Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Луганский государственный университет имени Владимира Даля»

Институт управления и государственной службы
Кафедра туризма и гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ:
Директор Института управления и государственной службы
_____Р.Г. Харьковский
(подпись)
«17» 04 2023 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«УПРАВЛЕНИЕ СЛУЖБОЙ ПИТАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ»

По направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело
Магистерская программа: «Управление гостиничным хозяйством»

Луганск – 2023

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление службой питания в гостинице» по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело «Управление гостиничным хозяйством» – 34 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление службой питания в гостинице» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело» (утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15 июня 2017 г. № 558, с изменениями и дополнениями от 17.06.2021).

СОСТАВИТЕЛЬ:
канд. экон. наук, доцент кафедры туризма и гостиничного дела Медяник А.В.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры туризма и гостиничного дела «21» 03 2023 г., протокол № 8

Заведующий кафедрой
туризма и гостиничного дела _____Свиридова Н.Д.

Переутверждена: «___» _____2023 г., протокол № _____

Согласована (для обеспечивающей кафедры):
Переутверждена: «___» _____2023 года, протокол № _____

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и государственной службы «12» 04 2023 г., протокол № 8.

Председатель учебно-методической
комиссии института _____ Резник А.А.

© Медяник А.В., 2023 год
© ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. ДАЛЯ», 2023 год

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Цель изучения дисциплины – заключается в формировании у будущих специалистов индустрии гостеприимства современных теоретических знаний способности осуществлять критический анализ проблемных ситуаций в вопросах управления службой питания, как важной составляющей гостиницы, на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий по разработке и внедрению системы управления.

Задачи изучения дисциплины:

- изучить основные направления менеджмента в индустрии ресторанных услуг;
- изучить содержание, виды, процессы и методы принятия управленческих решений;
- раскрыть сущность управления процессами труда и обслуживания на предприятиях питания;
- изучить пути повышения культуры и качества обслуживания в ресторанном бизнесе и эффективности деятельности предприятий;
- изучить методы и средства интенсификации труда руководителя, подбора и расстановки кадров.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Управление службой питания в гостинице» входит в часть учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений. Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются: знание национальных и международных стандартов качества ресторанных услуг; основных методов контроля качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон; умение внедрения подходов управления в соответствии с национальными и международными стандартами в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания; применять методы контроля качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин программы бакалавриата: «Организация ресторанного хозяйства», «Технология гостиничной деятельности», «Стандартизация, сертификация и контроль качества» и служит основой для освоения дисциплины «Прогнозирование и планирование деятельности в индустрии гостеприимства», «Инновационные технологии в гостиничной деятельности», «Стратегическое управление в индустрии гостеприимства».

Курс «Управление службой питания в гостинице» является необходимой для освоения общепрофессиональной и профессиональной компетенций по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, а также, самостоятельного занятия научно-исследовательской работой студента и написания выпускной квалификационной работы – магистерской диссертации.

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
ПК-1. Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-1.1. Проводит стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха, обеспечивает стратегический контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	знает основные методы стратегического анализа и оценки результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявления факторов успеха; умеет применять методы стратегического анализа и оценки результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявления факторов успеха; владеет навыками использования результатов стратегического анализа и оценки результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания в процессе принятия управленческих решений

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	**Объем часов (зач. ед.)**	
	Очная форма	**Заочная форма**
Общая учебная нагрузка (всего)	**144 (4 зач. ед)**	**144 (4 зач. ед)**
Обязательная контактная работа (всего) в том числе:	**48**	**8**
Лекции	24	4
Семинарские занятия	-	-
Практические занятия	24	4
Лабораторные работы	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (*расчетно-графические работы,* индивидуальные задания *и т.п.)*	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	**94**	**136**
Форма аттестации	экзамен	экзамен

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Современные подходы к формированию нормативно-правовых основ деятельности ресторана

Тема 2. Контроль и управление деятельностью ресторана гостиницы.

Тема 3. Управление финансами. ресторана при гостинице

Тема 4. Инновационные методы обслуживания потребителей и управление их использованием.

Тема 5. Управление банкетной службой ресторана при гостинице.

Тема .6 Управление службой обслуживания в номерах

Тема 7. Логистика ресторана при гостинице.

Тема 8. Управление персоналом ресторана при гостинице.
Тема 9. Организация и контроль за работой сотрудников.
Тема 10. Подбор и обучение персонала ресторана при гостинице
Тема 11. Корпоративная культура в процессе обслуживания потребителей и виды сервиса

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	Современные подходы к формированию нормативно-правовых основ деятельности ресторана	**2**	**2**
2.	Контроль и управление деятельностью ресторана гостиницы .	**4**	
3.	Управление финансами. ресторана при гостинице	**2**	
4.	Инновационные методы обслуживания потребителей и управление их использованием.	**2**	
5.	Управление банкетной службой ресторана при гостинице.	**2**	
6.	Управление службой обслуживания в номерах	**2**	
7.	Логистика ресторана при гостинице.	**2**	
8.	Управление персоналом ресторана при гостинице.	**2**	**2**
9.	Организация и контроль за работой сотрудников.	**2**	
10.	Подбор и обучение персонала ресторана при гостинице	**2**	
11.	Корпоративная культура в процессе обслуживания потребителей и виды сервиса	**2**	
Итого:		**24**	**4**

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	Современные подходы к формированию нормативно-правовых основ деятельности ресторана	**2**	**2**
2.	Контроль и управление деятельностью ресторана гостиницы .	**4**	
3.	Управление финансами. ресторана при гостинице	**2**	
4.	Инновационные методы обслуживания потребителей и управление их использованием.	**2**	
5.	Управление банкетной службой ресторана при гостинице.	**2**	
6.	Управление службой обслуживания в номерах	**2**	
7.	Логистика ресторана при гостинице.	**2**	
8.	Управление персоналом ресторана при гостинице.	**2**	**2**
9.	Организация и контроль за работой сотрудников.	**2**	
10	Подбор и обучение персонала ресторана при гостинице	**2**	
11	Корпоративная культура в процессе обслуживания потребителей и виды сервиса	**2**	
Итого:		**24**	**4**

4.5. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов	
			Очная форма	Заочная форма
1	Современные подходы к формированию нормативно-правовых основ деятельности ресторана	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы	9	12
2	Контроль и управление деятельностью ресторана гостиницы .	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы	9	12
3	Управление финансами. ресторана при гостинице	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы	9	12
4	Инновационные методы обслуживания потребителей и управление их использованием.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы	9	12
5	Управление банкетной службой ресторана при гостинице.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы	9	12
6	Управление службой обслуживания в номерах	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы	9	12
7	Логистика ресторана при гостинице.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы	8	14
8	Управление персоналом ресторана при гостинице.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы	8	12
9	Организация и контроль за работой сотрудников.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы	8	14
10	Подбор и обучение персонала ресторана при гостинице	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы	8	12

11	Корпоративная культура в процессе обслуживания потребителей и виды сервиса	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы	8	12
Итого:			**94**	**136**

4.6. Курсовые работы/проекты по дисциплине «Управление качеством гостиничных услуг» не предполагаются учебным планом.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

1.1. Основная литература

1. Управление рестораном: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности "Социально-культурный сервис и туризм", "Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)", "Менеджмент в сфере услуг", "Управление пер / Милл Р.К., Лалаян Е., - 3е изд. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 535 с.

2. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов : учебник / С.А. Быстров. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 536 с.

3. Общественное питание: учет и калькулирование себестоимости: Учебное пособие/А.М.Петров, 3-е изд. - М.: КУРС, НИЦ ИНФРА-М, 2015.

4. Учет и контроль в общественном питании : Учебное пособие / Ю.А. Бабаев, А.М. Петров. — 2-е изд., испр. — М.: КУРС: ИНФРА-М, 2015

5. Культура ресторанного сервиса / Федцов В.Г., - 3-е изд. - М.:Дашков и К, 2017

Дополнительная литература

1. Технологии ресторанного сервиса: лабораторный практикум / Венецианский А.С., Косян С.Б., Мамахай А.К. - Волгоград:Волгоградский ГАУ, 2016. - 104 с.

2. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: Учебное пособие/Т.А.Джум, Г.М.Зайко -М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 528 с.

3. Ресторанный маркетинг: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Социально-культурный сервис и туризм", "Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)", "Менеджмент в сфере услуг", "Управ / Хмырова С.В. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 255 с.

интернет-ресурсы:

4. Научная электронная библиотека Elibrary – Режим доступа: URL: http://elibrary.ru/

5. Справочная правовая система «Консультант Плюс» − Режим доступа: URL: https://www.consultant.ru/sys/

6. Научная библиотека имени А. Н. Коняева – Режим доступа: URL: http://biblio.dahluniver.ru/

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Управление качеством гостиничных услуг» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	**Бесплатное программное обеспечение**	**Ссылки**
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	FirefoxMozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	MozillaThunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	FarManager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплейер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт
оценочных средств по учебной дисциплине
«Управление службой питания в гостинице »

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	ПК-1.1. Проводит стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха, обеспечивает стратегический контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	**Пороговый**	знает основные методы стратегического анализа и оценки результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявления факторов успеха;
Основной		**Базовый**	умеет применять методы стратегического анализа и оценки результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявления факторов успеха;
Заключительный		**Высокий**	владеет навыками использования результатов стратегического анализа и оценки результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания в процессе принятия управленческих решений

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины.

№ п/п	Код компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)	Темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
2	ПК-1.	Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-1.1. Проводит стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха	Тема 1. Современные подходы к формированию нормативно-правовых основ деятельности ресторана Тема 2. Контроль и управление деятельностью ресторана гостиницы . Тема 3. Управление финансами. ресторана при гостинице Тема 4. Инновационные методы обслуживания потребителей и управление их использованием. Тема 5. Управление банкетной службой ресторана при гостинице. Тема .6 Управление службой обслуживания в номерах Тема 7. Логистика ресторана при гостинице. Тема 8. Управление персоналом ресторана при гостинице. Тема 9. Организация и контроль за работой сотрудников. Тема 10. Подбор и обучение персонала ресторана при гостинице Тема 11. Корпоративная культура в процессе обслуживания потребителей и виды сервиса	1

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
3.	ПК-1. Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	Проводит стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха, обеспечивает стратегический контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	знает основные методы стратегического анализа и оценки результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявления факторов успеха; умеет применять методы стратегического анализа и оценки результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявления факторов успеха; владеет навыками использования результатов стратегического анализа и оценки результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания в процессе принятия управленческих решений	Тема 1. Современные подходы к формированию нормативно-правовых основ деятельности ресторана Тема 2. Контроль и управление деятельностью ресторана гостиницы . Тема 3. Управление финансами. ресторана при гостинице Тема 4. Инновационные методы обслуживания потребителей и управление их использованием. Тема 5. Управление банкетной службой ресторана при гостинице. Тема .6 Управление службой обслуживания в номерах Тема 7. Логистика ресторана при гостинице. Тема 8. Управление персоналом ресторана при гостинице. Тема 9. Организация и контроль за работой сотрудников. Тема 10. Подбор и обучение персонала ресторана при гостинице Тема 11. Корпоративная культура в процессе обслуживания потребителей и виды сервиса	тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)

1. Типовые задания

(пороговый уровень)

Вопросы для устного опроса

1. Назовите основные виды, методы и формы обслуживания в общественном питании, дайте их характеристику?
2. Как составляется акт на бой, лом, порчу столовой посуды и приборов?
3. Дайте характеристику моечной столовой посуды, требования к мойке посуды?
4. Назовите виды столовой посуды и приборов, требования к ним?
5. Перечислите ассортимент керамической посуды?
6. Перечислите ассортимент стеклянной посуды?
7. Дайте характеристику рюмок, бокалов, фужеров, их назначение?
8. Дайте характеристику металлической посуды?
9. Какие приборы относят к основным, их назначение и характеристика?
10. Перечислите ассортимент вспомогательных столовых приборов, их значение, характеристика?
11. Дайте примерную характеристику деревянной и пластмассовой посуды?
12. Назовите виды столовой посуды и приборов, требования к ним.
13. Перечислите ассортимент керамической посуды?
14. Какие услуги выполняют предприятия общественного питания?
15. Перечислите виды торговых помещений?
16. Какие требования предъявляются к торговым залам?
17. Назначение и виды буфетов в ресторанах, их характеристика.
18. Назначение и характеристика сервизной.
19. Перечислите ассортимент стеклянной посуды.
20. Дайте характеристику рюмок, бокалов, фужеров, их назначение?
21. Дайте характеристику металлической посуды?
22. Дайте примерную характеристику деревянной и пластмассовой посуды?
23. Виды столового белья, их характеристика?
24. Принципы составления меню и какие факторы учитываются при составлении меню?
25. Каков порядок расположения блюд и закусок в меню и прейскуранте порционных блюд?
26. Перечислите виды меню, особенности?
27. Каковы особенности меню банкета и для специальных видов обслуживания?
28. Порядок расположения вин и вино-водочных изделий в прейскуранте?
29. Требования к оформлению меню и прейскурантов?
30. Требования, предъявляемые к подготовке торгового зала к обслуживанию?
31. Основные правила накрытия столов скатертями?
32. Основные виды и правила сервировки столов?
33. Варианты складывания салфеток?
34. Требования, предъявляемые к подготовке персонала к обслуживанию?
35. Перечислите элементы обслуживания посетителей в ресторане, баре?
36. Перечислите последовательность подачи блюд?
37. Какое оборудование и инвентарь необходимы для приготовления коктейлей?
38. Перечислите названия безалкогольных коктейлей и дайте их характеристику?
39. Виды дипломатических приемов?
40. Дайте характеристику банкета-фуршета, банкета-коктейля и правилах проведения?
41. Какие виды иностранного туризма существуют?
42. Перечислите классы туристических документов и дайте их характеристику?
43. Как организуется питание иностранных туристов?
44. Что необходимо учитывать при составлении меню для иностранных туристов?
45. Дайте характеристику различных видов национальных кухонь различных стран?
46. Какие прогрессивные формы обслуживания применяются в столовых при

промышленных предприятиях?
47. Какие прогрессивные формы обслуживания применяются в столовых общеобразовательных учреждениях и специальных учебных заведениях?
48. Дайте определение научной организации труда?
49. Дайте характеристику основных правил этикета за столом?
50. Правила расчета с гостями в ресторанах и барах?
51. Как происходит уборка столов и замена использованной посуды, замена скатертей?
52. Перечислите виды банкетов?
53. Какой порядок приема заказов на обслуживание торжеств?
54. Перечислите задачи НОТ?
55. Какие общие требования предъявляют к обслуживающему персоналу?
56. Каковы основные направления развития общественного питания в рыночных условиях?
57. Какие основные задачи стоят перед предприятием для повышения его конкурентоспособности?
58. Какие элементы включает в себя «система качества»?
59. Какими законами должны руководствоваться предприятия для обеспечения безопасной и качественной продукции?
60. Что такое сертификация продукции и услуг?
61. Перечислите основополагающие стандарты, необходимые для проведения обязательной сертификации в общественном питании?
62. Какие формы разделения труда применяются в общественном питании?
63. Назовите основные направления научно-технического прогресса и дайте их характеристику?
64. Какие организационно-правовые формы могут иметь предприятия общественного питания?
65. Какие учредительные документы должны иметь предприятия для регистрации?
66. По каким признакам классифицируют предприятия общественного питания?
67. Какие предприятия общественного питания делятся на классы?
68. Назовите основные типы предприятий общественного питания.
69. Дайте характеристику фабрики - заготовочной, комбината полуфабрикатов, фабрики-кухни и комбината питания?
70. Дайте характеристику бара, кафе, закусочной как типа предприятия общественного питания?
71. Дайте характеристику магазина кулинарии?
72. Что означает рациональное размещение сети предприятий общественного питания?
73. Какие факторы необходимо учитывать при размещении предприятий?
74. Какие требования предъявляются к организации продовольственного снабжения?
75. Назовите разновидности оптовых баз по специализации и назначению.
76. Какой основной документ определяет права и обязанности сторон по поставкам всех видов продукции?
77. Основные принципы товародвижения?
78. Какие формы и способы снабжения применяются в общественном питании?
79. Какие товарные запаса рекомендуется иметь в предприятиях общественного питания?
80. Какие требования предъявляются к организации материально-технического снабжения?
81. Как рассчитывается площадь складских помещений?
82. Перечислите оборудование складских помещений?
83. Перечислите инвентарь, инструменты складских помещений?
84. Какие требования предъявляются к планировке складских помещений?
85. Какие санитарно-гигиенические требования предъявляются к складским помещениям?
86. Условия и способы хранения продуктов в предприятиях общественного питания?
87. Как классифицируется тара и требования, предъявляемые к ней?
88. В чем сущность оперативного планирования в предприятиях с полным

производственным циклом?
89. Что такое план-меню, правила составления и какие факторы учитываются?
90. Как ведется оперативный контроль за работой производства?
91. Перечислите нормативную документацию предприятия общественного питания?
92. Какие виды Сборников рецептур применяются в предприятиях общественного питания?
93. Как составляются технологические карты?
94. В чем отличительные особенности технико-технологических карт?
95. Дайте характеристику отраслевых стандартов, технических условий и технологических инструкций?
96. Концепция ресторана и её структура ?
97. Основные стратегии ценообразования в ресторане?
98. Какие приборы относят к основным, их назначение и характеристика?
99. Перечислите ассортимент вспомогательных столовых приборов, их значение, характеристика.?

Темы докладов

1. «Кухонная логистика и оптимизация товародвижения на производстве ресторана»;
2. «Правила оформления и составления меню»;
3. «Принципы составления винной карты, правила и рекомендации подачи напитков»;
4. «Ранжирование блюд. Структура меню, которая обеспечивает максимальный заказ»;
5. «Современные формы ресторанного обслуживания»;
6. «Инструменты удержания потребителей. Программы лояльности».
7. «Музыка как элемент формирования фирменного стиля. Концертные программы и живая музыка»;
8. «Особенности профессионального поведения работника ресторана»;
9. «Понятие, функции и система ценностей корпоративной культуры ресторана»;
10. «Формы продвижения ресторанных услуг»;
11. «Особенности организации презентации ресторана»;
12. «Сайт ресторана: необходимость, содержание, отличительные особенности»;
13. «Международные ресторанные цепи»;
14. «Функция бара в ресторане».

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «опрос, доклад»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
отлично	Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамкахусвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно в соответствии с предъявляемыми требованиями
хорошо	Обучающийся выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках освоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы
удовлетворительно	Обучающийся выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач
Не удовлетворительно	Обучающийся выполнил задание неправильно. При выполнении обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими прирешении задач в рамках усвоенного учебного материала

3. Разноуровневые задачи и задания

(базовый уровень)

Ситуационная задача

. В 70-х гг. при традиционном подходе к управлению деятельностью в корпорации Ford было принято следующее определение качества: «Качество — это соответствие всем необходимым техническим требованиям, которые определены в рабочих чертежах, технических условиях и других подобных документах».

Однако при развитии взаимоотношений с потребителями и в первую очередь благодаря успехам японских фирм, поставивших удовлетворение потребителей главной целью своих стратегий развития, в конце 80-х гг. корпорация Ford приняла другое определение качества: «Качество определяется покупателем; покупатель хочет иметь изделия и услуги, которые в течение всего срока их службы удовлетворяют его или ее потребностям и ожиданиям по цене, соответствующей ценности».

Какие произошли изменения в определении качества? Прокомментируйте их.

Ситуационная задача

. Toyota открыла новое понимание качества, выпустив лучшую в мире продукцию, но уже готова спросить себя, как делать еще лучше. «Неустанная погоня за совершенством» — этот лозунг можно отнести не только к продукции компании Toyota, но и к самой компании. Это и есть наглядный пример функционирования динамики качества в понимании японских специалистов. В.А. Лапидус как-то спросил участников конференции по качеству на АвтоВАЗе: «Что вы производите?» Ответы были очевидными — автомобили, транспортные средства, запасные части. Тогда автор предложил другой взгляд: «Вы участвуете в предоставлении услуг по транспортировке».

Сравните и проанализируйте подходы управления качеством в японской и российской автомобильных компаниях.

Задания

Проверьте правильность нижеперечисленных утверждений:

а) ответственность за качество должна быть коллективной;

б) реальное повышение качества может быть реализовано как на основе новых технологий, так и без оных;

в) качество — это то, что говорит потребитель, а не изготовитель;

г) политика предприятия должна учитывать политику в области качества.

Укажите неточности в нижеприведенной последовательности разработки системы менеджмента качества:

а) проводится обследование производства и подготавливается специальный доклад;

б) разрабатывается руководство по реализации программы качества;

в) на специальном совещании обсуждаются детали, сроки и

организация выполнения Программы качества и Руководства, вносятся необходимые исправления и принимаются решения (в том числе по обучению и аттестации персонала);

г) мероприятия из Программы и Руководства включаются в общий план предприятия/компании/проекта;

д) производится выбор системы менеджмента качества;

е) Программа качества и Руководство запускаются в производство;

ж) осуществляется поддержка системы и защита интересов предприятия.

Для чего лицам и организациям, ответственным за обеспечение качества, нужно обладание достаточными полномочиями? Внесите необходимые, на ваш взгляд, уточнения в предложенный перечень:

- иметь право участвовать в решении проблем качества;
- формулировать проблемы качества;
- проверять исполнение решений;
- запрещать поставку или установку оборудования, конструкций и материалов, не удовлетворяющих установленным требованиям.

Ситуационная задача

. На одном из российских заводов во время его осмотра международной делегацией экспертов В.А. Лапидус задержался около одной работницы. За очень короткое время она сделала столько предложений по улучшению качества, сколько не каждый дорогостоящий консультант сможет сделать за целый год работы. Но не это главное. В конце разговора она сказала замечательные, может быть, самые важные слова: «Спасибо, что Вы меня выслушали». Что поучительного можно выяснить из этого примера?

Ситуационная задача

До сих пор считалось, что сборочная линия длиной в одну милю обеспечивает наилучший баланс между управлением и продуктивностью. Пытаясь найти лучшее решение, завод в Кюсю разработал принципиально новую планировку. Было установлено, что путь к совершенствованию лежит не в дальнейшем повышении автоматизации, а в лучшем использовании человечского фактора. Одна длинная линия была заменена 11 короткими, расположенными бок о бок на квадратной площади. Предположите, что произошло на заводе в результате изменений.

Ситуационная задача

Английский специалист по вопросам качества ***Джон Окланд*** приводит следующий пример: «Часто, сняв со своего запястья часы и показывая их классу — студентам университета, аспирантам, опытным менеджерам, я задавал один и тот же вопрос: «Это качественные часы?»

Ответы не отличались разнообразием: — Нет, они сделаны в Японии.— Нет, они плохие. — Нет, на них царапины.— А насколько они надежны?— Я не надел бы такие!

Моим часам наносили оскорбление везде в мире — Лондоне, Нью-Йорке, Париже, Сиднее, Брюсселе, Амстердаме, Бредфорде! Очень редко мне приходилось объяснять, что качество часов зависит от того, какие требования к ним предъявляет владелец: возможно, обилие драгоценных камней придает впечатление богатства, а цифровое табло, показывающее не только время, но еще день недели и дату, престижно для деловых людей, как и возможность погружения в море на глубину 50 метров — для аквалангистов. Очевидно, выполнение этих требований и определяет качество часов».

Прокомментируйте данный рассказ с позиций TQM.

Ситуационная задача

Завод производит три вида продукции: A, B, C. На стадии проектирования сложного технического изделия А решается вопрос об объеме и уровне детализации технического описания.

Предположим, разработка подробных инструкций по обслуживанию будет стоить 25 тыс. руб. плюс издание для каждого комплекта оборудования — еще 10 руб. Причем наличие или отсутствие инструкций никак не отразится на цене продажи (10 тыс. руб.), так как гарантийные обязательства включают обслуживание с выездом к заказчику, т.е. потребитель не будет интересоваться сопроводительной документацией из-за уверенности в технической поддержке. Сервисный отдел предприятия работает по окладному принципу, и расходы на его содержание составляют 50 тыс. руб. в месяц.

Средняя стоимость одного вызова составляет 400 руб. (средние транспортные расходы плюс почасовая ставка персонала, умноженная на среднее время вызова), среднее количество вызовов — 100 в месяц, и они распределены следующим образом: изделие А (выпуск без инструкции по обслуживанию) — 60; изделие В и С — по 20 каждое (снабжены инструкциями).

Из опыта производства и обслуживания изделий В и С следует, что в результате выпуска инструкций по эксплуатации количество вызовов снизится с 60 до 20 в месяц.

Обоснуйте, следует ли выпускать инструкции по обслуживанию изделий.

Задание для разработки политики предприятия в области качества.

Разработать 3-4 цели для предприятия. Для описанных процессов определить критерии и методы их измерения и анализа. Определить возможные мероприятия по улучшению. Определить возможные корректирующие и предупреждающие мероприятия. Полученные результаты занести в: Бланк «Политика и цели в области качества» , карту процесса - раздел «Мониторинг, измерение и анализ».

Методические рекомендации:

На основе изучения основных теоретических положений следует сформулировать собственное обоснованное мнение по проблемам и возможным путям их решения в данной области управления (в зависимости от конкретной постановки вопроса).

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «разноуровневые задания и задачи»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
5	Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамкахусвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно в соответствии с предъявляемыми требованиями
4	Обучающийся выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках освоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы
3	Обучающийся выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач
2	Обучающийся выполнил задание неправильно. При выполнении обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими прирешении задач в рамках усвоенного учебного материала

4. Практическое (прикладное) задание кейс-метод

(заключительный уровень)

Задание. Вы - администратор пресс-бара "Омега". Компания "Санофи " оформила заказ на обслуживание очередного пресс-ланча в рамках пресс-клуба "Фокус на здоровье", на который планирует пригласить около 20 представителей ведущих деловых, специализированных изданий и информагентств страны. Разработайте перечень мероприятий по подготовке зала пресс-бара и технического оснащения данного мероприятия.

Задание Вы - администратор кафе "Витамин". Планируются реконструкция и переоснащение заведения: организация детского городка, открытие кинозала, комнаты отдыха, живого уголка. Предложите цветовую гамму интерьера заведения, оснащение детского городка. Подберите видеоматериалы для демонстрации в кинозале. Внесите предложения по организации живого уголка.

Задание. Ревизор осуществила проверку в японском ресторане высшего класса. Заказанные суши были завернуты в светлые норе, что является

нарушением технологии приготовления, поскольку норе должны быть темного цвета. Кроме того, были допущены ошибки по размещению блюд. Емкости с соусами и приправы к соответствующим блюд были поставлены слева, а не справа в соответствии с японским кулинарным этикетом. Проанализируйте, отвечает данное учреждение вышеупомянутому класса. Ответ обоснуйте.

Задание. Вы - руководитель кафе "Манго" - получили разрешение на организацию летней площадки. Предложите декоративно-художественное оформление, перечень летней площадки. Подберите оборудования для реализации продукции .

Задание. Вы - администратор ресторана по специальному заказу (кейтеринг) - оформили заказ на организацию проведения барбекю. Разработайте план подготовительных работ. Подберите оборудование, инвентарь, инструменты для приготовления кулинарной продукции на природе и посуду, наборы для потребления блюд.

Задание. В ресторане "Олимпус" класса "люкс" внедрена услуга - жевательная резинка в подарок - при условии, если клиент закажет кулинарную продукцию на определенную сумму. Уместна вышеупомянутая услуга в соответствии с социальной адресности гостей заведения? Ответ обоснуйте.

Задание. Вы - администратор ресторана "Стейкхаус. Мясо и Вино». На данном этапе в заведении активно внедряются пиар-акции с целью повышения конкурентоспособности. Открыт корпоративный сайт, в котором имеются блоги персонала, рубрики: "Блюдо от шефа", "Вкуснятина", "Шедевры кулинарии", "Румяное, нежное, сочное" и другие. Предложите дополнительные перспективные мероприятия

Задание. Вы - метрдотель ресторана "Балалайка". К Вам обратился фуд-дизайнер Том Вулф из Великобритании, который заинтересовался русской кухней и планирует написать книгу с рецептами этой кухни для зарубежных телешоу. Подберите традиционные блюда, которые символизируют страну и наиболее полно раскрывают сущность русского кулинарного менталитета.

Задание. Вы приобрели первый этаж в жилом доме с целью открытия ресторанного комплекса на 300 мест. По вопросу проектирования обратились в архитектурный отдел города, однако получили отказ. Аргументы: близкое расстояние к поверхности грунтовых вод, большая площадь ресторана. Спрогнозируйте последствия открытия ресторана в данном жилом доме.

Задание. Вы - администратор кафе "Премиум", которое размещено на первом этаже жилого дома. К Вам пришла коллективная жалоба от жителей, проживающих на втором этаже, по вибрации при включении холодильных камер. Соответствуют требованиям действующей нормативной документации архитектурно-планировочные и конструктивные показатели заведения? Дальнейшие действия руководства кафе?

Задание. Вы - руководитель кафе "Блю-джаз", в составе которого круглосуточно функционирует летнее кафе. К Вам поступили жалобы жителей

домов о нарушении покоя после 22 часов. Правомерно ли решение об установлении режима работы летнего кафе? Спрогнозируйте следующие действия для решения конфликтной ситуации.

Задание. Вы - руководитель ресторана "Филадельфия". Дизайнер предлагает Вам насыщенно фиолетовый цвет с зеркальными стенами, под цвет стен - скатерти и гардины. Укажите, такое сочетание способствует комфортному отдыху потребителей. Ответ обоснуйте.

Задание. Во время банкета потребителями была испорчена ручка входной двери. По просьбе оплатить стоимость ручки или ее ремонт посетители возмущенно заявили, что их никто не предупреждал об ответственности и порядок возмещения причиненных убытков. Какие пункты целесообразно ввести в договор-заказ на организацию банкета с стороны заведения ресторанного хозяйства и заказчика, чтобы избежать возможных конфликтных ситуаций?

Задание. Вы - администратор кафе "Маланка". При заведении функционирует летняя площадка. Представитель фирмы-производителя "Липецк-пиво" обратился к Вам с претензией, почему в холодильных шкафах, которые были предоставлены в аренду на условиях лизинга, размещена не только фирменная продукция вышеупомянутого производителя, но и посторонних. Правомерны ли претензии представителя фирмы? Каким образом решить данную проблему?

Задание. При оформлении заказа потребитель высказал пожелание заменить соус "Майонез" на сметану, не входит в состав заказанного салата. Официант просьбу проигнорировал. Недовольный потребитель требует Книгу отзывов и предложений, официант отказывается предоставить ее, аргументируя тем, что на салат разработана технологическая карта и изменения в технологию приготовления поваром самостоятельно не вносятся. Прокомментируйте ситуацию. Каким образом ее можно решить?

Задание. Ресторан "Барская радость" осуществляет реализацию кулинарной продукции на летней террасе. Возмущенный потребитель обратился к официанту с претензией, что он принес заказанное блюдо "Морской дуэт", в которой было насекомое. Официант агрессивно пытается убедить клиента, что насекомое попало уже после того, как он подал блюдо и своей вины в этом не видит. Возник конфликт. Каким образом можно решить данную ситуацию без ущерба имиджу заведения?

Задание. Вы - управляющий ресторана "Акрополь" и, согласно пожеланиям потребителей, рекомендуете шеф-повару увеличить порцию мусса с королевской дорады к рагу с морепродуктов. Однако последний отрицает, аргументируя свое решение технологии приготовления и разработанной технологической карты на это блюдо. Ваше видение решения данной проблемы.

Задание. Вы - руководитель ресторана "Атлантида" Работает совместно с дизайнером по обустройству вестибюля, основного и банкетного залов. Предложите оснащение вышеуказанных помещений. Внесите предложения по

использованию малых архитектурных форм, элементов аквадизайна.

Задание В работаете администратором ресторана высшего класса. Вам поступил заказ для организации обслуживания банкета - свадьба в количестве 100 гостей. Вам необходимо принять заказ для обслуживания банкета - Свадьба.

Задание В работаете администратором ресторана высшего класса. Вам поступил заказ для организации обслуживания банкета - свадьба в количестве 100 гостей. Вам необходимо принять заказ для обслуживания банкета - Свадьба.

Задание Вы совместно с коллегой планируете открыть заведение ресторанного хозяйства быстрого питания "Смачненько, быстренько". Вам больше нравится внедрения в заведении системы самообслуживания D2self (сенсорные терминалы публичного доступа, на дисплеях которых имеются меню заведения с фотоизображением продукции, краткая информация об ингредиентах и тепловой обработки сырья), что дает возможность посетителю самостоятельно сформировать заказ. Коллега отрицает эту идею и предлагает традиционное обслуживание. Аргументируйте Ваши предложения.

Задание Вы - администратор ресторана "Мэрилин", в котором планируется внедрение системы "Ресторан +" переносных компьютеров типа PocketPC как рабочих блокнотов официантов (мобильное рабочее место или мобильный терминал). Однако некоторые официанты возмущаются по поводу нововведения и предлагают оставить старую систему оформления бланка счета - вручную. Аргументируйте преимущества системы "Ресторан +».

Задание Вы работаете хостес в баре "Саквояж" на 75 мест. В заведении имеется определенный ассортимент предметов сервировки, однако их недостаточно для эффективной работы. Вам поручено пополнить запас посуды и столовых приборов. Совершите расчет необходимых предметов сервировки в соответствии с нормами оснащения заведений ресторанного хозяйства. Проанализируйте обеспечения заведения посудой, наборами согласно всем позициям. Внесите предложения о приобретении необходимого количества предметов сервировки.

Задание Вы - администратор кафе общего типа с обслуживанием официантами "Меркурий" структурного подразделения кооперативного института. После реконструкции банкетный зал было дополнительно дооснащено четырехместными прямоугольными обеденными столами (6 штук) габаритными размерами 120 х 80 см. Рассчитайте необходимое количество скатертей и салфеток, которые нужно докупить соответствии с нормами оснащения столовым бельем заведений ресторанного хозяйства. Подберите скатерти для столов указанных размеров.

Задание. В ресторане "Ноев Ковчег" с 15 февраля состоится Гастрономический фестиваль супов. От шеф-повара будут представлены супы: прозрачный суп с фаршированным омлетом; домашний борщ "из печи" с пампушками; суп с домашней лапшой; тыквенный крем-суп; уха из дорадо. Подберите подходящую посуду для подачи указанных супов.

Задание. Вы - заведующий диетического отделения столовой при промышленном металлургическом предприятии. Общее количество мест в столовой - 400. Для организации диетического питания выделяется 20% от общего количества мест. Рассчитайте количество мест в диетическом отделении.

Задание. Вы - администратор кафе "Бистро". К вам обратился кассир с жалобой на то, что ему мешают акустическая система, которая размещается позади него, и постоянная музыка. Укажите, к каким нарушениям функций организма может привести постоянный шум. Совершите меры по предотвращению вредного воздействия.

Задание. Вы - администратор фитобара "Чайная философия" при спортивном комплексе. Режим работы заведения - от 11 до 20 часов. В Вашем подчинении работают два бармены и два официанта. Составьте график выхода на работу работников заведения.

Задание. Вы - администратор ресторана "Хуторок Ля Мер" и одновременно является руководителем технологической практики студента кооперативного колледжа. Проинструктируйте студента-практиканта о процессе подготовки торгового зала к обслуживанию.

Задание. Вы - администратор кафе общего типа с обслуживанием официантами "Меркурий" структурного подразделения кооперативного института. После реконструкции банкетный зал было дополнительно дооснащено четырехместными прямоугольными обеденными столами (6 штук) габаритными размерами 120 х 80 см. Рассчитайте необходимое количество скатертей и салфеток, которые нужно докупить соответствии с нормами оснащения столовым бельем заведений ресторанного хозяйства. Подберите скатерти для столов указанных размеров.

Задание. Вы - администратор ресторана "Селена" - координируете работу официанта, который стажируется в заведении и в настоящее время сервирует стол к ужину. Порекомендуйте формы складывания салфеток.

Задание. Вы - администратор ресторана, в котором планируются реконструкция здания с переориентацией заведения на грузинскую кухню и изменение названия ресторана на "Тбилиси". Укажите направления архитектурно-художественного конструирования здания, дизайна, подбора национального посуды, национальных кулинарных блюд.

Задание. Вы - администратор вновь паба "Пивовар". Согласно концепции заведения были заказаны деревянные стулья в виде пивных бочек. Однако потребители жалуются на неудобство во время сидения, поскольку их высота достигает 900 мм, опора для ног - отсутствует. Каким образом решить ситуацию? Требование следует учитывать для обеспечения комфортности гостей?

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «практическое задание»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Практические задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Практические задания выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Практические задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Практические задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

1. Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)

Примерный перечень вопросов

1. Понятие франчайзинга. Франшиза. Франшизный договор. Роялти.
2. Требования к обслуживанию иностранных туристов в ресторанах и кафе? Особенности питания иностранных туристов?
3. Типизация и классификация предприятий общественного питания, их характеристика в соответствии с ГОСТ Р. Нормативные документы. регламентирующие деятельность предприятия общественного питания.
4. Типы, формы, и методы управления предприятием питания. Функции управления.
5. Дайте характеристику организации обслуживания пассажиров различных видов транспорта.
6. Задачи организации снабжения предприятий общественного питания. Роль оптовой торговли в рациональной организации продовольственного обеспечения? Договорные связи с поставщиками и способы доставки продовольственного сырья на предприятие питания.
7. Назначение меню и основные требования к его формированию. порядок расположения блюд, закусок, напитков меню. Виды меню.
8. Управление качеством. Стандартизация и сертификация.
9. Формирование кадрового потенциала на предприятии питания. Развитие и обучение персонала.
10. Содержание, виды и процесс принятия решений. методы принятия решений.
11. Правовые документы, требуемые для открытия и функционирования предприятия питания. Законы, положения, нормативная документация.
12. Организация контроля качества кулинарной продукции на предприятиях общественного питания. Бракераж. Экспедиция.

13. Разработка концепции предприятия общественного питания. Стили оформления интерьеров залов предприятий питания.
14. Планирование рационального размещения и развития сети предприятий общественного питания на территории города.
15. Состав помещений торговой группы, их размещение и оснащение. Интерьеры залов.
16. Сущность, задачи и основные направления организации труда на предприятиях общественного питания. Рациональное разделение и кооперация труда. Организация рабочих мест и обслуживание. Мероприятия по улучшению условий труда производственных работников.
17. Классификация форм и методов обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия питания? Общие правила и последовательность подачи блюд. Расчет с посетителями
18. Правила подачи отдельных видов блюд посетителям ресторанов.
19. Назначение, состав, функции и роль складского хозяйства. Организация складских операций: приемка хранение, отпуск, оформление. Средства механизации и погрузочно - разгрузочные работы на складе.
20. Технический процесс обслуживания посетителей и его составляющие элементы.
21. Этика и эстетика в обслуживании потребителей.
22. Бренд и ребрендинг предприятия питания.

Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации «экзамен»

Национальная шкала	Характеристика знания предмета и ответов
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.

не удовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)