом потребители одновременно выбирают, получают и оплачивают блюда?
- a. по системе саморасчета
 - b. с последующим расчетом
 - c. с непосредственным расчетом
23. Какой способ расчета чаще всего применяется в столовых?
- a. с последующим расчетом
 - b. с оплатой после приема пищи
 - c. с предварительным расчетом
24. При частичном самообслуживании потребители:
- a. самостоятельно выполняют все операции, за исключением уборки посуды
 - b. выбирают блюда на линии самообслуживания, которые потом приносят официанты
 - c. потребители самостоятельно разливают лишь первые блюда, столы
 - d. предварительно накрывают официанты
25. Методы обслуживания:
- a. самообслуживание
 - b. обслуживание официантом, барменом
 - c. комбинированный
 - d. все ответы правильные
26. Формы самообслуживания
- a. по типу «шведского стола»
 - b. отпуск скомплектованных обедов
 - c. столы саморасчета и реализация продукции через автоматы
 - d. все ответы неправильные
 - e. все ответы верны
27. По способу расчета с потребителями различают самообслуживание:

- a. саморасчет
 - b. непосредственный расчет
 - c. предварительный расчет
 - d. последующий расчет
 - e. оплата после приема пищи
 - f. все ответы верны
28. Меню – это?
- a. Соответствующий документ, подтверждающий предварительный заказ в ресторане;
 - b. Перечень закусок, блюд, напитков, кондитерских изделий, имеющих в продаже на данный день с указанием цены;
 - c. Перечень закусок, блюд, напитков, кондитерских изделий, имеющих в продаже на данный день с указанием количества реализованных порций;
 - d. Сертификат соответствия предприятия заявленному классу.
29. К основным факторам, определяющим культуру обслуживания, относятся:
- a. ассортимент и качество продукции, наличие современной материально-технической базы
 - b. внедрение прогрессивных форм обслуживания и персональное мастерство персонала
 - c. характер предоставляемых услуг
 - d. все ответы правильные
30. К предприятиям для реализации напитков относятся:
- a. буфеты, кафе, рестораны
 - b. винные, пивные, коктейль-бары
 - c. молодежные кафе, рестораны, бары
31. К предприятиям для отдыха и развлечений относятся:
- a. молодежные кафе, бары, рестораны, кафе
 - b. Буфеты, винные, пивные, коктейль-бары
 - c. кафе-кондитерские, магазины кулинарии, рюмочные
32. Сколько комплектов столовой посуды и приборов предусмотрено Нормами оснащения:
- a. 3
 - b. 3,5
 - c. 4
 - d. все ответы верны
33. К какому классу относится ресторан, если он отвечает высокому уровню комфортности, имеет изысканный интерьер, широкий выбор услуг?
- a. высший
 - b. люкс
 - c. первый
34. К какому классу относится ресторан, если он отвечает достаточному

уровню комфортности, имеет гармоничный интерьер?

- а. высший
- б. люкс
- с. первый

35. Ресторан – это:

- а. предприятие питания, предоставляющее ограниченный ассортимент блюд и напитков, мучных кондитерских изделий в сочетании с отдыхом и развлечениями
- б. комфортабельное предприятие питания, предоставляющее широкий ассортимент блюд, напитков и кондитерских изделий сложного приготовления, в котором прием пищи сочетается с отдыхом
- с. специализированное предприятие питания, предоставляющее гостям различные напитки, десерты, сладкие блюда и закуски, предназначенное для приема пищи и отдыха

36. Кафе – это:

- а. специализированное предприятие питания, предоставляющее гостям различные напитки, десерты, сладкие блюда и закуски
- б. комфортабельное предприятие питания, предоставляющее широкий ассортимент блюд, напитков и кондитерских изделий сложного приготовления, в котором прием пищи сочетается с отдыхом
- с. предприятие питания, предоставляющее ограниченный ассортимент блюд и напитков, мучных кондитерских изделий в сочетании с отдыхом и развлечениями

37. Бар – это:

- а. предприятие питания, предоставляющее ограниченный ассортимент блюд и напитков, мучных кондитерских изделий в сочетании с отдыхом и развлечениями
- б. комфортабельное предприятие питания, предоставляющее широкий ассортимент блюд, напитков и кондитерских изделий сложного приготовления, в котором прием пищи сочетается с отдыхом
- с. специализированное предприятие питания, предоставляющее гостям различные напитки, десерты, сладкие блюда и закуски, предназначенное для приема пищи и отдыха

38. Какие из нижеперечисленных предприятий питания относятся к специализированным?

- а. столовая, буфет, кафе общего типа, вокзальный ресторан
- б. шашлычная, пиццерия, кафе-кондитерская, ресторан китайской кухни
- с. закусочная общего типа, бар, блинная, ресторан

39. Методы обслуживания:

- а. самообслуживание
- б. обслуживание официантом, барменом
- с. комбинированный
- д. все ответы правильные

40. Формы самообслуживания

- a. по типу «шведского стола»
 - b. отпуск скомплектованных обедов
 - c. столы саморасчета и реализация продукции через автоматы
 - d. все ответы неправильные
 - e. все ответы верны
41. По способу расчета с потребителями различают самообслуживание:
- a. саморасчет
 - b. непосредственный расчет
 - c. предварительный расчет
 - d. последующий расчет
 - e. оплата после приема пищи
 - f. все ответы верны
42. Норма площади на одно посадочное место в кафе:
- a. 2 м²
 - b. 1,8 м²
 - c. 1,6 м²
 - d. 1,7 м²
43. Площадь торгового зала в ресторане с эстрадой и танцплощадкой на 50 п.м. равна:
- a. 180 м²
 - b. 100 м²
 - c. 90 м²
 - d. 85 м²
44. Норма площади торгового зала в ресторане без эстрады и танцплощадки на одно посадочное место:
- a. 2 м²
 - b. 1,6 м²
 - c. 1,8 м²
 - d. 1,7 м²
45. Какие группы помещений должны помещаться в начале по ходу технологического процесса:
- a. торговые, производственные, складские
 - b. складские производственные, торговые
 - c. производственные, торговые, складские
46. Ответственность за сохранность находящейся в обращении посуды и приборов в ресторанах может быть возложена на:
- a. работника сервисной
 - b. метрдотеля, администратора зала
 - c. бригадира официантов
 - d. бригадная ответственность
 - e. все ответы верны
47. Правильная последовательность функций, осуществляемых предприятиями общественного питания в процессе деятельности:
- a. производство продукции

- b. реализация продуктов питания
 - c. снабжение предприятия
 - d. организация потребления
48. 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
49. 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
50. Услуги ОП по реализации кулинарной продукции - это:
- a) услуги бармена по обслуживанию на дому
 - b) услуги повара по изготовлению блюд на дому
 - c) отпуск обедов на дом
 - d) проведение шоу-программ
51. Услуги бармена по обслуживанию на дому относят к следующей группе услуг ОП:
- a) услуги по организации досуга
 - b) услуги по организации потребления и обслуживания
 - c) услуги питания
 - d) услуги по изготовлению кулинарной продукции и кондитерских изделий
 - e) услуги по реализации кулинарной продукции
52. Основные услуги, которые должна предоставлять потребителям общедоступная столовая:
- a) услуги питания
 - b) информационно-консультативные
 - c) организация досуга
 - d) прочие услуги (вызов такси .)
53. Надежность услуги ОП означает:
- a) соответствие типу и классу предприятия
 - b) услуга не вредит окружающей среде
 - c) качество услуги в течение длительного времени
 - d) стилевое единство и художественная выразительность
 - e) способность создавать комфортные условия потребления
54. Эргономичность услуги ОП означает:
- a) соответствие типу и классу предприятия

- b) услуга не вредит окружающей среде
 - c) качество услуги в течение длительного времени
 - d) стилевое единство и художественная выразительность
 - e) способность создавать комфортные условия потребления
55. Социальная адресность услуги ОП означает:
- a) сохранение окружающей среды
 - b) полная и достоверная информация об услуге
 - c) безопасность для жизни, здоровья и имущества
 - d) способность создавать комфортные условия потребления
 - e) соответствие запросам потенциальных потребителей
56. Предприятие ОП, которое в соответствии с «Правилами оказания услуг ОП», должно обязательно предлагать фирменные блюда посетителям:
- a) Столовая
 - b) Ресторан
 - c) Закусочная
 - d) Кофейня
57. Английский метод подачи блюд (вид сервиса) - это:
- a) подача блюд в обнос в многопорционной посуде
 - b) применение приставного столика
 - c) подача блюд в индивидуальной посуде
 - d) выставление на стол многопорционной посуды с кушаньями
 - e) использование фуршетного стола для подачи холодных блюд
58. Русский метод подачи блюд (вид сервиса) - это:
- a) подача блюд в обнос в многопорционной посуде
 - b) применение приставного столика
 - c) подача блюд в индивидуальной посуде
 - d) выставление на стол многопорционной посуды с кушаньями
 - e) использование фуршетного стола для подачи холодных блюд
59. Французский метод подачи блюд (вид сервиса) - это:
- a) подача блюд в обнос в многопорционной посуде
 - b) применение приставного столика
 - c) подача блюд в индивидуальной посуде
 - d) выставление на стол многопорционной посуды с кушаньями
 - e) использование фуршетного стола для подачи холодных блюд
60. Безналичный расчет за обслуживание означает:
- a) оформление счета-заказа на обслуживание группы гостей по договору
 - b) передачу денег без выдачи счета
 - c) снятие суммы счета через компьютерную кассу
 - d) расчет по счету на основании выполненного заказа

2.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы для устного экзамена

1. Понятие ресторанного хозяйства и его место в индустрии гостеприимства
2. Общие требования к предприятиям ресторанного хозяйства
3. Характеристика основного обслуживающего персонала в предприятиях ресторанного хозяйства
4. Определение понятия услуга в сфере услуг и предоставления услуги, поставщик, исполнитель и потребитель услуги, группа однородных услуг, подгруппа однородных услуг, вид услуг
5. Особенности и виды услуг предприятий ресторанного хозяйства
6. Понятие типа и класса предприятий ресторанного хозяйства
7. Классификация предприятий ресторанного хозяйства по признакам
8. Характеристика ресторана (особенности функционирования, ассортимент продукции, формы обслуживания, виды специализации).
9. Характеристика столовой (особенности функционирования, ассортимент продукции, формы обслуживания, виды специализации)
10. Характеристика кафе и кафе-бара (особенности функционирования, ассортимент продукции, формы обслуживания, виды специализации)
11. Характеристика предприятий быстрого обслуживания (особенности функционирования, ассортимент продукции, формы обслуживания, виды специализации)
12. Характеристика кафетерия, закусочной, бара (особенности функционирования, ассортимент продукции, формы обслуживания, виды специализации)
13. Характеристика заготовительных предприятий: фабрики-заготовительной, фабрики-кухни, домовой кухни, специализированных цехов.
14. Сеть заведений ресторанного хозяйства (рациональное размещение, принципы формирования, ее показатели).
15. Характеристика основного и вспомогательного персонала в предприятиях ресторанного хозяйства. Классификация персонала в предприятиях ресторанного хозяйства.
16. Должностные инструкции персонала: понятие, особенности применения, права и обязанности сотрудников. Основные требования к образованию, подготовленности и личным качествам сотрудников.
17. Типы помещений для посетителей, их виды, назначение, особенности размещения и функционирования.
18. Интерьер предприятия как элемент рекламных средств. Стилиевой подход к оформлению торговых залов предприятия.
19. Экстерьер предприятия как элемент рекламных средств. Единство стиля предприятия
20. Общее понятие мебели и оборудования торговых залов. Требования к использованию и размещению.

21. Характеристика вестибюльной группы помещений: виды, основные требования к организации.
22. Характеристика сооружений и зданий, в которых расположены заведения ресторанного хозяйства.
23. Оборудование и мебель торговых залов. Характеристика мебели для размещения посетителей.
24. Оборудование и мебель торговых залов для хранения и транспортировки посуды, блюд.
25. Вспомогательные помещения торговых залов предприятия и их характеристика
26. Характеристика торговых залов ПРХ: виды, основные требования к организации.
27. Основные понятия: процесс обслуживания, условия обслуживания. Системный подход к процессу обслуживания в заведениях ресторанного хозяйства. Основные виды обслуживания
28. Классификация форм самообслуживания и их характеристика. Структура процесса самообслуживания
29. Классификация форм обслуживания официантами и их характеристика. Структура процесса обслуживания официантами.
30. Классификация столовой посуды по виду материала, по функциональному назначению, по применению.
31. Характеристика металлической посуды и приборов. Посуда из Фольгокартона. Сфера применения металлической посуды и посуды из Фольгокартона.
32. Характеристика и назначение фарфоровой и фаянсовой посуды. Стилизовое многообразие фарфоровой посуды.
33. Характеристика гончарной и фарфоровой посуды. Особенности применения.
34. Характеристика и назначение посуды и приборов из полимерных материалов, посуды из дерева, бумаги.
35. Характеристика керамической посуды. Назначение посуды: утилитарное и декоративное.
36. Характеристика и назначение столового белья: скатерти, салфетки, ручки, полотенца.
37. Характеристика и назначение стеклянной посуды.
38. Особенности подготовки к обслуживанию посуды, приборов и столового белья.
39. Клининговые технологии подготовки торговых помещений к обслуживанию потребителей, их санитарно-гигиеническая направленность.
40. Обслуживание вне предприятий ресторанного хозяйства
41. Предварительная сервировка стола. Особенности предварительной сервировки стола к завтраку, обеду, ужину.
42. Общая характеристика методов и форм обслуживания

43. Особенности сервировки стола к завтраку, обеду, ужину
44. Понятие и виды сервировки стола в ПРХ. Основные правила сервировки стола в ПРХ
45. Особенности подачи буфетной продукции.
46. Правила уборки использованной посуды и расчета с потребителями.
47. Способы представления блюд и закусок: в обнос, с использованием подсобного стола, в стол.
48. Правила предоставления блюд и напитков: последовательность представления, температурный режим, соответствующая посуда, приборы и т.д.
49. Правила выбора и техника подачи алкогольных и безалкогольных напитков к закускам и блюдам.
50. Характеристика меню предприятий ресторанного хозяйства. Требования к оформлению, значение для предприятия, ответственные за составление и соблюдение.
51. Назначение и принципы составления меню предприятий ресторанного хозяйства. Последовательность блюд в меню.
52. Виды меню в зависимости от ассортимента блюд, в зависимости от оформления.
53. Характеристика преysкуранта, винной и коктейльной карты.
54. Технология подачи напитков и принципы эногастрономии.
55. Основы организации обслуживания напитками в предприятиях ресторанного хозяйства: общие требования, основные этапы,
56. Правила подачи вторых блюд. Ассортимент продукции. Температурный режим представления. Посуда, применяемая при этом.
57. Правила подачи супов. Ассортимент продукции. Температурный режим представления. Посуда, применяемая при этом.
58. Правила подачи блюд и напитков: последовательность представления, температурный режим, соответствующая посуда, приборы и т.д.
59. Правила подачи блюд и напитков: последовательность представления, температурный режим, соответствующая посуда, приборы и т.д.
60. Правила подачи сладких блюд и напитков собственного производства. Ассортимент продукции. Температурный режим представления. Посуда, применяемая при этом.
61. Правила подачи холодных блюд и закусок, горячих закусок. Ассортимент продукции. Температурный режим представления. Посуда, применяемая при этом.
62. Правила подачи холодных и горячих сладких блюд, холодных и горячих напитков. Ассортимент продукции. Температурный режим представления. Посуда, применяемая при этом.
63. Понятие менеджера предприятия ресторанного хозяйства и его основные функции. Уровни управления предприятием и их взаимосвязь.
64. Понятие профессиональный стандарт и основные профессиональные

- стандарты сотрудников предприятий ресторанного хозяйства.
65. Понятие качества в ресторанном хозяйстве: качество продукции и качество услуг предприятий ресторанного хозяйства, методы обеспечения качественного сервиса.
 66. Базовые методы контроля качества предоставляемых услуг предприятиями ресторанного хозяйства.
 67. Стандарты сервиса и регламенты обслуживания на предприятиях ресторанного хозяйства: понятие, классификации, особенности использования.
 68. Мировой опыт совершенствования качества услуг в предприятиях ресторанного хозяйства.