



МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ –
МСХА имени К.А. ТИМИРЯЗЕВА»
(ФГБОУ ВО РГАУ – МСХА имени К.А. Тимирязева)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе



Е.В. Хохлова

« 2024г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«ОП.04 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ»

Специальность: 43.02.15 Поварское и кондитерское дело

Москва, 2024 г.

Содержание

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	24
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	25

1.ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.04 «Организация обслуживания»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОП.04 «Организация обслуживания» является обязательной частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.15 «Поварское и кондитерское дело» в составе профессионального цикла.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ПК 1.1-1.4; ПК 2.1-2.8; ПК 3.1-3.7; ПК 4.1-4.6; ПК 5.1-5.6; ПК 6.1-6.4; ОК 01-07; ОК 09; ОК 10.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.1-1.4 ПК 2.1-2.8 ПК 3.1-3.7 ПК 4.1-4.6 ПК 5.1-5.6 ПК 6.1-6.4 ОК 01-07 ОК 09 ОК 10	выполнения всех видов работ по подготовке залов и инвентаря организаций общественного питания к обслуживанию; встречи, приветствия, размещения гостей, подачи меню; приема, оформления и выполнения заказа на продукцию и услуги организаций общественного питания; рекомендации блюд и напитков гостям при оформлении заказа; подачи блюд и напитков разными способами; расчета с потребителями; обслуживания потребителей при использовании специальных форм организации питания; выполнять подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания подготавливать зал ресторана, бара, буфета к обслуживанию в обычном режиме и на массовых банкетных мероприятиях; складывать салфетки разными способами; соблюдать личную гигиену подготавливать посуду, приборы, стекло осуществлять прием заказа на блюда и напитки подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья в соответствии с типом и классом организации общественного питания; оформлять и передавать заказ на производство, в бар, в буфет; подавать алкогольные и безалкогольные напитки, блюда различными способами;	виды, типы и классы организаций общественного питания; рынок ресторанных услуг, специальные виды услуг; подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания; правила накрытия столов скатертями, приемы полировки посуды и приборов; приемы складывания салфеток правила личной подготовки официанта, бармена к обслуживанию ассортимент, назначение, характеристику столовой посуды, приборов, стекла сервировку столов, современные направления сервировки обслуживание потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов; использование в процессе обслуживания инвентаря, весоизмерительного и торгово-технологического оборудования; приветствие и размещение гостей за столом; правила оформления и передачи заказа на производство, бар, буфет; правила и технику подачи алкогольных и безалкогольных напитков;

	соблюдать очередность и технику подачи блюд и напитков; соблюдать требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков; разрабатывать различные виды меню, в том числе план-меню структурного подразделения; заменять использованную посуду и приборы; составлять и оформлять меню, обслуживать массовые банкетные мероприятия и приемы обслуживать иностранных туристов эксплуатировать инвентарь, весоизмерительное и торгово-технологическое оборудование в процессе обслуживания осуществлять подачу блюд и напитков гостям различными способами; предоставлять счет и производить расчет с потребителями; соблюдать правила ресторанного этикета; производить расчет с потребителем, используя различные формы расчета; готовить смешанные, горячие напитки, коктейли	способы подачи блюд; очередность и технику подачи блюд и напитков; кулинарную характеристику блюд, смешанные и горячие напитки, коктейли правила сочетаемости напитков и блюд; требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков; способы замены использованной посуды и приборов; правила культуры обслуживания, протокола и этикета при взаимодействии с гостями; информационное обеспечение услуг общественного питания; правила составления и оформления меню, обслуживание массовых банкетных мероприятий и приемов
--	---	--

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	76
в т. ч.:	
лекции, уроки	28
практические занятия	14
Самостоятельная работа	34
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета в 6 семестре	-

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа обучающегося, курсовая работа (проект) (если предусмотрены), иные виды учебной работы в соответствии с учебным планом	Объем часов	Уровень освоения	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4	5
Тема 1 Услуги общественного питания и требования к ним	Содержание учебного материала			ПК 1.1-1.4; ПК 2.1-2.8; ПК 3.1-3.7; ПК 4.1-4.6; ПК 5.1-5.6; ПК 6.1-6.4; ОК 01-07; ОК 09; ОК 10.
	Совершенствование обслуживания в организациях питания. Состояние потребительского рынка и перспективы развития индустрии питания. Общая характеристика процесса обслуживания гостей в организациях питания. Основные понятия: услуга общественного питания, процесс обслуживания, условия обслуживания, безопасность услуги. Прогрессивные технологии обслуживания	2	1, 2	
	Услуги общественного питания и требования к ним. ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования. Виды услуг, их характеристика, общие требования к ним, требования к безопасности услуг.	2		
	Методы оценки и контроля качества услуг общественного питания			
	Тематика практических занятий			
	Выбор форм и методов обслуживания в соответствии с типом и классом предприятия, его специализацией	2	1, 2	
Тема 2. Торговые помещения организаций питания	Содержание учебного материала		1, 2	ПК 1.1-1.4; ПК 2.1-2.8; ПК 3.1-3.7; ПК 4.1-4.6; ПК 5.1-5.6; ПК 6.1-6.4; ОК 01-07; ОК 09; ОК 10.
	Торговые помещения, виды, характеристика, назначение	2		
	Санитарно-гигиенические требования к содержанию торговых помещений. Освещение, вентиляция торговых помещений, требования к безопасности оказания услуг			
	Интерьер помещений организации питания			
	Сервизная, назначение, оснащение	2		
	Моечная столовой и кухонной посуды, назначение, оснащение			
	Сервис-бар (буфет), назначение, оснащение. Раздаточная, назначение, оснащение. Помещение для нарезки хлеба, назначение, оснащение			
	Тематика практических занятий		1, 2	

	Изучение правил размещения посуды, столовых приборов, стекла, белья и др. в сервизной. Изучение взаимосвязи производственных и торговых помещений в соответствии с технологическим циклом и специализацией предприятия	2		
Тема 3 Столовая посуда, приборы, столовое белье	Содержание учебного материала		1, 2	ПК 1.1-1.4; ПК 2.1-2.8; ПК 3.1-3.7; ПК 4.1-4.6; ПК 5.1-5.6; ПК 6.1-6.4; ОК 01-07; ОК 09; ОК 10.
	Виды, ассортимент, назначение, характеристика столовой посуды (фарфоровой, керамической, хрустальной, стеклянной, из дерева и пластмассы). Характеристика металлической посуды	2		
	Характеристика столовых приборов. Общие и индивидуальные приборы, используемые на предприятиях индустрии питания			
	Порядок получения и подготовка посуды, приборов			
	Виды, ассортимент, назначение, характеристика стекла			
	Виды, ассортимент, назначение, характеристика столового белья			
	Правила расчета количества посуды, приборов, столового белья для предприятий различных типов и классов, различной мощности			
	Правила работы с подносом			
	Тематика практических занятий			
	Подбор столовой посуды, приборов для различных типов и классов предприятий индустрии питания, для различных форм и методов обслуживания Расчет количества посуды, приборов для различных типов и классов предприятий индустрии питания Отработка приемов подготовки посуды, приборов из различных материалов к обслуживанию Правила работы с подносом. Отработка приемов работы с подносом	2	1, 2	
Тема 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания	Содержание учебного материала			ПК 1.1-1.4; ПК 2.1-2.8; ПК 3.1-3.7; ПК 4.1-4.6; ПК 5.1-5.6; ПК 6.1-6.4; ОК 01-07; ОК 09; ОК 10.
	Средства информации. Назначение и принципы составления меню	2	1, 2	
	Виды меню. Актуальные направления в разработке меню для различных предприятий. Карта вин. Карта коктейлей ресторана. Оформление меню и карты вин			
	Тематика лабораторных работ			
	Изучение видов меню, правил составления по сайтам предприятий питания		1, 2	
Тема 5. Этапы	Содержание учебного материала		1, 2	ПК 1.1-1.4; ПК 2.1-2.8; ПК 3.1-
	Уборка торговых помещений, расстановка мебели в залах. Уборка стола и	2		

организации обслуживания	замена использованной посуды и приборов			3.7; ПК 4.1-4.6; ПК 5.1-5.6; ПК 6.1-6.4; ОК 01-07; ОК 09; ОК 10.
	Условия и сроки хранения, кулинарное назначение рыбы, рыбных продуктов			
	Понятие культуры обслуживания, соблюдения протокола и этикета в процессе взаимодействия с гостями			
	Прием и оформление заказа, передача заказа на производство. Работа сомелье, рекомендации по выбору и подаче аперитива			
Тема 6. Организация процесса обслуживания в зале	Тематика практических занятий			ПК 1.1-1.4; ПК 2.1-2.8; ПК 3.1-3.7; ПК 4.1-4.6; ПК 5.1-5.6; ПК 6.1-6.4; ОК 01-07; ОК 09; ОК 10.
	Правила оформления и передача заказа на производство, в бар, буфет. Тренинг по подготовке торговых помещений, встрече, размещению гостей, приему заказа и передаче его на производство	2	1, 2	
	Содержание учебного материала			
	Общие правила сервировки стола. Характеристика различных вариантов предварительной сервировки стола. Правила сервировки стола для различных форм и методов обслуживания, различных приемов пищи	2	1, 2	
	Правила подачи продукции сервис-бара. Правила и техника подачи алкогольных и безалкогольных напитков. Декантация вин. Особенности подачи шампанского			
	Виды и формы складывания салфеток Композиции из цветов. Музыкальное обслуживание			
Тема 7. Правила подачи	Тематика практических занятий			ПК 1.1-1.4; ПК 2.1-2.8; ПК 3.1-
	Тренинг по отработке приемов складывания салфеток, составлению композиций из цветов в соответствии с заказом	2	1, 2	
	Тренинг по отработке приемов сервировки стола для завтрака, бизнес – ланча			
	Тренинг по отработке приемов сервировки стола для ужина, по меню заказных блюд			ПК 1.1-1.4; ПК 2.1-2.8; ПК 3.1-
	Тренинг по отработке приемов сервировки стола для ужина, по меню заказных блюд, дополнительная сервировка			
	Тренинг по отработке приемов сервировки стола для подачи вин, шампанского. Тренинг по отработке приемов по дополнительной и исполнительной сервировке столов			
	Содержание учебного материала			
	Основные методы подачи блюд в ресторане. Приемы транширования,	2	1, 2	ПК 1.1-1.4; ПК 2.1-2.8; ПК 3.1-

кулинарной, кондитерской продукции, напитков	фламбирования блюд в присутствии гостя			3.7; ПК 4.1-4.6; ПК 5.1-5.6; ПК 6.1-6.4; ОК 01-07; ОК 09; ОК 10.
	Способы подачи блюд: русский, французский, английский.			
	Комбинированный метод подачи блюд			
	Последовательность и правила подачи холодных и горячих блюд и закусок, супов, бульонов, горячих рыбных и мясных блюд.			
	Правила подачи сладких блюд, горячих и холодных напитков, кондитерских изделий. Правила подачи табачных изделий	2		
	Правила этикета и нормы поведения за столом			
	Подача закусок, блюд и напитков в зале VIP			
	Расчет с потребителями			
	Тематика практических занятий			
Тема 8. Обслуживание приемов и банкетов	Тренинг по отработке приемов сервировки стола и правил подачи супов, бульонов, холодных, горячих блюд и закусок, холодных и горячих напитков в предприятиях разного типа, класса и разных форм обслуживания	2	1, 2	ПК 1.1-1.4; ПК 2.1-2.8; ПК 3.1-3.7; ПК 4.1-4.6; ПК 5.1-5.6; ПК 6.1-6.4; ОК 01-07; ОК 09; ОК 10.
	Тренинг по отработке правил этикета и приемов поведения за столом в предприятиях разного типа, класса и разных форм обслуживания			
	Тренинг по отработке приемов расчета с гостями			
	Тренинг по отработке приемов транширования и фламбирования блюд в присутствии посетителей			
	Содержание учебного материала			
	Виды приемов и банкетов Дневные дипломатические приемы. Вечерние дипломатические приемы Прием заказа. Роль менеджера в организации банкетной службы	2	1, 2	
	Банкет за столом с полным обслуживанием официантами			
	Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами			
	Банкеты и приемы с использованием смешанной (комбинированной) формы обслуживания	2		
	Прием-фуршет. Прием коктейль. Банкет-чай			
	Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами. Банкет «Свадьба». Банкет «День рождения». Банкеты по случаю чествования юбиляра, встречи друзей			
	Тематика практических занятий			
	Тренинг по отработке приемов обслуживания на банкетах	2	1, 2	

	Тренинг по отработке приемов обслуживания на приемах			
Тема 9. Специальные формы обслуживания	Содержание учебного материала			ПК 1.1-1.4; ПК 2.1-2.8; ПК 3.1-3.7; ПК 4.1-4.6; ПК 5.1-5.6; ПК 6.1-6.4; ОК 01-07; ОК 09; ОК 10.
	Обслуживание в зале-экспресс, за столом-экспресс	2	1, 2	
	Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний.			
	Обслуживание в гостиницах. Обслуживание в номерах гостиниц			
	Услуги по организации и обслуживанию торжеств, воскресного бранча, тематических мероприятий	2		
	Особенности обслуживания туристов, пассажиров на различных видах транспорта			
	Обслуживание по типу Шведского стола, подача блюд фондю			
	Кейтеринг: понятие, виды. Кейтеринг как дополнительный бизнес ресторана			
Самостоятельная учебная работа Работа над учебным материалом, ответы на контрольные вопросы; изучение нормативных материалов; решение задач и упражнений по образцу; решение ситуационных производственных (профессиональных задач); подготовка сообщений		34		1, 2
Промежуточная аттестация : дифференцированный зачет		-		
Итого по дисциплине (всего):		68		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Организация обслуживания», оснащенный оборудованием:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий (плакаты, таблицы, раздаточный материал).

Технические средства обучения:

- компьютеры в комплекте (системный блок, монитор, клавиатура, манипулятор «мышь») или ноутбуки (моноблоки),
- мультимедиапроектор (интерактивная доска);
- локальная сеть с выходом в Интернет,
- комплект проекционного оборудования (интерактивная доска в комплекте с проектором или мультимедийный проектор с экраном),
- мультимедийные и интерактивные обучающие материалы;
- программное обеспечение,
- иное необходимое оборудование.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся – Центральная научная библиотека им. Железнова по адресу Лиственничная аллея, 2, кор. 1 – читальные-компьютерные залы (50 посадочных мест) с выходом в интернет.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основные учебные издания

1. Любецкая, Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания : учебник для СПО / Т. Р. Любецкая. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2021. — 308 с. — ISBN 978-5-8114-8117-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/171862> (дата обращения: 20.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Оробейко, Е. С. Организация обслуживания: рестораны и бары : Учебное пособие / Е.С. Оробейко, Н.Г. Шередер. - Москва : Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 320 с.: ил.; . - (ПРОФИЛЬ). ISBN 978-5-98281-066-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/261600> (дата обращения: 29.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

3. Термины и определения в индустрии питания. Словарь : учебно-справочное пособие для СПО / Л. А. Маюрникова, М. С. Куракин, А. А. Кокшаров, Т. В. Крапива. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 244 с. — ISBN 978-5-8114-6456-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/148013> (дата обращения: 22.12.2020). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

3.2.2. Дополнительные учебные издания

1. Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ «О техническом регулировании» (последняя редакция)

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей» (последняя редакция).

3. Федеральный закон от 30.03.99 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (последняя редакция).

4. Постановление Российской Федерации от 21.12.2000 N 987 «О государственном надзоре в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов» (последняя редакция).

5. ГОСТ 32692-2014 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания.

6. ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования.

7. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования.

8. ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу.

3.2.3 Интернет-ресурсы

1. <http://www.rospotrebnadzor.ru/> (открытый доступ)
2. <https://www.gost.ru/portal/gost/> (открытый доступ)
3. <http://www.eaeunion.org/#about> (открытый доступ)
4. <http://www.eurasiancommission.org/> (открытый доступ)
5. <https://www.gost.ru/portal/gost/> (открытый доступ)
6. <http://www.gostinfo.ru/pages/Maintask/fund/> (открытый доступ)

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Формы и методы контроля и оценки результатов обучения

Результаты обучения	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Общие и профессиональные компетенции: ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения. ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. ПК 1.1. Организовывать подготовку рабочих мест, оборудования, сырья, материалов для приготовления полуфабрикатов в соответствии с инструкциями и регламентами. ПК 1.2. Осуществлять обработку, подготовку экзотических и редких видов сырья: овощей, грибов, рыбы, нерыбного водного сырья, дичи. ПК 1.3. Проводить приготовление и подготовку к реализации полуфабрикатов для блюд, кулинарных изделий сложного ассортимента. ПК 1.4. Осуществлять разработку, адаптацию рецептур полуфабрикатов с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.	Текущий контроль: - опрос устный; - тестирование; - выполнение лабораторной и практической работ. Оценка результатов выполнения самостоятельной работы Промежуточная аттестация в форме: экзамен в 6 семестре

ПК 2.1. Организовывать подготовку рабочих мест, оборудования, сырья, материалов для приготовления горячих блюд, кулинарных изделий, закусок сложного ассортимента в соответствии с инструкциями и регламентами.

ПК 2.2. Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации супов сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.

ПК 2.3. Осуществлять приготовление, непродолжительное хранение горячих соусов сложного ассортимента.

ПК 2.4. Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации горячих блюд и гарниров из овощей, круп, бобовых, макаронных изделий сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.

ПК 2.5. Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации горячих блюд из яиц, творога, сыра, муки сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.

ПК 2.6. Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации горячих блюд из рыбы, нерыбного водного сырья сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.

ПК 2.7. Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации горячих блюд из мяса, домашней птицы, дичи и кролика сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.

ПК 2.8. Осуществлять разработку, адаптацию рецептур горячих блюд, кулинарных изделий, закусок, в том числе авторских, брендовых, региональных с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.

ПК 3.1. Организовывать подготовку рабочих мест, оборудования, сырья, материалов для приготовления холодных блюд, кулинарных изделий, закусок в соответствии с инструкциями и регламентами.

ПК 3.2. Осуществлять приготовление, непродолжительное хранение холодных соусов, заправок с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.

ПК 3.3. Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации салатов сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.

ПК 3.4. Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации канапе, холодных закусок сложного ассортимента с учетом потребностей

различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.

ПК 3.5. Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации холодных блюд из рыбы, нерыбного водного сырья сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.

ПК 3.6. Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации холодных блюд из мяса, домашней птицы, дичи сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.

ПК 3.7. Осуществлять разработку, адаптацию рецептур холодных блюд, кулинарных изделий, закусок, в том числе авторских, брендовых, региональных с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.

ПК 4.1. Организовывать подготовку рабочих мест, оборудования, сырья, материалов для приготовления холодных и горячих сладких блюд, десертов, напитков в соответствии с инструкциями и регламентами.

ПК 4.2. Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации холодных десертов сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.

ПК 4.3. Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации горячих десертов сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.

ПК 4.4. Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации холодных напитков сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.

ПК 4.5. Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации горячих напитков сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.

ПК 4.6. Осуществлять разработку, адаптацию рецептур холодных и горячих десертов, напитков, в том числе авторских, брендовых, региональных с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.

ПК 5.1. Организовывать подготовку рабочих мест, оборудования, сырья, материалов для приготовления хлебобулочных, мучных кондитерских изделий разнообразного ассортимента в соответствии с инструкциями и регламентами.

ПК 5.2. Осуществлять приготовление, хранение отделочных полуфабрикатов для хлебобулочных, мучных кондитерских изделий.

ПК 5.3. Осуществлять приготовление, творческое оформление, подготовку к реализации хлебобулочных

изделий и праздничного хлеба сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания. ПК 5.4. Осуществлять приготовление, творческое оформление, подготовку к реализации мучных кондитерских изделий сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания. ПК 5.5. Осуществлять приготовление, творческое оформление, подготовку к реализации пирожных и тортов сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания. ПК 5.6. Осуществлять разработку, адаптацию рецептур хлебобулочных, мучных кондитерских изделий, в том числе авторских, брендовых, региональных с учетом потребностей различных категорий потребителей. ПК 6.1. Осуществлять разработку ассортимента кулинарной и кондитерской продукции, различных видов меню с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания. ПК 6.2. Осуществлять текущее планирование, координацию деятельности подчиненного персонала с учетом взаимодействия с другими подразделениями. ПК 6.3. Организовывать ресурсное обеспечение деятельности подчиненного персонала. ПК 6.4. Осуществлять организацию и контроль текущей деятельности подчиненного персонала.	
Уметь: выполнения всех видов работ по подготовке залов и инвентаря организаций общественного питания к обслуживанию; встречи, приветствия, размещения гостей, подачи меню; приема, оформления и выполнения заказа на продукцию и услуги организаций общественного питания; рекомендации блюд и напитков гостям при оформлении заказа; подачи блюд и напитков разными способами; расчета с потребителями; обслуживания потребителей при использовании специальных форм организации питания; выполнять подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания подготавливать зал ресторана, бара, буфета к обслуживанию в обычном режиме и на массовых банкетных мероприятиях; складывать салфетки разными способами; соблюдать личную гигиену подготавливать посуду, приборы, стекло осуществлять прием заказа на блюда и напитки подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья в соответствии с типом и классом организации общественного питания;	

оформлять и передавать заказ на производство, в бар, в буфет; подавать алкогольные и безалкогольные напитки, блюда различными способами; соблюдать очередность и технику подачи блюд и напитков; соблюдать требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков; разрабатывать различные виды меню, в том числе план-меню структурного подразделения; заменять использованную посуду и приборы; составлять и оформлять меню, обслуживать массовые банкетные мероприятия и приемы обслуживать иностранных туристов эксплуатировать инвентарь, весоизмерительное и торгово-технологическое оборудование в процессе обслуживания осуществлять подачу блюд и напитков гостям различными способами; предоставлять счет и производить расчет с потребителями; соблюдать правила ресторанного этикета; производить расчет с потребителем, используя различные формы расчета; изготавливать смешанные, горячие напитки, коктейли	
Знать: – виды, типы и классы организаций общественного питания; - рынок ресторанных услуг , специальные виды услуг ; - подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания; - правила накрытия столов скатертями, приемы полировки посуды и приборов; приемы складывания салфеток правила личной подготовки официанта, бармена к обслуживанию ассортимент, назначение, характеристику столовой посуды, приборов, стекла сервировку столов, современные направления сервировки обслуживание потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов; - использование в процессе обслуживания инвентаря, весоизмерительного и торгово- технологического оборудования; приветствие и размещение гостей за столом; - правила оформления и передачи заказа на производство, бар, буфет; - правила и технику подачи алкогольных и безалкогольных напитков; - способы подачи блюд; - очередность и технику подачи блюд и напитков; - кулинарную характеристику блюд, смешанные и горячие напитки, коктейли правила сочетаемости напитков и блюд; требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков; - способы замены использованной посуды и приборов; - правила культуры обслуживания, протокола и этикета при взаимодействии с гостями; - информационное обеспечение услуг общественного	

питания; - правила составления и оформления меню, обслуживание массовых банкетных мероприятий и приемов	
---	--

4.2. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Показатели и критерии оценивания компетенций

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания содержатся в приложении 1.

Контрольные и тестовые задания

Контрольные задания содержатся в приложении 1.

Методические материалы

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, характеризующих формирование компетенций, содержатся в приложении 1.

**Контрольно-оценочные средства
для проведения промежуточной аттестации по дисциплине
ОП.04 «Организация обслуживания»**

1.1. Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачет

1.2. Система оценивания результатов выполнения заданий

Оценивание результатов выполнения заданий промежуточной аттестации осуществляется на основе следующих принципов:

достоверности оценки – оценивается уровень сформированности знаний, умений, практического опыта, общих и профессиональных компетенций, продемонстрированных обучающимися в ходе выполнения задания;

адекватности оценки – оценка выполнения заданий должна проводиться в отношении тех компетенций, которые необходимы для эффективного выполнения задания;

надежности оценки – система оценивания выполнения заданий должна обладать высокой степенью устойчивости при неоднократных оценках уровня сформированности знаний, умений, практического опыта, общих и профессиональных компетенций обучающихся;

комплексности оценки – система оценивания выполнения заданий должна позволять интегративно оценивать общие и профессиональные компетенции обучающихся;

объективности оценки – оценка выполнения конкурсных заданий должна быть независимой от особенностей профессиональной ориентации или предпочтений преподавателей, осуществляющих контроль или аттестацию.

При выполнении процедур оценки заданий используются следующие основные методы:

- метод расчета первичных баллов;
- метод расчета сводных баллов.

Результаты выполнения заданий оцениваются в соответствии с разработанными критериями оценки.

Используется пятибалльная шкала для оценивания результатов обучения.

Перевод пятибалльной шкалы учета результатов в пятибалльную оценочную шкалу:

Оценка	Количество баллов, набранных за выполнение теоретического и практического задания, средний балл по итогам аттестации
Оценка 5 «отлично»	4,6-5
Оценка 4 «хорошо»	3,6-4,5
Оценка 3 «удовлетворительно»	3-3,5
Оценка 2 «неудовлетворительно»	≤ 2,9

1.2. Контрольно-оценочные средства

Ситуационные задачи:

«Умный гость»

Он легко улавливает любой подтекст. Знает всё, что ты должен делать, знает, что ему положено получить в ресторане, знаком даже с бухгалтером, разбирается в кулинарии, барном деле, организации обслуживания. (- Моя дочка не хочет шоколад «Тоблерон». Она передумала. Удалите его из счёта, пожалуйста, ведь она не успела до него даже дотронуться.)

Возможные варианты ответов:

1. Это не положено. Счёт уже закрыт.

2. Ничего, ничего, я Вам его с собой упакую.
3. Мне необходимо предупредить метрдотеля.
4. Может быть, заменить чем-нибудь другим?

«Неуверенный гость»

Такой же тип человека, что и наглый. Просто он ещё не обнаглел до конца. А его неуверенность – способ поделиться с тобой своей головной болью. Это ещё опасней, ведь его неуверенность подталкивает к тому, что ты составишь за него заказ, а он в последний момент передумает или вспомнит, что у него нет с собой денег. Угадай, кто заплатит? (- Я даже не знаю... Принесите что-нибудь на свой вкус...)

Возможные варианты ответов:

1. В меню всё написано, внимательно смотрите.
2. Что Вам нравится больше всего?
3. Сейчас всё сделаем!
4. Может, сначала этот сок или аперитив на ваш выбор?

«Скупой гость» На его лице, как правило, отвращение к тебе из-за вынужденной траты денег. И он не позволит запудрить себе мозги экзотикой и так называемым сервисом. О чаевых официантом можно не беспокоиться. («Да? Этот кусок мяса столько стоит? Это из говядины? Это что, за 200 граммов сока из пакетика? 100 рублей за литр? Лихо у вас!»)

Выбери ответ:

1. У нас используют только парное мясо.
2. Вы неглупый человек. Здесь ресторан, а значит, большая наценка.
3. Дело в том, что наш ресторан гарантирует качество.
4. Цены хозяин устанавливает, а не я.

«Весёлый гость»

Весёлые – это хорошо. Главное чтобы оно было добрым. Весёлый человек должен ждать от тебя, что ты расхохочешься вместе с ними и будешь возбужденно обсуждать подробности вчерашнего загула. Не забывай, что настоящее веселье и пьяный кураж – не одно и то же. И потом, если ты расслабишься вместе с гостем, кто будет контролировать ситуацию? (- Да всё нормально! Брось на стол! Выпей с нами! Коньяк будешь?)

Возможные варианты ответов:

1. С удовольствием!
2. Сейчас, только метрдотель отойдёт...
3. Может, попозже?
4. На работе не пью.
5. Я пью только «Hennessy».

«Высокопоставленный гость»

В принципе, его обслуживать легко. Он так высоко поставлен, что руководство ресторана создаёт официанту все условия для чёткой работы. А генерал с рядовым не очень – то ТЕСНО общается. Часто с русского на русский официанту переводят многочисленные порученцы и замы. И все хотят, чтобы было ещё лучше. (- Слушай только меня, больше ни на кого не обращай внимания. Все вопросы ко мне.)

Возможные варианты ответов:

1. Вы между собой определитесь...
2. Вас много, а я один.
3. А как САМ желает?
4. Я могу опросить каждого по поводу горячего блюда.

Контрольно-оценочные средства для проведения контроля в виде устного опроса.

- Дайте определение предприятия общественного питания?
- Какие организационно- правовые формы могут иметь предприятия общественного питания?
- Какие учредительные документы должны иеть предприятия для регистрации?
- Какие услуги могут предоставлять предприятия общественного питания?
- По каким признакам классифицируются предприятия общественного питания?
- По каким признакам, и какие предприятия делятся на классы?
- По каким признакам делятся предприятия на типы?
- Назовите основные типы предприятий общественного питания?
- Каким требованиям отвечают услуги общественного питания?
- Какие факторы необходимо учитывать при размещении предприятий питания?
- Перечислите виды торговых помещений?
- Какие нормы площади на одно посадочное место утверждены для различных типов П.О.П?
- Какие требования предъявляются к вестибюлю ?
- Дайте характеристику гардероба?
- Назначение аванзал , его характеристика?
- Какие требования предъявляются к торговым залам?
- Дайте определение торговым залам?
- Какие требования предъявляются к интерьеру залов ресторанов различных классов?
- Какие требования предъявляются к туалетным комнатам предприятий общественного питания?
- Современные требования к мебели залов ресторанов и баров?
- В чем заключается подготовка торгового зала к обслуживанию?
- Требования к расстановке мебели , варианты расстановки?
- Правила расстановки других видов оборудования торгового зала?
- Как подготавливают столовую посуду и приборы к обслуживанию?
- Как готовят приборы со специями?
- Основные правила накрытия столов скатертями?
- Основные правила сервировки столов?
- Виды сервировки стола?
- Варианты сервировки стола?
- В чем заключается подготовка персонала к обслуживанию?
- Назовите специальные виды мебели для торговых залов предприятий питания?
- Требования предъявляемые к обычным , банкетным ,фуршетным столам?
- Назначение подсобных столов , сервантов и передвижных столиков для официантов?
- Назовите размеры столов используемых в предприятиях общественного питания?
- Требования, предъявляемые к креслам и стульям используемых в П.О.П.?
- Назовите виды столовой посуды и приборов , требования к ним?
- Перечислите ассортимент фарфорово-фаянсовой посуды и её ассортимент?
- Дайте характеристику хрустальное и стеклянной посуды и ее ассортимент?
- Какие приборы относят к основным? Их назначение и характеристика?
- Виды столового белья, их характеристика?
- Дайте определения процесса обслуживания?
- Дайте определение методов и форм обслуживания?
- Назовите основные виды обслуживания в общественном питании?
- Перечислите методы обслуживания на предприятиях и дайте их характеристику?
- Дайте характеристику прогрессивных технологий обслуживания?
- Перечислите элементы обслуживания посетителей в ресторане , баре?

- Правила встречи и размещение гостей?
- Как принимается и оформляется заказ?
- Правила работы с подносом?
- Как подается продукция из сервис-бара ?
- Правила расчета с гостями в ресторанах и барах, как происходит уборка столов и замена использованной посуды?
- Дайте определение научной организации труда?
- Какие факторы влияют на условия труда обслуживающего персонала?
- Дайте характеристику индивидуальной форме обслуживания официантами?
- Дайте характеристику звеньевой и бригадной форме обслуживания официантами?
- Какие общие требования предъявляют к обслуживающему персоналу?
- Каким требованиям должен отвечать метрдотель?
- Каким требованиям должен отвечать официант?
- Каким требованиям должен отвечать бармен?
- Квалификационные характеристики официантов, барменов, буфетчиков.
- Перечислите права и обязанности метрдотеля.
- Перечислите виды банкетов?
- Каков порядок приема заказов на обслуживание торжеств?
- Дайте характеристику банкета за столом с полным обслуживанием официантами. Каковы его особенности?
- Каковы особенности организации банкете за столом с частичным обслуживанием Официантами?
- Правила расчета посуды и приборов для банкета.
- Виды дипломатических приемов.
- Характеристика банкета-фуршета. В чем его особенность?
- Характеристика банкета-коктейля и правила его проведения.
- Дайте характеристику обслуживания по типу «шведский стол».
- Дайте характеристику обслуживания пассажиров других видов транспорта (водный, авиа, автотранспорт).
- Что такое меню и какие факторы учитываются при его составлении?
- От чего зависит ассортимент блюд на предприятиях питания?
- Каков порядок расположения блюд и закусок в меню?
- Перечислите виды меню?
- Характеристика меню со свободным выбором блюд и меню дежурных блюд в ресторане?
- Характеристика меню комплексных завтраков, обедов, ужинов.
- Характеристика меню дневного рациона питания.
- Каковы особенности меню банкета и для специальных видов обслуживания?
- Порядок расположения винно-водочных изделий в преysкyранте?
- Требования к оформлению меню?
- Значение общественного питания как отрасли народного хозяйства?
- Каковы основные направления развития общественного питания в рыночных условиях?
- Какие элементы включает в себя «система качества» ?
- Какими законами должны руководствоваться предприятия для обеспечения безопасной и качественной продукции?
- Что такое сертификация продукции и услуг?
- Перечислите основополагающие стандарты, необходимые для оценки и подтверждения соответствия продукции.
- Что означает «концентрация» производства?
- Что понимается под «специализацией» производства?
- Что такое «франчайзинг»?

-Дайте определение культуры обслуживания и факторы определяющие её

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)

Оценка уровня подготовки

балл (отметка) вербальный аналог $90 \div 100$ 5 отлично

$80 \div 89$ 4 хорошо

$70 \div 79$ 3 удовлетворительно

менее 70 2 неудовлетворительно

За правильный ответ на вопросы или верное решение задачи выставляется положительная оценка – 3 балл.

За неправильный ответ на вопросы или неверное решение задачи выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

Перевод в отметку:

30-27 баллов-«5»

26-24 баллов-«4»

23-21 баллов-«3»

Если набрано меньше 20 баллов ответ не оценивается.

Карта оценивания устного ответа обучающегося

Четкое изложение материала учебной дисциплины с использованием профессиональной терминологии, убедительность рассуждений, оригинальность мышления. Оценивается -3 балла.

1. Полное изложение материала учебной дисциплины с использованием профессиональной терминологии. Оценивается-2 балла.
2. Неполное изложение учебной дисциплины и недостаточное использование профессиональной терминологии. Оценивается-1 балл.
3. При изложении ответа профессиональная терминология не используется. Оценивается-0 балл

Контрольно-оценочные средства для проведения контроля в виде тестового задания.

Выберите правильные ответы из предлагаемых вариантов

Тестовое задание 1

1. Услуги по организации досуга включают:

1. Услугу питания
2. Услугу изготовления кулинарной продукции
3. Организацию музыкального обслуживания
4. Организацию проведения концертов
5. Предоставление газет, журналов
6. Организацию танцевальной программы

2. Методы обслуживания:

1. Самообслуживание
2. Обслуживание официантами
3. Обслуживание барменами
4. Через автоматы
5. Кассиром
6. Столы саморасчета

3. По способу расчета с потребителями различают виды самообслуживания

1. Саморасчет
2. Предварительный расчет
3. Непосредственный расчет
4. Последующий расчет

5. Оплата после приема пищи

6. Через официанта

4. Для организации завтраков в ресторане используется вид меню:

1. Меню дежурных блюд

2. Комплексное меню

3. Меню заказных блюд

4. Банкетное меню

5. Меню для обслуживания по типу «Шведский стол»

6. Меню дневного рациона питания

5. Вид сервиса, при котором официанты обслуживают посетителей в перчатках:

1. Французский

2. Русский

3. Немецкий

4. Американский

5. Английский

6. Все вышеперечисленные

6. Норма официантов при организации банкета с полным обслуживанием:

1.1 официант на 2-4 человека

2. 1 официант на 4-6 человек

3.1 официант на 6-8 человек

4. 1 официант на 8-10 человек

5.1 официант на 10-12 человек

6.1 официант на 12-14 человек

8. Норма официантов при организации банкета с частичным обслуживанием:

1. 1 официант на 2-4 человека

2. 1 официант на 4-6 человек

3. 1 официант на 6-8 человек

4. 1 официант на 8-10 человек

5.1 официант на 10-12 человек

6. 1 официант на 12-14 человек

9. Банкеты, для которых не накрывают столы:

1. Дипломатический прием

2. Банкет-чай

2. Кофе-брейк

3. Банкет-фуршет

4. Банкет-коктейль

6. Банкет с частичным обслуживанием официантов

10. Банкеты, которые проводят «стоя»:

1. Дипломатический прием

2. Банкет-чай

3. Кофе-брейк

4. Банкет-фуршет

5. Банкет-коктейль

6. Банкет с частичным обслуживанием официантов

11. Особенности, отличающие предприятия питания в гостиницах

1. Услуги питания могут быть включены в стоимость проживания

2. Услуги питания не могут быть включены в стоимость проживания

3. Наличие постоянного контингента посетителей

4. Зависимость от загрузки гостиничного фонда

5. Возможность предоставления кейтеринговых услуг

6. Особый режим работы

12. Факторы, влияющие на состав предприятий питания в гостинице:

1. Вид гостиничного предприятия
2. Класс гостиничного предприятия
3. Месторасположение
4. Возраст и пол проживающих
5. Национальные особенности
6. Все вышеперечисленное

13. Деятельность службы питания в гостинице взаимосвязана с:

1. Служба управления номерным фондом
2. Административно-хозяйственная служба
3. Коммерческая служба
4. Инженерно-техническая служба

Бизнес-центр

5. Служба вспомогательных услуг

Тестовое задание 2

1. Требования, которым должны отвечать услуги питания, предоставляемые в гостинице:

1. Соответствие целевому назначению
2. Точность и своевременность предоставления
3. Безопасность
4. Культура обслуживания
5. Экологичность
6. Непрерывность

2. Подразделения, которые не входят в структуру службы питания:

1. Банкетная служба
2. Кейтеринговая служба
3. Служба посыльных
4. Обслуживанием питанием в номерах
5. Служба горничных
6. Административно-хозяйственная служба

3. Самостоятельное обслуживание питанием называется:

1. Шведский стол
2. Буфетное обслуживание
3. Американский сервис
4. Английский сервис
5. Немецкий сервис
6. Французский сервис

4. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «НВ - Полупансион»:

1. Континентальный
2. Расширенный
3. Английский
4. Американский
5. Шведский стол
6. Завтрак с шампанским

5. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «ВВ - только завтрак»:

1. Континентальный
2. Расширенный
3. Английский
4. Американский
5. Шведский стол
6. Завтрак с шампанским

6. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «FB – полный пансион»:

18

1. Континентальный

2. Расширенный

3. Английский

4. Американский

5. Шведский стол

6. Завтрак с шампанским

7. Прогрессивные формы обслуживания, которые применяются в предприятиях питания гостиниц:

1. Чайные, кофейные и витаминные столы

2. Развозная торговля в зале

3. Обслуживание в номерах

4. Бизнес-ланчи

5. Залы-экспрессы

6. Воскресные бранчи

8. Вид меню, по которому блюда готовят «на заказ»:

1. A la carte

2. Табльдот

3. Carte du jour

4. Шведский стол

5. Стол-буфет

6. Цикличное меню

9. Вид меню, который используется при организации питания в санаториях:

1. A la carte

2. Табльдот

3. Carte du jour

4. Шведский стол

5. Стол-буфет

6. Цикличное меню

10. Вид меню, который используется при организации питания по типу «Все включено»:

1. Шведский стол

2. A la carte

3. Табльдот

4. Стол-буфет

5. Цикличное меню

6. Carte du jour

11. Столовые для персонала в гостинице могут относиться к столовым:

1. Закрытого типа

2. Полузакрытого типа

3. Коммерческие

4. Социально-ориентированные

5. Открытого типа

6. Все вышеперечисленное

12. Система питания в гостинице, в стоимость проживания которой включен только завтрак:

1. ВВ

2. НВ

3. НВ+

4. FB

5. FB+

6. ALL

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)

Оценка уровня подготовки

балл (отметка) вербальный аналог

20

90 ÷ 100 5 отлично

80 ÷ 89 4 хорошо

70 ÷ 79 3 удовлетворительно

менее 70 2 неудовлетворительно

За правильный ответ на вопросы или верное решение задачи выставляется положительная оценка – 3 балл.

За неправильный ответ на вопросы или неверное решение задачи выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

Перевод в отметку:

30-27 баллов-«5»

26-24 баллов-«4»

23-21 баллов-«3»

Если набрано меньше 20 баллов ответ не оценивается.

Выберите правильные ответы из предлагаемых вариантов

Тестовое задание 3.

1. Рестораны и бары класса "высший" имеют следующий уровень обслуживания и номенклатуру предоставляемых услуг

а) изысканность интерьера, высокий уровень комфортности, широкий выбор услуг, ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд, изделий для ресторанов, широкий выбор заказных и фирменных напитков, коктейлей - для баров;

б) оригинальность интерьера, выбор услуг, комфортность, разнообразный ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд и изделий для ресторанов, широкий выбор фирменных и заказных напитков и коктейлей - для баров;

в) гармоничность, комфортность и выбор услуг, разнообразный ассортимент фирменных блюд и изделий и напитков сложного приготовления для ресторанов, набор напитков, коктейлей несложного приготовления, в т.ч. заказных и фирменных - для баров.

2. Столовая

а) предприятие общественного питания с ограниченным ассортиментом блюд несложного приготовления из определенного вида сырья и предназначенное для быстрого обслуживания потребителей.

б) общедоступное или обслуживающее определенный контингент потребителей предприятие общественного питания, производящее и реализующее блюда в соответствии с разнообразным по дням недели меню.

в) предприятие по организации питания и отдыха потребителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента продукции. Реализует фирменные, заказные блюда, изделия и напитки.

3. Меню составляет ежедневно

а) заведующий производством (шеф-повар)

б) администратор (метростель).

в) бухгалтер калькулятор

г) директор

4. Оборачиваемость мест на предприятиях общественного питания это
- а) кратность использования мест за определенный промежуток времени.
 - б) способность зала одновременно вмещать предусмотренное нормативами число потребителей, выраженная числом мест.
5. Свежеприготовленная пища с остатками от предыдущего дня
- а) не должна смешиваться
 - б) может смешиваться, с условием реализации в течение 1 часа.
6. На временных организациях общественного питания быстрого обслуживания, к которым могут относиться палатки, автоприцепы, фургоны и другие, в ассортимент реализуемой продукции могут включаться:
- а) готовые пищевые продукты промышленного производства,
 - б) изделия из полуфабрикатов высокой степени готовности.
 - в) пищевые продукты или сочетание продуктов, прошедшие одну или две стадии кулинарной обработки
6. На территории, прилегающей к предприятию и доступной для потребителей, допускается:
- а) проведение погрузочно-разгрузочных работ;
 - б) складирование тары;
 - в) размещение контейнеров с мусором;
 - г) размещение наклонных пандусов у входных дверей для проезда инвалидных колясок
 - д) сжигание мусора, порожней тары, отходов.
7. В каких трех предприятиях в соответствии с «требованиями к методам обслуживания потребителей, форменной одежде...» может отсутствовать женский туалет с помещением для мытья рук
- а) ресторан
 - б) кафе
 - в) бар
 - г) столовая
 - д) закусочная
8. Допускается однозальная планировка с выделением отдельных рабочих зон, оснащенных оборудованием:
- а) в столовых и барах с маленькой пропускной способностью, ограниченными площадями, имеющими одну входную группу не позволяющую исключить встречного движения посетителей и персонала
 - б) при работе организаций быстрого обслуживания на полуфабрикатах высокой степени готовности, в которых используются малогабаритное специализированное технологическое оборудование, посуда и приборы одноразового использования.
9. Безопасность услуги общественного питания:
- а) совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.
 - б) комплекс свойств услуги (процесса), при которых она под влиянием внутренних и внешних опасных (вредных) факторов оказывает воздействие на потребителя, не подвергая его жизнь, здоровье и имущество риску.
10. Первое помещение, куда попадают посетители и где начинается их обслуживание. В зависимости от того, как оно оформлено, насколько любезен обслуживающий персонал, складывается первое мнение об уровне обслуживания в данном ресторане. В нем размещаются тамбуры, холлы, гардероб для посетителей, лестничные клетки, а также санитарные узлы. Главная функция — организация потоков движения посетителей.
- а) Сервизная
 - б) Аванзал
 - в) Вестибюль
11. Разделение труда внутри предприятия общественного питания может быть

функциональным, технологическим и квалификационным. Функциональное разделение труда –

а) предусматривает отделение простых работ от более сложных при их профессиональной однородности. Например, при звеньевом методе обслуживания потребителей в ресторане официант 5-го разряда выполняет более сложную работу (прием заказов, подача блюд), чем официант 3-го разряда (уборка использованной посуды, досервировка стола)

б) направлено на определение конкретных функций работников. Например, разделение труда между работниками, осуществляющими функции по управлению предприятием, приготовлению блюд или обслуживанию потребителей, а также выполняющими вспомогательные операции.

в) основан на распределении обязанностей между работниками по стадиям производственного процесса или отдельным операциям, например специализация работников на выполнении процессов механической или тепловой обработки продуктов, приготовлении определенных групп блюд и т. д.

12. Среди способов развития современных предприятий общепита можно выделить прежде всего такую концепцию развития, как расширение, которое может быть географическим и горизонтальным. Географическое расширение — это

а) стратегия, при которой предприятие ресторанного бизнеса увеличивает количество управляемых им объектов в различных географических регионах.

б) расширение путем распространения сферы своих интересов на смежные виды деятельности (транспорт, досуг и т. д.).

13. Интеграция является одним из направлений развития, которое позволяет в результате установления между предприятиями определенных взаимоотношений снизить уровень неопределенности в сбыте и снабжении, привлечь дополнительные ресурсы, а для многих предприятий является необходимым условием выживания. Различают вертикальную и горизонтальную интеграцию. Горизонтальная интеграция предполагает

а) объединение предприятий внутри одной отрасли

б) межотраслевые альянсы.

14. Совмещение профессий на предприятиях общественного питания способствует:

а) сокращению трудовых движений и приемов, выполняемых работником, и, как результат, сокращению физической нагрузки.

б) уплотнению рабочего дня, взаимозаменяемости работников, повышению их квалификации, росту материальной заинтересованности, а также более эффективному использованию оборудования

15. Интерфейсные программы АСУ могут разрабатываться для следующих систем: бухгалтерская; диспенсерная; модули тарификации; нейджипговая и т.д. Дисперсная система -

а) например, система управления бильярдом — управление светом над столом, отсчет времени игры и т. д.;

б) позволяет сотрудникам (кухни, бара) и гостям передавать информацию официантам

в) система контроля разлива напитков.

16. Первым предприятием питания, единственным, и притом вполне самобытным славянским питейным заведением долгое время просуществовавшим на Руси была

а) ресторан

б) корчма

в) кабак

Контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля.

1. Контрольные работы (по вариантам)

Вариант 1

1. Банкет с частичным обслуживанием официантами: определение, назначение, краткая характеристика.

2. Факторы, влияющие на уровень качества обслуживания посетителей ресторана.
3. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
 - дипломатический прием на 160 человек,
 - юбилей на 40 человек,
 - свадьба на 90 человек,
 - банкет-фуршет на 300 человек.

Вариант 2

1. Банкет с полным обслуживанием официантами: определение, назначение, краткая характеристика.
2. Вы вместе с шеф-поваром составляете меню в соответствии с концепцией вашего ресторана. Какими принципами вы будете руководствоваться при составлении и оформлении меню?
3. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
 - дипломатический прием на 80 человек,
 - юбилей на 36 человек,
 - банкет-чай на 18 человек,
 - банкет-фуршет на 100 человек.

-

- Вариант 3

1. Банкет-фуршет: определение, назначение, краткая характеристика.
2. При повышении рентабельности предприятия общественного питания применяют убеждающую продажу блюд и напитков. Раскройте суть убеждающей продажи.
3. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
 - дипломатический прием на 40 человек,
 - свадьба на 60 человек,
 - банкет-кофе на 20 человек,
 - банкет-фуршет на 45 человек.

-

- Вариант 4

1. Организация обслуживания по типу «Шведский стол»: определение, назначение, краткая характеристика.
2. Вы работаете менеджером в гостинице. Питание туристов – ваше направление. Перечислите способы предоставления услуги питания, проживающим в гостинице.
3. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
 - дипломатический прием на 120 человек,
 - свадьба на 80 человек,
 - банкет-коктейль на 25 человек,
 - банкет-фуршет на 60 человек.

-

- Вариант 5

1. Прием-коктейль: определение, назначение, характеристика.
2. Укажите характерные особенности приёма в «обнос», особенности сервировки стола.
3. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
 - прием на 60 человек,
 - юбилей на 40 человек,
 - банкет-чай на 19 человек,
 - банкет-фуршет на 55 человек.

-

-

- Вариант 6

1. В услуги предприятия общественного питания, в котором вы работаете, входит кейтеринг, вам предложили возглавить эту службу. Дайте характеристику кейтерингу и в чём заключается работа менеджера этой службы?

2. В чём заключается подача блюд «русским способом» и в каких случаях она применяется?

3. Рассчитайте необходимое количество столовой посуды и приборов для банкета-чай на 12 человек и количество официантов для обслуживания.

Вариант 7

1. Банкет-чай: определение, назначение, краткая характеристика.

2. Какова роль менеджера при проведении приёма или банкета. Особенности приёма заказа.

3. Рассчитайте необходимое количество столовой посуды и приборов для банкета - «юбилей» на 30 человек и количество официантов для его обслуживания.

Вариант 8

1. Особенности обслуживания участников симпозиумов, совещаний, конференций.

2. В чём заключается подача блюд «английским способом»?

3. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:

- прием на 40 человек,

- банкет «Новый год» на 70 человек,

- банкет-кофе на 12 человек,

- банкет-фуршет на 80 человек.

-

- Вариант 9

1. Особенности обслуживания проживающих в гостиницах, в номерах гостиниц.

2. Организация приемов, выбор типа приема, приглашение и размещение гостей. Этикет и деловой протокол.

3. Рассчитайте необходимое количество столовой посуды и приборов для официального приёма на 40 человек и количество официантов для его обслуживания.

Практические задания

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 1

Представить вариант предварительной и исполнительной сервировки стола на одного человека по меню повседневного обеда:

1. Холодная закуска из трески горячего копчения

2. Салат столичный

3. Солянка донская

4. Горячее рыбное блюдо (предложите блюдо, гарнир)

5. Горячее мясное блюдо (предложите блюдо, гарнир)

6. Сливки взбитые

7. Чай с лимоном

Предложить напитки и соответствующую посуду.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 2

Представить вариант предварительной и исполнительной сервировки стола на одного человека по меню обеда:

1. Холодная закуска из рыбы (предложите блюдо, гарнир)

2. Холодная закуска из мяса (предложите блюдо, гарнир)

3. Рыбное блюдо (предложите блюдо, гарнир)

4. Мясное блюдо (предложите блюдо, гарнир)

5. Десерт (арбуз)

6. Кофе черный

Предложить алкогольные и безалкогольные напитки и посуду для них.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 3

Рассчитать численный и квалификационный состав официантов для обслуживания банкета с частичным обслуживанием. Количество участников банкета 80 человек. Предложить способы подачи и порядок обслуживания, схему сервировки стола на один фрагмент, составить меню и карту вин.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 4

Определить численный и квалификационный состав бригады официантов для обслуживания банкета за столом с полным обслуживанием официантами.

Принять число участников банкета 50 человек.

Предложить вариант меню и напитков, схему расстановки столов и рассадки гостей, способы подачи и порядок обслуживания официантами.

Рассчитать необходимое количество посуды, приборов, белья.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 5

Схематично изобразить сервировку стола на банкете (8 человек) за столом с полным обслуживанием официантами (обед), в расчете на одного посетителя, если по меню предусмотрена подача следующих блюд и закусок:

1. Икра зернистая
2. Ассорти рыбное
3. Овощи натуральные
4. Грибы, запеченные в сметанном соусе
5. Бульон с расстегаем
6. Лангет с картофелем жареным из вареного
7. Кофе черный с лимоном

Подобрать ассортимент напитков и винно-водочных изделий к блюдам, а также посуду для них.

Рассчитать необходимое количество посуды, приборов, белья для подачи и еды.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 6

А) Представить вариант сервировки стола, а также предложить способы и последовательность обслуживания гостей на банкете по поводу юбилея в ресторане высшего класса:

Меню заказного обеда:

Холодные блюда и закуски

Ассорти рыбное

Ассорти мясное

Салат столичный

Горячие закуски

Язык, запеченный в сметанном соусе

Вторые горячие блюда

Осетр, припущенный в соусе белое вино, овощи припущенные

Филе жареное с грибами и картофелем фри

Сладкие блюда

Крем ореховый

Яблоки печеные

Горячие напитки:

Кофе черный

Б) Подобрать винно-водочные изделия к каждой закуске и блюду, а также посуду для употребления напитков.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 7

Рассчитать численный состав официантов для обслуживания банкета-коктейля. Принять количество участников банкета 100 человек.

Предложить меню и карту вин.

Предложить схему проведения банкета.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 8

Составить меню для кейтеринга (обед на 20 человек) в офисе организации.

Подобрать необходимое количество инвентаря, посуды, оборудования.

Предложить порядок обслуживания.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 9

Составить меню полного рациона на один день для питания туристов на пешеходном маршруте. Подобрать необходимое количество посуды, приборов для еды

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 10

Предложить варианты завтраков для питания туристов из разных стран, которые включаются в путевку/ваучер.

Представить схемы сервировки стола к завтраку по предложенным видам завтраков.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 11

Составить меню для кейтеринга (буфет на 150 человек) для обслуживания болельщиков спортивного соревнования на стадионе.

Подобрать необходимое количество инвентаря, посуды, оборудования.

Предложить порядок обслуживания

2. Расчетно-графические работы

1 Задание по теме 1.2 «Характеристика торговых помещений».

Тема урока: «Интерьер торговых помещений»

Пользуясь любым источником литературы или основываясь на собственном опыте посещения реальных предприятий общественного питания любой формы собственности и принадлежности, подобрать два примера предприятий питания, выделяющихся своей уникальностью или «изюминкой». Это может быть наружное или внутреннее оформление предприятия, униформа персонала или «сверхвнимательное» обслуживание, «удивительные» услуги, «неповторимое» меню и т.д.

Оформить материал работы в виде сообщения с примерной темой «Уникальные предприятия общественного питания». На примере этих двух предприятий питания

показать особенности их деятельности и отличительные черты. ____