

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Луганский государственный университет  
имени Владимира Даля»  
(ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля»)**

**Северодонецкий технологический институт  
Кафедра экономики и управления**

УТВЕРЖДАЮ:  
Врио. директора СТИ (филиал)  
ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля»  
Ю.В. Бородач  
(подпись)  
« 26 » 09 2024 года



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
«ОРГАНИЗАЦИЯ РЕСТОРАННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

По направлению подготовки 43.03.02 Туризм

Программа: «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

**Северодонецк – 2024**

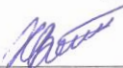
## Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Организация ресторанной деятельности» по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, программа «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» – \_\_\_\_ с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Организация ресторанной деятельности» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 августа 2020 г. N 954 22 февраля 2018 г. № 124 (с изменениями и дополнениями от 26 ноября 2020 г., 27 февраля 2024 г.)

### СОСТАВИТЕЛЬ:

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры Экономики и управления «\_02\_» \_\_\_\_ 09 \_\_\_\_ 2024 г., протокол №\_1\_.

Врио заведующего кафедрой  Ю. В. Бородач

Переутверждена: «\_\_» \_\_\_\_ 20\_\_ г., протокол № \_\_\_\_.

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии Северодонецкого технологического института (филиала) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Луганский государственный университет имени Владимира Даля» «\_16\_» \_\_\_\_ 09 \_\_\_\_ 2024 г., протокол № \_\_\_\_1\_\_\_\_.

Председатель учебно-методической комиссии

СТИ (филиала) ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля»  Ю.В. Бородач

## **Структура и содержание дисциплины**

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

Цели изучения дисциплины - формирование способности студентов использовать оптимальные технологические процессы при предоставлении услуг питания в гостиничной деятельности, а также контролировать выполнение технологических процессов, связанных с организацией питания потребителей в структуре сферы гостеприимства.

Задачи дисциплины:

- предоставление теоретических и практических знаний по вопросам предоставления ресторанных услуг как клиентоориентированных технологий туристского обслуживания на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей;
- формирование навыка организации предоставления ресторанных услуг для реализации клиентоориентированного туристского обслуживания на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей;
- изучение вопросов требований к материально-технической базе и нормативной документации предприятий ресторанного хозяйства для предоставления услуг, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности;
- изучение вопросов организации процесса повседневного обслуживания различных контингентов потребителей в предприятиях ресторанного хозяйства и формирование навыков контроля и управления подразделениями предприятия для высокого уровня сервиса в них;
- формирование навыков контроля и управления процессами обслуживания в предприятиях ресторанного хозяйства при использовании нормативной, учетной, контрольной документации, различных управленческих подходов к анализу деятельности предприятий ресторанного хозяйства в структуре гостиничной деятельности.

Изучение указанных вопросов обеспечит формирование у будущего специалиста навыков использования и контролирования выполнения оптимальных технологических процессов при предоставлении услуг предприятий ресторанного хозяйства в гостиничной деятельности.

### **2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО**

Дисциплина «Организация ресторанной деятельности» входит в часть учебного плана, формируемую участниками образовательных отношений. Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются: знания особенностей функционирования предприятий индустрии сферы гостеприимства и общественного питания, особенностей организации досуга и предоставления дополнительных услуг в них, особенности управления предприятиями индустрии туризма, сферы гостеприимства и общественного питания.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания

дисциплин: «Введение в специальность», «Сервисная деятельность», «Организация гостиничной деятельности» и служит основой для освоения дисциплины «Бизнес планирование в туризме», «Инновационные технологии в туризме», «Курортное дело».

Курс « Организация ресторанной деятельности» является необходимой для освоения профессиональной компетенции по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, а также, самостоятельного занятия научно-исследовательской работой студента и написания выпускной квалификационной работы.

### 3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

| Код и наименование компетенции                                                                                                                                                            | Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)                                                                                                                                                | Перечень планируемых результатов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК-3. Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием инновационных и информационно-коммуникативных технологий в сфере профессиональной деятельности | ПК-3.1. Умеет выбирать и обосновывать применение клиентоориентированных технологий туристского обслуживания на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей;                           | <b>знает</b> теорию и методологию предоставления ресторанных услуг как клиентоориентированных технологий туристского обслуживания на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей;<br><b>умеет</b> выбирать и обосновывать выбор ресторанных услуг как клиентоориентированных технологий туристского обслуживания на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей;<br><b>владеет</b> навыками организации предоставления ресторанных услуг для реализации клиентоориентированного туристского обслуживания на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                                                           | ПК-3.2. Владеет навыками осуществления контроля выполнения утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей | <b>знает</b> методы и способы контроля выполнения утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы при условии предоставления ресторанных услуг на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей;<br><b>умеет</b> осуществлять мониторинг и контроль предоставления ресторанных услуг при выполнении утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей;<br><b>владеет</b> навыками практического применения методов и способов контроля выполнения утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы в части предоставления ресторанных услуг на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей |

#### 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             |
| <b>Общая учебная нагрузка (всего)</b>                                                                                             | <b>108</b><br>(3 зач. ед) | <b>108</b><br>(3 зач. ед) |
| <b>Обязательная контактная работа (всего)</b><br><b>в том числе:</b>                                                              | <b>48</b>                 | <b>16</b>                 |
| Лекции                                                                                                                            | 18                        | 8                         |
| Семинарские занятия                                                                                                               | -                         | -                         |
| Практические занятия                                                                                                              | 18                        | 8                         |
| Лабораторные работы                                                                                                               | -                         | -                         |
| Курсовая работа (курсовой проект)                                                                                                 | -                         | -                         |
| Другие формы и методы организации образовательного процесса ( <i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i> ) | -                         | -                         |
| <b>Самостоятельная работа студента (всего)</b>                                                                                    | <b>72</b>                 | <b>92</b>                 |
| Форма аттестации                                                                                                                  | зачет                     | зачет                     |

##### 4.2. Содержание разделов дисциплины

**Тема 1. Общие понятия и мировые тенденции развития ресторанного хозяйства.** История возникновения мирового ресторанного хозяйства. Основные термины и определения. Место и роль ресторанного хозяйства в сфере гостеприимства. Современное состояние и перспективы развития ресторанного хозяйства.

**Тема 2. Классификация предприятий ресторанного хозяйства.** Классификация предприятий ресторанного хозяйства согласно ГОСТ Р 50762-2007. Общие требования к предприятиям ресторанного хозяйства. Характеристика структурно-функциональных параметров. Понятие тип и класс предприятий ресторанного хозяйства. Характеристика основных типов. Современные форматы предприятий ресторанного хозяйства.

**Тема 3. Характеристика материально – технической базы и нормативной документации для организации обслуживания потребителей в предприятиях ресторанного хозяйства.** Характеристика сооружений и зданий, в которых расположены учреждения ресторанного хозяйства. Экстерьер и интерьер предприятия как элемент рекламных средств. Требования к состоянию комфортности в помещениях: соблюдение температурного режима, вентиляции, санитарного состояния. Характеристика торговых помещений предприятий ресторанного хозяйства. Характеристика предметов материально-технического обеспечения. Оборудование торговых залов. Характеристика и назначение столовой посуды и белья в предприятиях ресторанного хозяйства.

**Тема 4. Организация и моделирование процесса повседневного обслуживания потребителей в предприятиях ресторанного хозяйства.** Основные понятия: процесс обслуживания, условия обслуживания. Основные виды обслуживания: самообслуживания, обслуживание официантами, смешанные формы обслуживания потребителей и сферы их применения. Характеристика меню

предприятий ресторанного хозяйства, его виды, назначение и принципы составления. Подготовка к обслуживанию потребителей в предприятиях ресторанного хозяйства. Клининговые технологии подготовки торговых помещений к обслуживанию потребителей, их санитарно-гигиеническая направленность. Особенности подготовки к обслуживанию посуды, приборов и столового белья. Предварительная сервировка стола. Способы представления блюд и закусок. Правила предоставления блюд и напитков: последовательность представления, температурный режим, соответствующая посуда, приборы и т.д. Технологический процесс обслуживания потребителей в различных типах предприятий ресторанного хозяйства.

**Тема 5. Организация обслуживания иностранных туристов в предприятиях ресторанного хозяйства.** Основные направления развития туристической индустрии и предприятия ресторанного хозяйства как ее составляющая. Национальные традиции в питании туристов из разных стран. Особенности организации питания туристов. Прогрессивные методы обслуживания туристов в заведениях ресторанного хозяйства

**Тема 6. Организация обслуживания в предприятиях ресторанного хозяйства при гостиницах.** Виды размещения гостей в отелях в зависимости от организации питания. Типы заведений ресторанного хозяйства при отелях. Особенности обслуживания в номерах отеля. Организация обслуживания потребителей по типу «шведского стола» или «шведской линии».

**Тема 7. Организация проведения банкетов и приемов.** Классификация банкетов и приемов. Организация подготовительной работы к проведению банкетов. Организация обслуживания банкетов за столом. Организация проведения банкета за столом с полным обслуживанием официантами. Особенности организации проведения официального банкета-приема по протоколу. Организация проведения банкета за столом с частичным обслуживанием официантами. Организация обслуживания банкетов группы фуршет. Особенности обслуживания тематических мероприятий. Анализ мирового и российского рынка кейтеринговых услуг. Виды кейтеринга и их характеристика. Требования к оборудованию, инвентарю, предметам материально-технического обеспечения, используемых при организации кейтеринговой деятельности. Требования к обслуживающему персоналу. Основные этапы процесса кейтерингового обслуживания.

**Тема 8. Особенности организации обслуживания отдельных контингентов потребителей в предприятиях ресторанного хозяйства**

Обслуживание участников культурных, гражданских и спортивных мероприятий. Организация питания на рынках и торговых комплексах. Особенности организации питания потребителей в учреждениях лечебно-оздоровительного отдыха. Особенности организации питания потребителей на транспорте.

**Тема 9. Управление и контроль процессов обслуживания в предприятиях ресторанного хозяйства.** Изучения спроса потребителей в процессе планирования деятельности учреждений ресторанного хозяйства. Организация основы оперативного планирования производства в предприятиях ресторанного хозяйства. Анализ меню ресторанов как перспективное направление

увеличения прибыли. Основные подходы к анализу меню предприятий ресторанного хозяйства. Обоснование выбора и характеристика подходов к анализу меню. Материальная ответственность на предприятиях ресторанного хозяйства. Нормирование труда в ресторанном хозяйстве.

#### 4.3. Лекции

| №<br>п/п      | Название темы                                                                                                                                             | Объем часов    |                  |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------|
|               |                                                                                                                                                           | Очная<br>форма | Заочная<br>форма |
| 1             | Общие понятия и мировые тенденции развития ресторанного хозяйства.                                                                                        | 2              | 2                |
| 2             | Классификация предприятий ресторанного хозяйства.                                                                                                         | 2              |                  |
| 3             | Характеристика материально – технической базы и нормативной документации для организации обслуживания потребителей в предприятиях ресторанного хозяйства. | 2              |                  |
| 4             | Организация и моделирование процесса повседневного обслуживания потребителей в предприятиях ресторанного хозяйства.                                       | 2              |                  |
| 5             | Организация обслуживания иностранных туристов в предприятиях ресторанного хозяйства.                                                                      | 2              |                  |
| 6             | Организация обслуживания в предприятиях ресторанного хозяйства при гостиницах.                                                                            | 2              |                  |
| 7             | Организация проведения банкетов и приемов.                                                                                                                | 2              |                  |
| 8.            | Особенности организации обслуживания отдельных контингентов потребителей в предприятиях ресторанного хозяйства                                            | 2              |                  |
| 9             | Управление и контроль процессов обслуживания в предприятиях ресторанного хозяйства                                                                        | 2              |                  |
| <b>Итого:</b> |                                                                                                                                                           | <b>18</b>      | <b>8</b>         |

#### 4.4. Практические (семинарские) занятия

| №<br>п/п | Название темы                                                                                                                                             | Объем часов    |                  |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------|
|          |                                                                                                                                                           | Очная<br>форма | Заочная<br>форма |
| 1        | Общие понятия и мировые тенденции развития ресторанного хозяйства.                                                                                        | 2              | 2                |
| 2        | Классификация предприятий ресторанного хозяйства.                                                                                                         | 2              |                  |
| 3        | Характеристика материально – технической базы и нормативной документации для организации обслуживания потребителей в предприятиях ресторанного хозяйства. | 2              |                  |
| 4        | Организация и моделирование процесса повседневного обслуживания потребителей в предприятиях ресторанного хозяйства.                                       | 2              | 2                |

|               |                                                                                                                |           |          |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|
| 5             | Организация обслуживания иностранных туристов в предприятиях ресторанного хозяйства.                           | 2         |          |
| 6             | Организация обслуживания в предприятиях ресторанного хозяйства при гостиницах.                                 | 2         | 2        |
| 7             | Организация проведения банкетов и приемов.                                                                     | 2         |          |
| 8.            | Особенности организации обслуживания отдельных контингентов потребителей в предприятиях ресторанного хозяйства | 2         | 2        |
| 9             | Управление и контроль процессов обслуживания в предприятиях ресторанного хозяйства                             | 2         |          |
| <b>Итого:</b> |                                                                                                                | <b>18</b> | <b>8</b> |

#### 4.5. Самостоятельная работа студентов

| №<br>п/п | Название темы                                                                                                                                             | Вид СРС                                                                                                                                          | Объем часов    |                  |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------|
|          |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                  | Очная<br>форма | Заочная<br>форма |
| 1.       | Общие понятия и мировые тенденции развития ресторанного хозяйства.                                                                                        | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы | 8              | 10               |
| 2.       | Классификация предприятий ресторанного хозяйства.                                                                                                         | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы | 8              | 10               |
| 3.       | Характеристика материально – технической базы и нормативной документации для организации обслуживания потребителей в предприятиях ресторанного хозяйства. | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы | 8              | 10               |
| 4.       | Организация и моделирование процесса повседневного обслуживания потребителей в предприятиях ресторанного хозяйства.                                       | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы | 8              | 12               |



|               |                                                                                                                |                                                                                                                                                  |           |           |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| 5.            | Организация обслуживания иностранных туристов в предприятиях ресторанного хозяйства.                           | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы | 8         | 10        |
| 6.            | Организация обслуживания в предприятиях ресторанного хозяйства при гостиницах.                                 | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы | 8         | 10        |
| 7.            | Организация проведения банкетов и приемов.                                                                     | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы | 8         | 10        |
| 8.            | Особенности организации обслуживания отдельных контингентов потребителей в предприятиях ресторанного хозяйства | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы | 8         | 10        |
| 9.            | Управление и контроль процессов обслуживания в предприятиях ресторанного хозяйства                             | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы | 8         | 10        |
| <b>Итого:</b> |                                                                                                                |                                                                                                                                                  | <b>72</b> | <b>92</b> |

**4.6. Курсовые работы/проекты по дисциплине « Организация ресторанной деятельности» 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:**

### **а) основная литература**

1. Крюков, Р.В. Ресторанное дело : учебное пособие / Р.В. Крюков. – Москва : А-Приор, 2009. – 107 с.
2. Васюкова, А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник / А.Т. Васюкова, Т.Р. Любецкая ; под ред. А.Т. Васюковой. – Москва : Дашков и К°, 2018.
3. Кацерикова, Н.В. Ресторанное дело: учебное пособие / Н.В. Кацерикова ; ред. Н.В. Шишкина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Кемерово : Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2010. – 332 с.

### **б) дополнительная литература**

1. ГОСТ Р 50762-2007 Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания. М.: Стандартинформ; 2008..
2. ГОСТ Р 50764-2009. Услуги общественного питания. Общие требования. М.: Стандартинформ, 2010
3. Архипов В. В., Иванникова Т.В., Архипова А.В. Ресторанное дело: Ассортимент, технология и управление качеством продукции в современном ресторане; Учебное пособие. – М.: Фирма «ИЙКОС», Центр учебной литературы, 2007. – 382 с.
4. Архипов В. Организация ресторанного хозяйства. 2-е изд. Учеб.

пособие. / В.Архипов – К.: Центр учебной литературы; 2010. – 280 с

5. Белошапка М.И. Технология ресторанного обслуживания / М.И. Белошапка. – М. : Академия, 2006. – 224 с.

6. Организация обслуживания в заведениях ресторанного хозяйства: Учебн. для ВУЗов / Под ред. проф. Н.А. Пятницкая – К., Киев. Нац. Торг.-экон.ун-т, 2005. – 632 стр.

7. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на ПОП: – М., Изд.центр «Академия», 2002 – 416 стр.

**в) методические рекомендации:**

1. Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе по учебной дисциплине «Организация ресторанной деятельности» для бакалавров направления подготовки 43.03.02 «Туризм» (профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг») / Галяпа И.М..

**г) интернет-ресурсы:**

1. Научная электронная библиотека Elibrary – Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/>

2. Справочная правовая система «Консультант Плюс» – Режим доступа: URL: <https://www.consultant.ru/sys/>

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

**7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины**

Освоение дисциплины «Организация ресторанной деятельности» 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                    | <a href="https://www.libreoffice.org/">https://www.libreoffice.org/</a><br><a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice">https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice</a>                                                              |
| Операционная система      | UBUNTU 19.04                          | <a href="https://ubuntu.com/">https://ubuntu.com/</a><br><a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu">https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu</a>                                                                                          |
| Браузер                   | FirefoxMozilla                        | <a href="http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx">http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx</a>                                                                                                                                                   |
| Браузер                   | Opera                                 | <a href="http://www.opera.com">http://www.opera.com</a>                                                                                                                                                                                   |
| Почтовый клиент           | MozillaThunderbird                    | <a href="http://www.mozilla.org/ru/thunderbird">http://www.mozilla.org/ru/thunderbird</a>                                                                                                                                                 |
| Файл-менеджер             | FarManager                            | <a href="http://www.farmanager.com/download.php">http://www.farmanager.com/download.php</a>                                                                                                                                               |
| Архиватор                 | 7Zip                                  | <a href="http://www.7-zip.org/">http://www.7-zip.org/</a>                                                                                                                                                                                 |
| Графический редактор      | GIMP (GNU Image Manipulation Program) | <a href="http://www.gimp.org/">http://www.gimp.org/</a><br><a href="http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8">http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8</a><br><a href="http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP">http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP</a> |
| Редактор PDF              | PDFCreator                            | <a href="http://www.pdfforge.org/pdfcreator">http://www.pdfforge.org/pdfcreator</a>                                                                                                                                                       |
| Аудиоплеер                | VLC                                   | <a href="http://www.videolan.org/vlc/">http://www.videolan.org/vlc/</a>                                                                                                                                                                   |

## 8. Оценочные средства по дисциплине

### Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине « Организация ресторанной деятельности»

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-3. Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием инновационных и информационно-коммуникативных технологий в сфере профессиональной деятельности | Пороговый                           | <b>знать:</b><br>теорию и методологию предоставления ресторанных услуг как клиентоориентированных технологий туристского обслуживания на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей;<br>методы и способы контроля выполнения утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы при условии предоставления ресторанных услуг на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей;                                  |
| Основной       |                                                                                                                                                                                           | Базовый                             | <b>уметь</b><br>выбирать и обосновывать выбор ресторанных услуг как клиентоориентированных технологий туристского обслуживания на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей;<br>осуществлять мониторинг и контроль предоставления ресторанных услуг при выполнении утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей;                                        |
| Заключительный |                                                                                                                                                                                           | Высокий                             | <b>владеть</b><br>навыками организации предоставления ресторанных услуг для реализации клиентоориентированного туристского обслуживания на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей;<br>навыками практического применения методов и способов контроля выполнения утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы в части предоставления ресторанных услуг на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей |

**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) |
|-------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 1     | ПК-3            | Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием инновационных и информационно-коммуникативных технологий в сфере профессиональной деятельности | <p>ПК-3.1. Умеет выбирать и обосновывать применение клиентоориентированных технологий туристского обслуживания на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей;</p> <p>ПК-3.2. Владеет навыками осуществления контроля выполнения утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей</p> | <p><b>Тема 1.</b> Общие понятия и мировые тенденции развития ресторанного хозяйства.</p> <p><b>Тема 2.</b> Классификация предприятий ресторанного хозяйства.</p> <p><b>Тема 3.</b> Характеристика материально – технической базы и нормативной документация на предприятии для организации обслуживания потребителей в предприятиях ресторанного хозяйства.</p> <p><b>Тема 4.</b> Организация и моделирование процесса повседневного обслуживания потребителей в предприятиях ресторанного хозяйства.</p> <p><b>Тема 5.</b> Организация и контроль обслуживания иностранных туристов в предприятиях ресторанного хозяйства.</p> <p><b>Тема 6.</b> Организация обслуживания в предприятиях ресторанного хозяйства при гостиницах.</p> <p><b>Тема 7.</b> Организация проведения банкетов и приемов.</p> <p><b>Тема 8.</b> Особенности организации обслуживания отдельных контингентов потребителей в предприятиях ресторанного хозяйства</p> <p><b>Тема 9.</b> Управление и контроль процессов обслуживания на предприятиях ресторанного хозяйства</p> | 5                            |

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                                                     |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.    | ПК-3. Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием инновационных и информационно-коммуникативных технологий в сфере профессиональной деятельности | ПК-3.1. Умеет выбирать и обосновывать применение клиентоориентированных технологий туристского обслуживания на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей; | <p><b>знает</b> теорию и методологию предоставления ресторанных услуг как клиентоориентированных технологий туристского обслуживания на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей;</p> <p><b>умеет</b> выбирать и обосновывать выбор ресторанных услуг как клиентоориентированных технологий туристского обслуживания на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей;</p> <p><b>владеет</b> навыками организации предоставления ресторанных услуг для реализации клиентоориентированного туристского обслуживания на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей</p> | <p><b>Тема 1.</b> Общие понятия и мировые тенденции развития ресторанного хозяйства.</p> <p><b>Тема 2.</b> Классификация предприятий ресторанного хозяйства.</p> <p><b>Тема 3.</b> Характеристика материально – технической базы и нормативной документация на предприятии для организации обслуживания потребителей в предприятиях ресторанного хозяйства.</p> <p><b>Тема 4.</b> Организация и моделирование процесса повседневного обслуживания потребителей в предприятиях ресторанного хозяйства.</p> | тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание) |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                             |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>ПК-3.2. Владеет навыками осуществления контроля выполнения утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей</p> | <p><b>знает</b> методы и способы контроля выполнения утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы при условии предоставления ресторанных услуг на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей;</p> <p><b>умеет</b> осуществлять мониторинг и контроль предоставления ресторанных услуг при выполнении утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей;</p> <p><b>владеет</b> навыками практического применения методов и способов контроля выполнения утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы в части предоставления ресторанных услуг на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей</p> | <p><b>Тема 5.</b> Организация и контроль обслуживания иностранных туристов в предприятиях ресторанного хозяйства.</p> <p><b>Тема 6.</b> Организация обслуживания в предприятиях ресторанного хозяйства при гостиницах.</p> <p><b>Тема 7.</b> Организация проведения банкетов и приемов.</p> <p><b>Тема 8.</b> Особенности организации обслуживания отдельных контингентов потребителей в предприятиях ресторанного хозяйства</p> <p><b>Тема 9.</b> Управление и контроль процессов обслуживания на предприятиях ресторанного хозяйства</p> | <p>тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)</p> |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|

## 1. Типовые тестовые задания

(пороговый уровень)

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. Какой метод обслуживания используется в кофейнях:
  - a. Официантами;
  - b. Самообслуживание;
  - c. Оба метода
5. 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
6. По местонахождению, рестораны бывают: (Несколько вариантов ответа)
  - a. В жилых зданиях;
  - b. В отдельно стоящих зданиях;
  - c. На транспорте;
  - d. В зонах отдыха
7. На каком предприятии общественного питания, в обязательном порядке



должен работать сомелье:

- a. Кафе;
  - b. Бар класса «Люкс»;
  - c. Ресторан;
  - d. Ресторан класса «Люкс»
8. Требование эргономичности – это соответствие условий обслуживания:
- a. гигиеническим требованиям
  - b. антропометрическим требованиям
  - c. физиологическим требованиям
  - d. все ответы правильные
9. 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
10. 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
11. К предприятиям для реализации напитков относятся:
- a. буфеты, кафе, рестораны
  - b. винные, пивные, коктейль-бары
  - c. молодежные кафе, рестораны, бары
12. 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
13. Какие типы предприятий питания делят на три категории (класса)?
- a. столовые, кафе
  - b. закусочные, буфеты
  - c. бары, рестораны
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. Какая форма обслуживания может применяться в кафе?
- a. самообслуживание
  - b. полное обслуживание официантами
  - c. с частичным обслуживанием официантами
  - d. все ответы подходят
19. 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
20. Какой способ расчета применяется в буфетах и закусочных?
- a. с предварительным расчетом
  - b. с непосредственным расчетом
  - c. с последующим расчетом
21. 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
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. 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.
25. Сколько раз в год можно вносить изменения в штатное расписание?
- a. Один;
  - b. Два;
  - c. Ограничения на этот счёт законодательством не установлены;
  - d. Изменять его в течении года нельзя.
26. При выборе составления графика выхода на работу учитывают:
- a. Сезонность;
  - b. Режим работы предприятия;
  - c. График загрузки зала;
  - d. Настроение администратора.
27. Количество и сроки проведения инвентаризации определяются:
- a. Главным бухгалтером;
  - b. Вышестоящей организацией;
  - c. Минфином РФ;
  - d. Руководителем организации.
28. Обязательные инвентаризации проводятся:
- a. По распоряжению налоговой инспекции;
  - b. По распоряжению руководителя организации;
  - c. Перед составлением полугодовой бухгалтерской отчетности;
  - d. По желанию сотрудников.
29. Проверка фактического наличия имущества производится при обязательном участии:
- a. Менеджера;
  - b. Санитарного врача;
  - c. Всех работников предприятия;
  - d. Материально ответственного лица.
30. Какое количество официантов обслуживает гостей на банкете с частичным обслуживанием:
- a. Один официант на 20 чел.;
  - b. Один на 5 чел.;
  - c. Один на 10 чел.;
  - d. Два на 50 чел.

31. Какой документ оформляется при приеме заказа на проведение банкета?
- Договор;
  - Накладная;
  - Заказ-счет;
  - План-меню.
32. Основные нормативно-технологические документы применяемые на предприятии:
- Меню;
  - Технологические карты и технические условия;
  - Инвентаризационные карты;
  - Инструкции.
33. При проведении инвентаризации товарно-материальных ценностей оформляется:
- Инвентаризационная опись;
  - Расчетно-платежная ведомость;
  - Кассовый отчет;
  - Товарный отчёт.
34. Инвентаризация – это?
- Проверка имеющегося имущества;
  - Оценка всего имущества предприятия;
  - Проверка имущества с целью выявления хищений;
  - Контроль, над сохранностью собственности организации, обеспечивающий достоверность фактических данных.
35. Укажите правильный перевод слова «catering» (англ):
- Доставка пищи;
  - Ходячий ресторан;
  - Обслуживание;
  - Снабжение провизией.
36. Что из перечисленного не является видом кейтеринга:
- Розничная продажа готовой кулинарной продукции;
  - Контракт на поставку;
  - Событийный кейтеринг;
  - Этнический кейтеринг.
37. Лидером мировой кейтеринг индустрии является:
- Compass Group;
  - World Steel Association;
  - Annual Statistical Bulletin;
  - American glass.

Методические рекомендации:

*При использовании формы текущего контроля «Тестирование» студентам могут предлагаться задания на бумажном носителе.*

### Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»

| Шкала оценивания<br>(интервал баллов) | Критерий оценивания           |
|---------------------------------------|-------------------------------|
| 5                                     | 85 -100% правильных ответов   |
| 4                                     | 71-85% правильных ответов     |
| 3                                     | 61-70% правильных ответов     |
| 2                                     | 60% правильных ответов и ниже |

## 2. Разноуровневые задачи и задания

(базовый уровень)

### Задание .

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<br>общественного питания | Признак<br>классификации | Подтип предприятий |
|------------------------------------------|--------------------------|--------------------|
|------------------------------------------|--------------------------|--------------------|

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

### Задание.

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 :

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 .**

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 .**

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

#### **Задание .**

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 .**

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 .**

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 .**

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 .**

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

| Тип материала | Наименование дефекта | Характеристика дефекта |
|---------------|----------------------|------------------------|
|               |                      |                        |

**Задание .**

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).

**Задание .**

По материалам литературных источников и электронных ресурсов

закрепить теоретические знания относительно правил подачи различных блюд и напитков на предприятиях ресторанного хозяйства. Работая в минигруппах подготовить презентацию и доклад, освещающие правила, предъявляемые к подаче блюд. Представить правила подачи данной группы блюд наглядно с использованием имеющейся посуды и инвентаря.

| 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**

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 .**

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.**

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?

#### **Задание.**

Отработать правила и особенности подачи блюд и напитков в предприятиях ресторанного хозяйства. В соответствии с вариантом задания, выданным преподавателем, заполнить таблицу, в которой необходимо указать категорию кулинарной продукции / напитков; посуду для подачи (классическую и альтернативную); методы подачи (классический и альтернативные); правила подачи (классические и альтернативные).

| № | Наименование блюда | Категория | Посуда для подачи | Методы подачи | Правила подачи |
|---|--------------------|-----------|-------------------|---------------|----------------|
|   |                    |           |                   |               |                |

Отработать практические навыки подачи блюд и напитков, разделившись на мини-группы.

#### **Задание .**

Изучить и практически проработать основные формы и методы обслуживания посетителей в предприятиях ресторанного хозяйства. Подготовить доклад и презентацию по одному из выбранных методов и форм обслуживания из задания преподавателя. Изучить последовательность подачи блюд в предприятиях ресторанного хозяйства

В тетради письменно представить таблицу с описанием различных методов и форм обслуживания гостей в предприятиях питания.

| № | Наименование метода обслуживания | Правила обслуживания | Типы и класс предприятия, где характерно его использование | Требования к персоналу |
|---|----------------------------------|----------------------|------------------------------------------------------------|------------------------|
|   |                                  |                      |                                                            |                        |

Отработать практические навыки обслуживания посетителей блюдами и напитками различными методами и способами (по заданию преподавателя), разделившись на минигруппы.

**Задание .**

Закрепить ранее полученные навыки работы со столовым бельем и подготовки посуды к обслуживанию. Отработать правила предварительной сервировки стола для завтрака, обеда, ужина на одну персону; предварительная сервировка стола для завтрака, обеда, ужина, банкета на группу гостей.

**Задание .**

Согласно заданию преподавателя расположить блюда меню в правильной последовательности подачи, указать посуду, приборы, рекомендовать винно-водочные изделия, зарисовать схему сервировки стола согласно меню с указанием предметов сервировки. Полученные результаты отобразить в таблице

| № | Наименование<br>блюда | Посуда | Приборы | Винно-<br>водочные<br>изделия | Примеры |
|---|-----------------------|--------|---------|-------------------------------|---------|
|   |                       |        |         |                               |         |

**Задание .**

После обсуждения каждого из этапов процесса обслуживания гостей в предприятии ресторанного хозяйства необходимо работая в парах поочередно выступить в роли официанта и провести полный цикл обслуживания для своего партнера в соответствии с предложенным планом обслуживания:

- встреча гостей (приветствие; подход к столу; создание первого впечатления; обращение к клиенту; подача меню; встреча в зависимости от количества клиентов).

- прием заказа и обслуживание в процессе еды гостей (меню и его презентация; предложение дополнительных блюд и напитков; ненавязчивое присутствие; личное пространство и частные беседы гостей; правила общения с гостями; подходы к столу, подача блюд и уборка и замена использованных тарелок и приборов).

- расчет и прощание с гостями (расчет по чеку; прощание с гостями; приглашение к повторному посещению).

**Задание**

Сформировать навык контроля менеджером торгового зала качества обслуживания гостей предприятия ресторанного хозяйства официантами. Выполнение задания предполагает определение заведомо неверных действий официантов при подготовке к обслуживанию, предварительной сервировке, непосредственно обслуживания и расчета гостей.

**Задание**

Изучить различные виды меню в зависимости от типа и класса предприятия. Выявить общность и различия между видами меню, дать их краткую характеристику и особенности применения в предприятиях общественного питания (по заданию преподавателя).

**Задание**

По материалам литературных источников и электронных ресурсов подготовить реферативное сообщение по принципам составления меню в заведениях ресторанного хозяйства. В сообщении охарактеризовать основные виды меню и представить алгоритм составления меню.

Выбрать один из видов меню и составить собственный вариант меню, исходя из теоретических знаний согласно заданию преподавателя.

#### **Задание**

Ознакомиться с видами меню и картами вин, применяемыми на базовых предприятиях общественного питания Луганской народной республики (по заданию преподавателя). Провести анализ соответствия представленного меню требованиям оформления, последовательности блюд, соответствие типу и классу предприятия в соответствии с «Правилами оказания услуг общественного питания». Заполнить таблицу:

| Тип, класс и название предприятия: |               |                  |
|------------------------------------|---------------|------------------|
| Показатели требований к меню       | Соответствует | Не соответствует |
|                                    |               |                  |
|                                    |               |                  |
|                                    |               |                  |
| Заключение:                        |               |                  |

#### **Задание .**

Повторить теоретический материал касательно методов запоминания меню (ассоциативное запоминание, логическое запоминание, гастрономические пары). Практически проработать навыки запоминания меню, определить наиболее быстрый и удобный для себя способ.

#### **Задание .**

Изучить и практически проработать способы увеличения продаж при обслуживании гостей в предприятиях ресторанного хозяйства (воронка вопросов, реализация блюд из списка, комплектование блюд). Практически проработать навыки увеличения продаж, определить наиболее эффективные способы.

#### **Задание .**

По представленным материалам литературных источников изучить документальную базу касательно разработок стандартов сервиса на предприятиях ресторанного хозяйства. Подготовить по данной теме доклад с презентацией, где необходимо рассмотреть алгоритм разработки стандартов в ресторанном хозяйстве.

#### **Задание**

Разработать стандарт предоставления услуг сервиса в конкретном предприятии ресторанного хозяйства Луганской народной республики в соответствии с заданием преподавателя.

**Задание.** Охарактеризовать одну из крупных мировых гостиничных сетей по вариантам и рассмотреть особенности организации питания на данных предприятиях. Подготовить презентацию и доклад по изученному материалу.

**Задание.** Составить план организации работы по предоставлению услуг питания в гостинице по вариантам: обслуживание в зале предприятия питания, работа поэтажных буфетов в гостинице, службы обслуживания в номерах

гостиниц, прогрессивных форм обслуживания по типу «стол-экспресс», «зал-экспресс».

**Задание**

Изучить международную систему обозначений организации питания в гостиничных комплексах и других средствах размещения. Проанализировать наиболее популярные подходы к предоставлению услуг питания в зависимости от класса отеля.

**Задание**

Изучить практику организации питания в гостиничных комплексах и других средствах размещения Луганской народной республики. Проанализировать наиболее популярные подходы к предоставлению услуг питания в зависимости от класса отеля. Полученные данные представить в виде таблицы.

**Задание.**

Охарактеризовать особенности организации питания на железнодорожном транспорте: в пути и в местах ожидания. Особенности функционирования предприятий, план-схемы размещения оборудования при организации питания в пути, характеристика персонала.

**Задание.**

Охарактеризовать особенности организации питания на водном транспорте. Изучить особенности функционирования предприятий, план-схемы размещения предприятий и оборудования в них, особенности развлекательных программ, характеристика персонала.

**Задание**

Охарактеризовать особенности организации питания на воздушном транспорте: аэропортах, аэровокзалах, на борту самолетов. Особенности предоставления на борт самолета питания, обслуживание на борту. Виды обедов, уровни обслуживания.

**Задание**

Охарактеризовать особенности организации питания и обслуживания участников слетов, съездов, форумов, олимпиад, фестивалей и др., в том числе проживающих в гостиницах. Изучить мировой опыт организации подобных мероприятий. Разработать рекомендации по организации питания участников конкретного мероприятия, согласно с вариантом.

**Задание**

Охарактеризовать особенности организации питания и обслуживания на территории торгово-развлекательных центров и рынков. Изучить современные методы предоставления уличной еды посетителям рынков, в том числе крытых. Изучить мировой опыт организации питания в торгово-развлекательных комплексах.

**Задание**

Изучить теоретический материал по вопросам организации питания и обслуживания в учреждениях лечебно-оздоровительного отдыха по вариантам. Оформить в виде презентации и доклада. Охарактеризовать особенности организации питания в зависимости от контингента питающихся и специализации заведения отдыха. Разработать рекомендации по составлению меню в предприятиях, согласно варианту, если таковое предусмотрено.

### **Задание**

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

### **Задание**

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

### **Задание**

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

### **Задание**

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

### **Задание**

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

### **Задание**

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

### **Задание**

Изучить теоретический материал по вопросам организации досуга по вариантам и оформить в виде презентации и доклада. В презентации отразить

современные подходы к развлекательным программам в предприятиях ресторанного хозяйства. Обосновать необходимые составляющие материально-технической базы для конкретного мероприятия. Разработать план проведения досугового мероприятия.

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

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

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<br>(интервал баллов) | Критерии оценивания                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5                                     | Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного 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 при решении 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 классу. 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 x 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 стажуется в заведении и в настоящее время сервирует стол к ужину. Посоветуйте 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 комфорта гостей?

**Задание.** Девушка с пирсингом на ногте указательного пальца намерен устроиться на работу на должность официанта. Вы готовы принять ее на работу, но при условии снять украшения пирсинга, на что она согласилась. Укажите требования относительно ношения украшений обслуживающим персоналом.

#### Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «практическое задание»

| Шкала оценивания<br>(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 (зачет)**

1. Понятие ресторанного хозяйства и его место в индустрии гостеприимства
2. Общие требования к предприятиям ресторанного хозяйства
3. Определение понятия услуга в сфере услуг и предоставления услуги, поставщик, исполнитель и потребитель услуги, группа однородных услуг, подгруппа однородных услуг, вид услуг. Особенности и виды услуг предприятий ресторанного хозяйства
4. Характеристика ресторана (особенности функционирования, ассортимент продукции, формы обслуживания, виды специализации).
5. Характеристика столовой (особенности функционирования, ассортимент продукции, формы обслуживания, виды специализации)
6. Характеристика кафе и кафе-бара (особенности функционирования, ассортимент продукции, формы обслуживания, виды специализации)
7. Характеристика предприятий быстрого обслуживания (особенности функционирования, ассортимент продукции, формы обслуживания, виды специализации)
8. Характеристика кафетерия, закусочной, бара (особенности функционирования, ассортимент продукции, формы обслуживания, виды специализации)
9. Типы помещений для посетителей, их виды, назначение, особенности размещения и функционирования.
10. Оборудование и мебель торговых залов. Характеристика мебели и оборудования
11. Основные понятия: процесс обслуживания, условия обслуживания. Основные виды обслуживания
12. Классификация форм самообслуживания и их характеристика. Структура процесса самообслуживания Классификация форм обслуживания официантами и их характеристика. Структура процесса обслуживания официантами.
13. Классификация столовой посуды по виду материала, по функциональному назначению, по применению.
14. Клининговые технологии подготовки торговых помещений к обслуживанию потребителей, их санитарно-гигиеническая направленность.
15. Общая характеристика методов и форм обслуживания
16. Понятие и виды сервировки стола в ПРХ. Основные правила сервировки стола в ПРХ
17. Правила предоставления блюд и напитков: последовательность представления, температурный режим, соответствующий посуду, приборы и т.д.
18. Характеристика меню предприятий ресторанного хозяйства. Требования к оформлению, значение для предприятия, ответственные за составление и соблюдение.
19. Технология подачи напитков и принципы эногастрономии.

20. Особенности работы ресторана при гостиничном комплексе. Типы предприятий ресторанного хозяйства при гостиницах. Особенности оплаты гостями услуг.
21. Формы организации питания при гостиницах. Виды и организация **завтраков** при гостиницах.
22. Особенности работы ресторана при гостиничном комплексе. Организация обслуживания **«шведский стол»**, ускоренных видов питания.
23. Особенности обслуживания питанием в **номерах** гостиничного предприятия. Правила предоставления услуг.
24. Особенности организации обслуживания потребителей в пути. Особенности питания путешественников, основные подходы к организации питания, типы предприятий питания, особенности функционирования.
25. Обслуживание организованных групп туристов в заведениях ресторанного хозяйства. Документы для питания туристов.
26. Обслуживание **туристов** в заведениях ресторанного хозяйства. Услуги питания в **пути** следования. Организация и режим питания на маршруте. Особенности организации питания в **походе**.
27. Обслуживание туристов в заведениях ресторанного хозяйства. Особенности организации питания в зависимости от вида туризма.
28. Организация обслуживания участников культурных мероприятий. Классификация и общие требования, основные подходы к обслуживанию. Обслуживание участников мероприятий завтраками, обедами и ужинами
29. Организация обслуживания участников гражданских мероприятий. Классификация и общие требования, основные подходы к обслуживанию. Обслуживание участников мероприятий завтраками, обедами и ужинами
30. Организация обслуживания участников спортивных мероприятий. Классификация и общие требования, основные подходы к обслуживанию. Обслуживание участников мероприятий завтраками, обедами и ужинами.
31. Требования к заведениям ресторанного хозяйства и их услугам на территории рынков или торговых комплексов. Типы предприятий, ассортимент продукции, методы обслуживания.
32. Организация питания и досуга в торгово-развлекательных комплексах. Виды ТРК, типы предприятий ресторанного хозяйства, способы и методы обслуживания, характеристика меню.
33. Организация питания потребителей в санаториях, пансионатах, базах отдыха
34. Особенности организации обслуживания банкетов и приемов. Классификация банкетов и приемов в зависимости от различных признаков. Организация подготовительной работы к проведению банкетов
35. Особенности организации обслуживания банкетов и приемов. Организация обслуживания банкетов с размещением за столом с частичным обслуживанием официантами: подготовительные работы, методы обслуживания, правила подачи блюд, ассортимент продукции.
36. Особенности организации проведения банкета за столом с полным обслуживанием официантами: подготовительные работы, методы обслуживания, правила подачи блюд, ассортимент продукции.

37. Особенности организации проведения официального банкета-приема по протоколу: основные требования к организации, порядок размещения гостей, методы обслуживания, правила подачи блюд, особенности меню.
38. Виды банкетов-приемов, их классификация и краткая характеристика.
39. Особенности проведения банкета-фуршет: подготовительные работы, правила расчета, методы обслуживания, правила подачи блюд, ассортимент продукции
40. Организация проведения банкета-коктейль: подготовительные работы, , правила расчета, методы обслуживания, правила подачи блюд, ассортимент продукции.
41. Характеристика комбинированных банкетов: подготовительные работы, , правила расчета, методы обслуживания, правила подачи блюд, ассортимент продукции.
42. Организация обслуживания потребителей по типу «шведского стола» или «шведской линии»: подготовительные работы, правила расчета, методы обслуживания, правила подачи блюд, ассортимент продукции.
43. Особенности обслуживания тематических мероприятий: подготовительные работы, правила расчета, методы обслуживания, правила подачи блюд, ассортимент продукции.
44. Классификация кейтерингового обслуживания. Обслуживание потребителей при предоставлении кейтеринговых услуг.
45. Материально–техническое обеспечение кейтерингового обслуживания. Характеристика персонала кейтерингового обслуживания.
46. Подготовка к повседневному кейтеринговому обслуживанию: подготовительные работы, правила расчета, методы обслуживания, правила подачи блюд, ассортимент продукции.
47. Подготовка к праздничному кейтеринговому обслуживанию: подготовительные работы, правила расчета, методы обслуживания, правила подачи блюд, ассортимент продукции.
48. Нормативная техническая документация функционирования ресторанов.
49. Понятие устава предприятия ресторанного хозяйства и его характеристика
50. Документация для функционирования предприятий ресторанного хозяйства в современных экономических условиях
51. Понятие нормирования труда в ресторанном хозяйстве.
52. Основные нормы учета трудозатрат в ресторанном хозяйстве
53. Системный подход к нормированию труда и способы его внедрения
54. Понятие и виды персонала ресторанного хозяйства
55. Документы, нормирующие работу персонала ресторанного хозяйства
56. Понятие кадрового планирования в ресторанном хозяйстве
57. Понятие и виды спроса предприятия ресторанного хозяйства
58. Значение изучения спроса предприятия ресторанного хозяйства
59. Методы изучения спроса предприятия ресторанного хозяйства
60. Понятие оперативного планирования предприятий ресторанного хозяйства
61. Основные этапы оперативного планирования в предприятиях ресторанного хозяйства
62. Нормативная документация для проведения оперативного планирования на

- предприятиях ресторанного хозяйства
63. Меню как механизм продаж в предприятиях ресторанного хозяйства
  64. Методы анализа меню предприятий ресторанного хозяйства
  65. Понятие и виды материальной ответственности на предприятиях ресторанного хозяйства
  66. Документальное оформление материальной ответственности на предприятиях ресторанного хозяйства
  67. Инвентаризация как способ сохранения материальных ценностей на предприятиях ресторанного хозяйства
  68. Понятие рациональной организации труда на предприятиях ресторанного хозяйства
  69. Научная организация труда и ее характеристика в предприятиях ресторанного хозяйства
  70. Рабочее время сотрудников предприятия ресторанного хозяйства и методы его изучения

#### Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации «зачет»

| Национальная шкала | Характеристика знания предмета и ответов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| зачтено            | выставляется при условии, если студент показывает хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно излагает и интерпретирует материалы учебного курса; полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт.                           |
| Не зачтено         | выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изложения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курса или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные основные и дополнительные вопросы; при условии отсутствия ответа на основной и дополнительный вопросы. |

### Лист изменений и дополнений

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