

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА ТУРИЗМА И ЭКОЛОГИИ

Рабочая программа дисциплины (модуля)

**ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ ПИТАНИЯ МОДУЛЬ 1**

Направление и направленность (профиль)  
43.03.02 Туризм. Организация туристских и гостиничных комплексов

Год набора на ОПОП  
2020

Форма обучения  
очная

Владивосток 2020

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Технология и организация услуг питания модуль 1» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (утв. приказом Минобрнауки России от 08.06.2017г. №516) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 г. N301).

Составитель(и):

*Гомилевская Г.А., кандидат экономических наук, доцент, Кафедра туризма и экологии, Galina.Gomilevskaya1@vvsu.ru*

*Шеметова Е.В., старший преподаватель, Кафедра туризма и экологии, elena.shemetova@vvsu.ru*

Утверждена на заседании кафедры туризма и экологии от 07.04.2020 , протокол № 8

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Гомилевская Г.А.

<b>ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ</b>	
Сертификат	Galina_1575480626
Номер транзакции	000000000423FE9
Владелец	Гомилевская Г.А.

## 1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов комплекса основных знаний и умений в области организации и менеджмента процесса предоставления услуг питания на предприятиях различных типов, в том числе предприятиях питания туристских и гостиничных комплексов.

Задачи освоения дисциплины:

- формирования у студента комплекса знаний об основных терминах и определениях в области предоставления услуг питания, в том числе организационно-производственных и управленческих структур, методах и формах обслуживания в туристских и гостиничных комплексах;

- формирование умений по анализу затрат деятельности по организации услуг питания и проведения производственных расчетов, применения моделей поведения с потребителей услуг туристских и гостиничных комплексов;

- формирование навыков организации деятельности по оказанию услуг питания на предприятиях туризма и гостеприимства, навыков общения при организации обслуживания в соответствии с требованиями потребителя.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)	ПКВ-1 : Способен разрабатывать туристский продукт на основе современных технологий	ПКВ-1.1к : Разрабатывает концепцию и программу туристского продукта на основе современных технологий	РД1	Знание	методологические подходы к формированию туристского продукта и услуг ресторанной индустрии; основы планирования деятельности предприятий питания туристских и гостиничных комплексов
			РД2	Умение	разрабатывать программу и концепцию продукта ресторанной индустрии, в том числе производить расчет площадей помещений в зависимости от типа предприятий, мощности и класса; определять потребность в объемах снабжения предприятия
			РД3	Навыки	организации и управления процессом оказания услуг на предприятиях общественного питания, использования современных технологий для разработки турпродукта

	ПКВ-4 : Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	ПКВ-4.2к : Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия	РД4	Знание	особенности организации обслуживания банкетов и приемов; особенности обслуживания различного контингента посетителей, в том числе проживающих в гостинице, иностранных туристов (различных стран и народов), пассажиров в транспорте, основ межличностной коммуникации
			РД5	Умение	вести себя в профессиональной среде в соответствии со сложившимися в международной практике нормами нравственного поведения; воспринимать культуру и обычаи других стран и народов; поддерживать общение с потребителем услуг питания в соответствии с выбранной услугой и методом обслуживания
			РД6	Навыки	межличностного общения и этикета; обслуживания потребителя с применением тактичности, толерантности и гибкости

## 2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина «Технологии и организация услуг питания Модуль 1» относится к части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений с индексом Б.1.В.09

## 3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудоемкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттестации	
					Всего	Аудиторная			Внеаудиторная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА			КСР
43.03.02 Туризм	ОФО	Б1.В	5	4	55	18	36	0	1	0	89	Э

## 4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

### 4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Код результата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Основы организации предпринимательской деятельности в общественном питании	РД1, РД3	2	2	0	5	участие в дискуссии, обсуждение, оценка результатов
2	Организационная структура предприятия общественного питания	РД1, РД2, РД3	2	4	0	5	участие в дискуссии, решение ситуационных задач
3	Снабжение предприятий общественного питания	РД1, РД2	2	4	0	4	участие в дискуссии, обсуждение, оценка результатов
4	Вспомогательные службы предприятий питания	РД1	2	2	0	5	участие в дискуссии, обсуждение, оценка результатов
5	Производственная деятельность в общественном питании	РД1, РД2	2	8	0	30	участие в дискуссии, решение ситуационных задач, оценка результатов
6	Организация обслуживания потребителей	РД3, РД4, РД5, РД6	3	4	0	15	решение ситуационных задач, защита презентаций, оценка результатов
7	Банкетные услуги. Технология и организация	РД4, РД6	2	6	0	10	участие в дискуссии, решение практических и ситуационных задач, оценка результатов
8	Организация обслуживания различных контингентов потребителей	РД4, РД5, РД6	2	4	0	10	участие в дискуссии, решение ситуационных задач, оценка результатов
9	Маркетинг услуг питания	РД3, РД5, РД6	1	2	0	5	участие в дискуссии, решение ситуационных задач, оценка результатов
<b>Итого по таблице</b>			<b>18</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>89</b>	

#### 4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

*Тема 1 Основы организации предпринимательской деятельности в общественном питании.*

Содержание темы: Предмет, цели и задачи курса. Современное состояние и перспектива развития рынка услуг питания в РФ. Классификация предприятий питания по уровню и характеру предоставляемых услуг (ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования).

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие. Практическое занятие: участие в дискуссии.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение сообщений по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям - подготовка сообщений в устной форме для участия в собеседовании.

*Тема 2 Организационная структура предприятия общественного питания.*

Содержание темы: Состав и характеристика производственных и торговых помещений, помещений для приема, хранения и отпуска товара; помещений административного, бытового и технического назначения. Зависимость состава и площади

помещений от типа предприятия, мощности; класса предоставляемых услуг. Структура управления предприятием питания.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие. Практическое занятие: дискуссия, решение задач.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме для участия в дискуссии.

### *Тема 3 Снабжение предприятий общественного питания.*

Содержание темы: Функции и задачи снабжения предприятий общественного питания. Виды, источники и формы снабжения. Организация продовольственного и материально-технического снабжения: определение потребностей в объемах продовольственного и материально-технического снабжения; технологический процесс организации снабжения. Оценка эффективности снабжения предприятий общественного питания.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие. Практическое занятие: дискуссия по теме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений для участия в дискуссии, изучение теоретического материала по теме.

### *Тема 4 Вспомогательные службы предприятий питания.*

Содержание темы: Характеристика вспомогательных служб общественного питания (складское, тарное, ремонтное хозяйство и транспортно-экспедиционное обслуживание). Организация складского хозяйства. Состав и функциональное назначение помещений. Хранение и отпуск товара на производство.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие. Практическое занятие: экскурсия на предприятие, дискуссия по теме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений устно для участия в дискуссии.

### *Тема 5 Производственная деятельность в общественном питании.*

Содержание темы: Основы планирования производственной деятельности. Нормативная и технологическая документация предприятий общественного питания: сборники рецептуры блюд и кулинарных изделий; технологические карты (ТК), калькуляция карты (КК); технико-технологические карты (ТТК); технологические инструкции (ТИ); технические условия (ТУ). Виды меню и их характеристика. Принципы составления меню для ресторанов, баров, кафе и других типов предприятий питания. Требования к оформлению меню. Организация производственной деятельности. Виды производственных циклов. Организация работы основных и вспомогательных производственных цехов и подразделений предприятий питания. Производственный персонал предприятий питания; ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу». Контроль качества продукции общественного питания.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие. Практическое занятие: решение ситуационных задач, дискуссия по теме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по разработке нормативно-технологической документации, применение государственных стандартов при работе с ТК и ТТК.

### *Тема 6 Организация обслуживания потребителей.*

Содержание темы: Классификация организационных форм реализации услуг питания. Характеристика форм и методов обслуживания. Столовая посуда, приборы, столовый

текстиль. Виды, назначение, профессиональные требования. Сервировка столов для различных видов приема пищи. Технологический цикл процесса обслуживания. Работа с картой блюд и картой вин. Обслуживающий персонал предприятий общественного питания: метрдотель (администратор), официант, бармен, сомелье (фумелье), бариста, хостес. ГОСТ 30 524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу».

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: решение ситуационных задач, защита презентаций, оценка результатов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнения задания по диагностике карты блюд и вин по г. Владивостока, подготовка сообщений в устной форме для участия в обсуждении.

#### *Тема 7 Банкетные услуги. Технология и организация.*

Содержание темы: Организация обслуживания банкетов и приемов. Виды банкетов. Характеристика и организация проведения: банкета с полным и частичным обслуживанием, банкета фуршет, коктейль, банкета-чай. Управление процессом банкетного обслуживания. Требования к обслуживающему персоналу. Стандарты обслуживания.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: приглашенный спикер. Практическое занятие: решение задач, дискуссия по теме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение профессиональных компетенций обслуживающего персонала, подготовка сообщений в форме презентации для участия в обсуждении.

#### *Тема 8 Организация обслуживания различных контингентов потребителей.*

Содержание темы: Особенности организации услуг питания проживающих в гостинице; иностранных туристов; потребителей в местах массового отдыха; пассажиров на транспорте. Показатели и методы оценки качества обслуживания потребителей. Оценка эффективности обслуживания потребителей.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие. Практическое занятие: экскурсия в гостиницу с предприятием питания, дискуссия по теме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме для участия в дискуссии.

#### *Тема 9 Маркетинг услуг питания.*

Содержание темы: Сущность маркетинга в общественном питании. Мотивация потребителей и обслуживающего персонала. Маркетинговые коммуникации. Формирование общественного мнения. Реклама и ее виды. Фирменный стиль, торговый знак. Имидж предприятия.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие. Практическое занятие: дискуссия по теме, решение ситуационных задач.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений для участия в обсуждении, изучение особенностей создания фирменного стиля предприятия общественного питания.

## **5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)**

### **5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы**

Успешное освоение дисциплины предполагает активную работу студентов на всех занятиях аудиторной формы: лекционные и практические занятия, выполнение аттестационных мероприятий, эффективную самостоятельную работу.

В процессе изучения дисциплины студенту необходимо ориентироваться на самостоятельную проработку лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, выполнение рефератов, кейсов и сообщений по вопросам для самоконтроля, самостоятельное изучение некоторых разделов курса.

Текущий контроль по данной дисциплине предусматривает обязательное написание студентами реферата и прохождение собеседования по теоретическому блоку дисциплины.

#### **Тематика реферативных работ и мультимедийных презентаций**

1. Франчайзинг как стратегия развития ресторанного бизнеса России.
2. Реклама ресторана предприятий гостеприимства как средство привлечения гостей и получения прибыли.
3. Меню как инструмент продвижения услуг предприятий питания на туристско-рекреационных комплексах.
4. Диагностика меню как маркетинговый инструмент продаж.
5. Интерьер предприятия питания как инструмент формирования клиентской базы.
6. Технологии формирования сетевого рынка услуг общественного питания.
7. Услуги консалтинга в системе общественного питания.
8. Особенности формирования ценовой политики предприятия питания на предприятиях следующего типа: санаторно-курортные, гостинично-ресторанные комплексы, другие предприятия гостеприимства.
11. Принципы формирования карты блюд в предприятиях общественного питания в санаторно-курортных комплексах.
12. Дополнительные услуги полносервисных ресторанов.
13. Персонал и его роль в повышении качества обслуживания потребителей.
14. Фирменный стиль предприятия питания и технологии его формирования.
15. Особенности формирования спроса на услуги общественного питания.
16. Применение систем автоматизации в ресторанном бизнесе.
17. Особенности услуг питания предприятий формата fast-food.
18. Особенности услуг питания предприятий формата free-flow.
19. Принципы организации услуг питания в гостинично-ресторанных комплексах.
20. Современные формы и методы обслуживания потребителей в п.о.п.
21. Банкетный продукт и особенности его формирования.
22. Современные тенденции профессиональной сервировки стола в ресторанах.
23. Принципы формирования винного ассортимента в ресторанах и барах
24. Организация работы с алкогольными напитками в ресторанах.
25. Услуги кейтеринга в системе общественного питания
26. Принципы организации услуг food-court в крупных торговых центрах.
27. Особенности материально-технического снабжения п.о.п.
28. Нормативно-правовое регулирование предприятий общественного питания.

Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарных компетенций, обнаружил всестороннее, глубокое знание учебного материала, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применил их в ситуационной задаче повышенной сложности и предложил единственно правильное решение

Для проведения занятий лекционного типа используется учебно-наглядные пособия в форме презентационных материалов, методических пособий и учебников, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие темам лекций, представленным в настоящей РПД.

#### **5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**



При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

## **6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

## **7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

### **7.1 Основная литература**

1. Батраева Э. А. ЭКОНОМИКА ПРЕДПРИЯТИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ 2-е изд., пер. и доп. Учебник и практикум для академического бакалавриата [Электронный ресурс] , 2019 - 390 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/ekonomika-predpriyatiya-obschestvennogo-pitaniya-437353>

2. Быстров С.А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов : Учебник [Электронный ресурс] : Инфра-М , 2019 - 536 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=333159>

3. Васюкова А.Т., Любецкая Т.Р., Васюкова А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : Учебник [Электронный ресурс] : Дашков и К , 2020 - 416 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=358232>

4. Жабина С. Б. МАРКЕТИНГ ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ. ОБЩЕСТВЕННОЕ ПИТАНИЕ 2-е изд., испр. и доп. Учебное пособие для академического бакалавриата [Электронный ресурс] , 2019 - 264 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/marketing-produkcii-i-uslug-obschestvennoe-pitanie-441158>

### **7.2 Дополнительная литература**

1. Аристов О.В. Управление качеством : Учебник [Электронный ресурс] : Инфра-М , 2021 - 224 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=375832>

2. Баранов Б. А., Скоркина И. А. ЭТИКЕТ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ 2-е изд. Учебное пособие для академического бакалавриата [Электронный ресурс] , 2019 - 184 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/etiket-obsluzhivaniya-na-predpriyatiyah-obschestvennogo-pitaniya-445849>

3. Рождественская Л.Н., Главчева С.И., Чередниченко Л.Е. Гостеприимство и сервис в индустрии питания : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Инфра-М , 2021 - 179 -

Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=371609>

4. Т.А.Джум, Г.М.Зайко. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Магистр , 2018 - 528 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=372762>

### **7.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):**

1. Библиотека стандартов ГОСТ URL: <http://www.gost.ru>
2. ГОСТ 32612-2014 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие Требования [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов. – Режим доступа: <http://vsegost.com/Catalog>
3. ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов. – Режим доступа: <http://vsegost.com/Catalog>
4. ГОСТ Р 56766-2015 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания. Требования к изготовлению и реализации. URL: <http://vsegost.com/Catalog/61/61170.shtml>
5. Научная электронная библиотека – <https://elibrary.ru/>
6. Профессиональная база данных: "Открытая база ГОСТов"/ Режим доступа: <http://standartgost.ru/>, свободный
7. Центральная база статистических данных (ЦБСД), <http://cbsd.gks.ru>
8. Электронная библиотека Руконт <https://rucont.ru/>
9. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <https://znanium.com/>
10. Электронно-библиотечная система издательства "Юрайт" - Режим доступа: <https://urait.ru/>
11. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
12. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>
13. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

## **8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения**

### Основное оборудование:

- Компьютеры
- Проектор
- Монитор облачный 23" LG23CAV42K/мышь Genius Optical Wheel проводная/клавиатура Genius KB110 проводная

### Программное обеспечение:

- Adobe Acrobat Professional 11.0 Russian
- Adobe Acrobat Reader
- Microsoft Office Standard 2007 Russian
- PDF Converter
- КонсультантПлюс

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА ТУРИЗМА И ЭКОЛОГИИ

Фонд оценочных средств  
для проведения текущего контроля  
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

**ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ ПИТАНИЯ МОДУЛЬ 1**

Направление и направленность (профиль)  
43.03.02 Туризм. Организация туристских и гостиничных комплексов

Год набора на ОПОП  
2020

Форма обучения  
очная

Владивосток 2020

## 1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)	ПКВ-1 : Способен разрабатывать туристский продукт на основе современных технологий	ПКВ-1.1к : Разрабатывает концепцию и программу туристского продукта на основе современных технологий
	ПКВ-4 : Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	ПКВ-4.2к : Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

## 2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

**Компетенция ПКВ-1 «Способен разрабатывать туристский продукт на основе современных технологий»**

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код результата	Тип результата	Результат	
ПКВ-1.1к : Разрабатывает концепцию и программу туристского продукта на основе современных технологий	РД1	Знание	методологические подходы к формированию туристского продукта и услуг ресторанной индустрии; основы планирования деятельности предприятий питания туристских и гостиничных комплексов	верно характеризует методологические подходы к формированию туристского продукта и услуг питания туристских и гостиничных комплексах
	РД2	Умение	разрабатывать программу и концепцию продукта ресторанной индустрии, в том числе производить расчет площадей помещений в зависимости от типа предприятий, мощности и класса; определять потребность в объемах снабжения предприятия	разрабатывает продукт индустрии туризма и гостеприимства
	РД3	Навыки	организации и управления процессом оказания услуг на предприятиях общественного питания, использования современных технологий для разработки турпродукта	использует технологические новации для организации процесса оказания услуг на предприятиях общественного питания и разработки турпродукта

**Компетенция ПКВ-4 «Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации»**

Таблица 2.2 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код результата	Тип результата	Результат	
ПКВ-4.2к : Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия	РД4	Знание	особенности организации обслуживания банкетов и приемов; особенности обслуживания различного контингента посетителей, в том числе проживающих в гостинице, иностранных туристов (различных стран и народов), пассажиров в транспорте, основ межличностной коммуникации	верно характеризует особенности организации обслуживания различного контингента потребителей и знает основы межличностной коммуникации
	РД5	Умение	вести себя в профессиональной среде в соответствии со сложившимися в международной практике нормами нравственного поведения; воспринимать культуру и обычаи других стран и народов; поддерживать общение с потребителем услуг питания в соответствии с выбранной услугой и методом обслуживания	обеспечивает поддержание общения с потребителем в соответствии с услугой, методом обслуживания и нормами нравственного поведения
	РД6	Навыки	межличностного общения и этикета; обслуживания потребителя с применением тактичности, толерантности и гибкости	толерантно ведет межличностное общение и соблюдает поведенческие нормы при обслуживании потребителя

Таблица заполняется в соответствии с разделом 2 Рабочей программы дисциплины (модуля).

### 3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые результаты обучения	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС		
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация	
Очная форма обучения				
РД1	Знание : методологические подходы к формированию туристского продукта и услуг ресторанной индустрии; основы планирования деятельности предприятий питания туристских и гостиничных комплексов	1.1. Основы организации и предпринимательской деятельности в общественном питании	Дискуссия	Опрос
			Дискуссия	Собеседование
	1.2. Организационная структура предприятия общественного питания	Дискуссия	Опрос	
		Дискуссия	Собеседование	
	1.3. Снабжение предпри	Дискуссия	Опрос	

		ятий общественного питания	Дискуссия	Собеседование
		1.4. Вспомогательные службы предприятий питания	Дискуссия	Опрос
			Дискуссия	Собеседование
		1.5. Производственная деятельность в общественном питании	Дискуссия	Опрос
			Дискуссия	Собеседование
РД2	Умение : разрабатывать программу и концепцию продукта ресторанной и индустрии, в том числе производить расчет площадей помещений в зависимости от типа предприятий, мощности и класса ; определять потребность в объемах снабжения предприятия	1.2. Организационная структура предприятия общественного питания	Разноуровневые задачи и задания	Доклад, сообщение
			Разноуровневые задачи и задания	Проект
		1.3. Снабжение предприятий общественного питания	Разноуровневые задачи и задания	Доклад, сообщение
			Разноуровневые задачи и задания	Проект
		1.5. Производственная деятельность в общественном питании	Разноуровневые задачи и задания	Доклад, сообщение
			Разноуровневые задачи и задания	Проект
РД3	Навыки : организации и управления процессом оказания услуг на предприятиях общественного питания, использования современных технологий для разработки турпродукта	1.1. Основы организации и предпринимательской деятельности в общественном питании	Разноуровневые задачи и задания	Контрольная работа
		1.2. Организационная структура предприятия общественного питания	Разноуровневые задачи и задания	Контрольная работа
		1.6. Организация обслуживания потребителей	Разноуровневые задачи и задания	Контрольная работа
		1.9. Маркетинг услуг питания	Разноуровневые задачи и задания	Контрольная работа
РД4	Знание : особенности организации обслуживания банкетов и приемов; особенности обслуживания различного контингента посетителей, в том числе проживающих в гостинице, иностранных туристов (различных стран и народов), пассажиров в транспорте, основ межличностной коммуникации	1.6. Организация обслуживания потребителей	Дискуссия	Опрос
			Дискуссия	Тест
		1.7. Банкетные услуги. Технология и организация	Дискуссия	Опрос
			Дискуссия	Тест
		1.8. Организация обслуживания различных контингентов потребителей	Дискуссия	Опрос
			Дискуссия	Тест
РД5	Умение : вести себя в профессиональной среде в соответствии со сложившимися в международной практике нормами нравственного поведения; воспринимать культуру и обычаи других стран и народов; поддерживать о	1.6. Организация обслуживания потребителей	Доклад, сообщение	Проект
		1.8. Организация обслуживания различных контингентов потребителей	Доклад, сообщение	Проект

	общение с потребителем услуг питания в соответствии с выбранной услугой и методом обслуживания	1.9. Маркетинг услуг питания	Доклад, сообщение	Проект
РД6	Навыки : межличностного общения и этикета; обслуживания потребителя с применением тактики, толерантности и гибкости	1.6. Организация обслуживания потребителей	Разноуровневые задачи и задания	Контрольная работа
		1.7. Банкетные услуги. Технология и организация	Разноуровневые задачи и задания	Контрольная работа
		1.8. Организация обслуживания различных контингентов потребителей	Разноуровневые задачи и задания	Контрольная работа
		1.9. Маркетинг услуг питания	Разноуровневые задачи и задания	Контрольная работа

#### 4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

Вид учебной деятельности	Оценочное средство								
	Дискуссия	Собеседование	Устный опрос	Тестирование	Разноуровневые задачи и задания	Контрольная работа	Защита проекта	Защита презентации по реферату	Итого
Лекции	5								5
Практические занятия		5			5	10	10	5	35
Самостоятельная работа					5	5		5	15
Промежуточная аттестация			5	30			10		45
Итого	5	5	5	30	10	15	20	10	100

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

## 5 Примерные оценочные средства

### 5.1 Примерный перечень вопросов по темам

#### Вопросы собеседования: «Состояние и тенденции развития общественного питания в современной России»

1. С какого периода начинается «летоисчисление» современного бизнеса в сфере общественного питания и в «каком возрасте» он находится?

2. Что явилось предпосылкой для развития кооперативного движения в общественном питании в 80-х годах 20 века?

3. Какие аргументы вы могли бы привести в пользу утверждения, что предпринимательство в сфере общественного питания наиболее прогрессивное, самое ликвидное и мобильное направление в бизнесе?

4. Какое место во всемирном справочнике банкротств занимает ресторанный бизнес и что является этому причиной?

5. Какой процент личного бюджета в среднем тратят жители России на услуги общественного питания?

6. В каком соотношении находится оборот общественного питания на душу населения России по отношению к развитым странам?

7. Какой процент населения России сегодня активно пользуется услугами общественного питания?

8. Кто составляет клиентскую базу ресторанного бизнеса современной России?

9. Какие направления развития предприятий питания можно выделить на современном рынке общественного питания России? (fast-food; средний ценовой сегмент и п.о.п. высокой кухни).

10. Как отразился кризис 2013-2014 годов на состояние рынка общественного питания?

11. Почему сети предприятий питания развиваются быстрее одиночных предприятий и какую долю рынка они занимают в настоящее время?

12. Как вы можете объяснить популярность той или иной национальной кухни на рынке и ее периодическую сменяемость?

13. Какие кулинарные предпочтения лидируют на современном рынке услуг питания?

14. Какие трудности в своем развитии испытывает в настоящее время ресторанный бизнес?

15. Какие наиболее яркие тенденции в развитии общественного питания можно выделить?

16. Можно ли утверждать, что в Приморском крае созданы определенные условия для успешного развития предпринимательской деятельности в сфере общественного питания?

#### *Краткие методические указания*

Вопросы собеседования позволяют проверить знания студента по дисциплине.

При поиске ответов на вопросы рекомендована основная и дополнительная литература (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

#### *Шкала оценки*

Оценка	Баллы	Описание
--------	-------	----------



5	5	Студент обнаружил глубокое знание учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой, свободно владеет профессиональной терминологией, легко оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в моделируемых производственных ситуациях.
4	4	Студент обнаружил хорошие знания учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой, в целом владеет профессиональной терминологией, оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в моделируемых производственных ситуациях.
3	3	Студент в целом владеет знаниями учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и не использовал дополнительную литературу, рекомендованную программой, недостаточно владеет профессиональной терминологией, слабо оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в моделируемых производственных ситуациях.
2	2	Студент обнаружил удовлетворительные знания учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и не использовал дополнительную литературу, рекомендованную программой, слабо владеет профессиональной терминологией и оперирует приобретенными знаниями и умениями.
1	1	Студент обнаружил слабые знания учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и не использовал дополнительную литературу, рекомендованную программой, не владеет профессиональной терминологией не оперирует приобретенными знаниями и умениями в моделируемых производственных ситуациях.

## 5.2 Дискуссия

**1) Тема:** *Основы организации предпринимательской деятельности в общественном питании.*

1. Общественное питание как сфера предпринимательской деятельности. Понятие и сущность. Профессиональные термины и определения.

2. Функции общественного питания.

3. Классификация предприятий общественного питания.

4. Характеристика предприятий общественного питания по типам и классам услуг (Рестораны и бары; Кафе и закусочные; Столовые и буфеты; Кофейни и Кафетерии; Предприятия быстрого питания и магазины кулинарии).

5. Услуги общественного питания. Классификация по видам

**2) Тема:** *Организация снабжения предприятий общественного питания.*

1. Функции и задачи снабжения предприятий общественного питания.

2. Деятельность предприятия общественного питания по организации снабжения.

3. Принципы снабжения предприятий общественного питания.

4. Виды, источники и формы снабжения.

5. Закупочная деятельность предприятий общественного питания: коммерческие связи, сделки купли-продажи.

**3) Тема:** *Организация складского и тарного хозяйства предприятий общественного питания*

1. Характеристика складского хозяйства предприятий питания различных типов. Состав и назначение помещений.

2. Задачи складского хозяйства предприятий питания.

3. Принципы организации процесса хранения продовольственных товаров на предприятиях общественного питания.

4. Технологический цикл товародвижения на складе.

5. Особенности учета товародвижения в кладовых. Документационное обеспечение товародвижения.

**4) Тема:** *Производственная деятельность в общественном питании. Основы планирования производственной деятельности.*

1. Планирование производственной деятельности. Сущность планирования. Виды и элементы планирования.

2. Нормативные документы процесса планирования производственной деятельности. Категории нормативных документов: ГОСТ, ОСТ, СТП, ТУ, ТИ, ТК, ТТК и Сборники рецептур блюд и кулинарных изделий;

3. Виды и характеристика меню (карта блюд и карта вин). Функции меню. Разновидности меню;

4. Диагностика (инжиниринг) меню предприятий общественного питания.

**5) Тема:** *Организация работы производства на предприятиях общественного питания*

1. Общая характеристика производственной группы помещений предприятий общественного питания. Зависимость состава и площади помещений производственной группы от типа и мощности предприятия питания.

2. Организация работы заготовочных цехов предприятий общественного питания.

3. Организация работы доготовочных цехов предприятий общественного питания.

**6) Тема:** *Организация обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания.*

1. Организационные формы процесса обслуживания.

2. Характеристика форм обслуживания.

– Самообслуживание. Виды самообслуживания. Структура процесса самообслуживания (1 и 2 этапы).

– Обслуживание официантами. Виды обслуживания официантами. Структура процесса обслуживания официантами (1 и 2 этапы).

3. Комбинированные и прогрессивные формы обслуживания.

(Зал «экспресс», стол «экспресс», витаминный стол, «шведский стол», «фуршетный стол», аукцион, выставки-продажи, развозная и разносная торговля в зале).

4. Организация реализации готовой продукции в предприятиях общественного питания различных типов.

**7) Тема:** *Организация обслуживания потребителей в торговых помещениях предприятий общественного питания.*

1. Общая характеристика торговых помещений предприятий общественного питания различных типов и класса услуг.

2. Мебель торговых помещений предприятий питания. Виды, назначение. Эксплуатационные требования.

3. Столовая посуда. Материалы изготовления. Виды и назначение. Классический ассортимент. Подготовка к процессу обслуживания.

4. Столовые приборы. Материалы изготовления. Виды и назначение. Классический ассортимент. Подготовка к процессу обслуживания.

5. Столовое белье. Материалы изготовления. Виды и назначение. Классический ассортимент. Подготовка к процессу обслуживания.

6. Сервировка стола для обслуживания потребителей в закусочных, столовых, кафе и ресторанах. Техника и технология сервировки стола.

7. Организация процесса обслуживания потребителей в вестибюльной группе помещений; в аванзале; в торговом зале; в банкетных залах; на летних площадках.

**8) Тема:** *Банкетное обслуживание.*

Обслуживание за столом:

1. Банкет с полным обслуживанием официантами. Общая характеристика (повод, место, время и продолжительность проведения), требования к меню банкета и особенности его составления, сервировка стола, порядок обслуживания гостей (количество персонала и техника процесса обслуживания)

2. Банкет с частичным обслуживанием официантами. Общая характеристика (повод, место, время и продолжительность проведения), требования к меню банкета и особенности его составления, сервировка стола, порядок обслуживания гостей (количество персонала и техника процесса обслуживания).

**9) Тема:** *Банкетное обслуживание.*

Обслуживание стоя:

1. Банкет -фуршет. Общая характеристика банкета-фуршет (повод, место, время и продолжительность проведения). Требования к меню банкета и особенности его

составления. Подготовка торгового зала. Сервировка стола для банкета-фуршет (столовая посуда, приборы, столовое белье, аксессуары). Порядок обслуживания гостей (количество персонала и техника процесса обслуживания)

2. Банкет –коктейль. Общая характеристика банкета -коктейль (повод, место, время и продолжительность проведения). Требования к меню банкета и особенности его составления. Порядок обслуживания гостей (количество персонала и техника процесса обслуживания)

3.Банкет-прием «шведский стол». Общая характеристика банкета -приема «шведский стол (повод, место, время и продолжительность проведения). Требования к меню банкета и особенности его составления. Подготовка торгового зала. Сервировка стола для банкета-приема «шведский стол» (столовая посуда, приборы, столовое белье, аксессуары). Порядок обслуживания гостей (количество персонала и техника процесса обслуживания)

4.Банкет- чай. Общая характеристика банкета-чай (повод, место, время и продолжительность проведения). Требования к меню банкета и особенности его составления. Подготовка торгового зала. Сервировка стола для банкета-чай. Порядок обслуживания гостей (количество персонала и техника процесса обслуживания).

Семинарские занятия проводятся по отдельным темам дисциплины. Информационные сообщения студентов по предложенным вопросам проходят в формате доклада, мультимедийных презентаций, дискуссий, демонстрации моделей производственных ситуаций и решении ситуационных задач.

#### **10) Тема: Маркетинг и продвижение предприятия общественного питания**

1. Рынок как экономическая основа маркетинга. Определение маркетинга как философии сферы общественного питания. Базовые понятия, сущность и принципы маркетинга.

2. Сегментирование и тенденции развития отрасли

2. Особенности комплекса маркетинга в сфере общественного питания

3. Воздействие на потребительский спрос. Работа с потребителем.

4. Характеристика основных инструментов продвижения. Классификация маркетинговых коммуникаций. Процесс разработки стратегии продвижения предприятия общественного питания.

*Краткие методические указания*

Вопросы дискуссии позволяют проверить знания студента по дисциплине.

При поиске ответов на вопросы рекомендована основная и дополнительная литература (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

*Шкала оценки*

Оценка	Баллы	Описание
5	5	Студент обнаружил глубокое знание учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой, свободно владеет профессиональной терминологией, легко оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в моделируемых производственных ситуациях.
4	4	Студент обнаружил хорошие знания учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой, в целом владеет профессиональной терминологией, оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в моделируемых производственных ситуациях.
3	3	Студент в целом владеет знаниями учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и не использовал дополнительную литературу, рекомендованную программой, недостаточно владеет профессиональной терминологией, слабо оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в моделируемых производственных ситуациях.
2	2	Студент обнаружил удовлетворительные знания учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и не использовал дополнительную литературу, рекомендованную программой, слабо владеет профессиональной терминологией и оперирует приобретенными знаниями и умениями.
1	1	Студент обнаружил слабые знания учебного материала по предложенной тематике, использовал основную и не использовал дополнительную литературу, рекомендованную программой, не владеет профессиональной терминологией и оперирует приобретенными знаниями и умениями в моделируемых производственных ситуациях.

### 5.3 Пример разноуровневых задач и заданий

#### **Задача 1.**

Ресторан готовится к обслуживанию по методу «банкет с частичным обслуживанием».

Предложите и обоснуйте состав меню по ассортименту и количеству блюд; сервировку стола на одного участника банкета и порядок процесса обслуживания.

#### **Задача 2.**

В банкетную службу ресторана поступил заказ на проведение банкета-приема на 10 человек от одного из иностранных представительств.

Разработайте план мероприятий по организации и проведению данного банкета.

#### **Задача 3.**

Вы менеджер торгового зала ресторана высшего класса. Вам предстоит подготовить торговый зал и провести обслуживание банкета за столом на 30 человек.

Разработайте план мероприятий по подготовке к банкету и схему процесса обслуживания гостей.

#### **Задача 4.**

В банкетном зале ресторана проводится банкет-фуршет на 100 человек.

Рассчитайте потребность в столовой посуде и приборах; определите количество зон обслуживания и предложите схему сервировки одной из зон.

#### **Задача 5.**

Ресторан при гостинице планируют провести банкетное обслуживание участников конференции в количестве 200 человек в период с 16 до 18 часов.

Подобрать вид банкета, рассчитать общую длину банкетного стола, предложить его конфигурацию, рассчитать количество обслуживающего персонала, предложить общую схему управления процессом обслуживания.

#### **Задача 6.**

Предприятие готовится к проведению банкета за столом на 20 человек по поводу семейного торжества.

Определить площадь банкетного зала, общую длину банкетного стола и количество необходимого для обслуживания персонала.

#### **Задача 7.**

В ресторан поступил заказ на проведение делового обеда на 10 человек.

Определите последовательность действий персонала по подготовке и проведению данного мероприятия.

#### **Задача 8.**

Ресторан готовится к кейтерингу по методу «шведский стол». В меню включены холодные закуски, горячие блюда, мороженое, безалкогольные напитки.

Смоделируйте ситуацию и составьте заявку на перечень необходимого оборудования, инвентаря, столовой посуды, приборов и белья.

#### **Задача 9.**

Меню ресторана в целом отвечает его классности. Однако его диагностика показала, что блюда, на которые делает ставку шеф-повар, продаются плохо.

Решено обратить внимание на оформление меню торгового зала. Предложите изменения общего вида меню, позволяющие рассчитывать на прибыль от продажи блюд «аутсайдеров».

#### **Задача 10.**

В ресторане организуется отдел напитков. Определите его цели и задачи. Сформируйте персонал, определите функции персонала и предложите структуру управления отделом.

#### **Задача 11.**

Гость ресторана заказал горячее блюдо, подающееся методом «фламбе», и вино, требующее декантации. Кому следует поручить обслуживание, какой инвентарь и

аксессуары при этом будут задействованы и как технически грамотно его провести.

#### **Задача 12.**

Ресторан полностью меняет кулинарную специализацию. Предложите где и какие изменения должны произойти в организации производственно-торговой деятельности данного предприятия **Задача 13.**

Для оснащения мясного цеха столовой закуплено следующее технологическое оборудование: мясорубка, разрубочная колода, моечная ванна, 2 производственных стола, универсальный привод, стеллаж.

Определите и обоснуйте порядок установки оборудования на территории цеха.

#### **Задача 14.**

В кафе с обслуживанием официантами гость заказал:

- салат мясной
- борщ украинский
- рыбный рулет с картофелем «фри»
- компот из свежих фруктов.

Определите виды столовой посуды и приборов, необходимых в процессе обслуживания и составьте схему предварительной сервировки.

#### **Задача 15.**

Среди посетителей ресторана определилась группа постоянных клиентов. Предложите спектр дополнительных услуг и знаков внимания с целью их «удержания».

#### **Задача 16.**

Ресторан позиционируется на рынке услуг как тематический.

Предложите концепцию и разработайте план PR-мероприятий.

*Краткие методические указания*

Ситуационные задачи формируют у студента владения технологиями организации процесса производства и обслуживания на предприятиях питания в современных условиях постоянно меняющегося рынка услуг питания и подготавливают его к самостоятельной профессиональной деятельности в сфере ресторанного бизнеса.

При решении задач рекомендована основная и дополнительная литература (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины), лекционные материалы.

#### *Шкала оценки*

Оценка	Баллы	Описание
5	10	Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарных компетенций, обнаружил всестороннее, глубокое знание учебного материала, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применил их в ситуационной задаче повышенной сложности и предложил единственно правильное решение.
4	8	Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при переносе знаний и умений нестандартные ситуации, предусмотренные в задаче.
3	7	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: в ходе решения задачи допустил значительные ошибки, проявил отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям.
2	6	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков и предложил непрофессиональное решение ситуационной задачи.
1	4	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков. Задача не решена.

### **5.4 Примеры тестовых заданий**

**Тест №1 на проверку остаточных знаний по разделу «Столовая посуда, приборы и белье»**

1. Обозначьте цифрами от 1 до 3 диаметры тарелок в следующей последовательности: закусочная, мелкая столовая, пирожковая

24

21

17,5

2. Какая из тарелок используется как подстановочная при подаче супа в глубокой столовой тарелке

Мелкая столовая

Пирожковая

Закусочная

3. На каком расстоянии от основной тарелки устанавливается пирожковая?

18-20

10-15

5-10

4. Сколько тарелок максимально устанавливается при сервировке стола?

2

3

4

5. Какие столовые приборы укладываются при сервировке за центральной тарелкой?

Набор закусочный

Набор десертный

Набор столовый

6. Какой столовый прибор следует предложить к рыбной холодной закуске?

Набор столовый

Набор рыбный

Набор закусочный

7. Определите вспомогательный столовый прибор в числе перечисленных

Вилка рыбная

Вилка для лимона

Нож рыбный

Ложка десертная

8. Какой вид столового белья предохраняет основную скатерть от загрязнений?

Мальтон

Наперон

Салфетка-сэт

9. Какой спуск скатерти рекомендуется при сервировке стола?

40-50

30-40

25-30

10. Определите состав предметов предварительной дневной сервировки в ресторане из предложенного списка

Тарелка мелкая столовая

Тарелка закусочная

Тарелка пирожковая

Набор столовый

Набор закусочный

Фужер для воды

Салфетка

11. Столовый нож при сервировке укладывают

Справа лезвием к тарелке

Справа лезвием от тарелки

Слева лезвием к тарелке

Слева лезвием от тарелки

12. Закусочная вилка укладывается при сервировке

Справа зубчиками вверх

Справа зубчиками вниз

Слева зубчиками вверх

Слева зубчиками вниз

13. Где при сервировке стола устанавливается первая рюмка?

За центральной тарелкой слева

За центральной тарелкой справа

Напротив лезвия первого ножа

14. Где в классической схеме сервировки стола находится салфетка?

На пирожковой тарелке

На закусочной тарелке

За центральной тарелкой

Справа за приборами

15. На каком расстоянии от края стола устанавливают первую тарелку?

5 см

2 см

1 см

16. На каком минимально-допустимом расстоянии следует сервировать стол для 2 рядом сидящих гостей?

5- см

60 см

80 см

### **Тест 2 на проверку остаточных знаний по разделу «Обслуживание гостей»**

1. Обозначьте цифрами от 1 до 3 диаметры тарелок в следующей последовательности: закусочная, мелкая столовая, пирожковая

24

21

17,5

2. Какая из тарелок используется как подстановочная при подаче супа в глубокой столовой тарелке

Мелкая столовая

Пирожковая

Закусочная

3. На каком расстоянии от основной тарелки устанавливается пирожковая?

18-20

10-15

5-10

4. Сколько тарелок максимально устанавливается при сервировке стола?

2

3

4

5. Какие столовые приборы укладываются при сервировке за центральной тарелкой?

Набор закусочный

Набор десертный

Набор столовый

6. Какой столовый прибор следует предложить к рыбной холодной закуске?

Набор столовый

Набор рыбный

Набор закусочный

7. Определите вспомогательный столовый прибор в числе перечисленных

Вилка рыбная

Вилка для лимона

Нож рыбный

Ложка десертная

8. Какой вид столового белья предохраняет основную скатерть от загрязнений?

Мальтон

Наперон

Салфетка-сэт

9. Какой спуск скатерти рекомендуется при сервировке стола?

40-50

30-40

25-30

10. Определите состав предметов предварительной дневной сервировки в ресторане из предложенного списка

Тарелка мелкая столовая

Тарелка закусочная

Тарелка пирожковая

Набор столовый

Набор закусочный

Фужер для воды

Салфетка

11. Столовый нож при сервировке укладывают

Справа лезвием к тарелке

Справа лезвием от тарелки

Слева лезвием к тарелке

Слева лезвием от тарелки

12. Закусочная вилка укладывается при сервировке

Справа зубчиками вверх

Справа зубчиками вниз

Слева зубчиками вверх

Слева зубчиками вниз

13. Где при сервировке стола устанавливается первая рюмка?

За центральной тарелкой слева

За центральной тарелкой справа

Напротив лезвия первого ножа

14. Где в классической схеме сервировки стола находится салфетка?

На пирожковой тарелке

На закусочной тарелке

За центральной тарелкой

Справа за приборами

15. На каком расстоянии от края стола устанавливают первую тарелку?

5 см

2 см

1 см

16. На каком минимально-допустимом расстоянии следует сервировать стол для 2 рядом сидящих гостей?

5- см

60 см

80 см

17. Как правильно подать меню гостю?

В закрытом виде лично в руки

В открытом виде лично в руки

В закрытом виде положить на край стола

18. Определите виды банкетов, где гости едят и пьют сидя

С полным обслуживанием

С частичным обслуживанием

Фуршет

Коктейль

Коктейль-фуршет



## Банкет-чай

19. Для определения количества столовой посуды и приборов для банкета фуршет существует норматив на одного участника

1/1

1/2

1/3

20. Продолжительность банкета за столом с частичным обслуживанием

1,5 час

2 час

2,5-3 час

21. Определите наиболее подходящий вид банкета для празднования юбилея на 20 чел

С полным обслуживанием

С частичным обслуживанием

Фуршет

Банкет-Чай

22. Назовите основной отличительный признак банкета- коктейль

Специальный ассортимент блюд

Обслуживание официантами

Отсутствие банкетного стол

23. При обслуживании гостя заказанное блюдо можно подавать

Только справа от гостя

Только слева от гостя

Как слева, так и справа от гостя

24. Чтобы заменить упавший столовый прибор следует сначала

Поднять упавший прибор, затем заменить его новым

Подать новый прибор, затем поднять упавший

Поднять упавший предмет, вытереть в присутствии гостя и подать

25. Подать счет гостю нужно

В открытом виде без папки

В папке текстом вниз

В папке текстом вверх

## Тест 3 на проверку остаточных знаний по разделу «Маркетинг услуг»

1. В состав розничного оборота предприятия питания включается:

реализация блюд

отпуск кулинарной продукции другим предприятиям

продажа покупных товаров

реализация полуфабрикатов.

2. В состав продукции собственного приготовления входят:

продажа фруктов, плодов и ягод

реализация обеденной продукции

отпуск продукции своим филиалам

продажа хлеба и хлебобулочных изделий.

3. В оборот обеденной продукции включается:

реализация полуфабрикатов

продажа блюд

реализация кулинарной продукции

продажа безалкогольных напитков

4. Средняя цена за блюдо рассчитывается путем деления:

совокупного оборота на выпуск блюд

розничного оборота на выпуск блюд

обеденной продукции на выпуск продукции

оборота по собственной продукции на выпуск блюд

5. Для расчета динамика оборота за отчетный год в сопоставимых ценах:

оборот за отчетный год делится на оборот предшествующего года  
оборот отчетного года в сопоставимых ценах делится на оборот отчетного года в фактических ценах;

оборот за отчетный год в сопоставимых ценах делится на оборот предшествующего года

оборот отчетного года делится на индекс цен.

6. Аналитические показатели, характеризующие развитие совокупного (валового) оборота предприятия питания, - это:

доля оборота на региональном рынке

степень роста оборота в сопоставимых ценах

изменение доли розничного оборота в обороте региона

динамика оборота предприятия в ценах соответствующих лет.

7. Основными показателями по труду являются:

среднесписочная численность работников

фондоотдача

производительность труда

средняя заработная плата.

8. Натуральный метод измерения производительности труда работников предприятия питания – это:

количество обслуженных посетителей

сумма оборота на одного работника

выпуск блюд на одного работника

затраты времени на приготовление отдельных видов кулинарии.

9. Нагрузка на одного работника означает:

оборот на одного работника в фактических ценах

прибыль на одного работника

сумму социальных выплат

оборот на одного работника в сопоставимых ценах.

10. Для оценки производительности труда работников используются следующие показатели:

трудоемкость выпуска продукции и товаров

общая сумма издержек предприятия

доля аппарата управления в общей численности работников

средняя заработная плата.

11. К количественным целям маркетинга относятся:

формирование потребностей в кулинарной продукции

развитие кулинарных традиций

снижение цен на продукцию

рост доли собственной продукции в обороте предприятия.

12. Развивающийся маркетинг означает:

что предложение соответствует спросу клиентов

отсутствует необходимый продукт

наблюдается пассивность посетителей

спрос превышает предложение кулинарной продукции.

13. К действиям предприятия при стимулирующем маркетинге относятся:

сохранение сложившегося объема спроса

сокращение реализации кулинарных изделий

активизация мер по формированию спроса

поиск новых поставщиков сырья и продуктов.

14. Действия предприятия питания при антимакетинге включают:

оценку потенциального спроса

уменьшение продажи продукта

специальные рекламные мероприятия

- формирование спроса.
15. К функциям маркетинга относятся:
    - анализ и прогнозирование спроса
    - разработка стратегии формирования спроса
    - организация плановой работы
    - управление качеством продукции
  16. К описательному виду исследований относятся:
    - анализ заранее выбранных данных
    - проверка выдвинутых предложений
    - описание маркетинговой ситуации
    - изучение предварительной информации
  17. Содержание этапа организации исследования включает:
    - постановку цели исследования
    - обобщение информации
    - разработку программы
    - составление отчета
  18. Первичная информация – это:
    - оперативные учетные и отчетные документы
    - государственные стандарты
    - материалы Интернета
    - результаты опросов.
  19. К вторичной информации относятся:
    - инвентаризационные ведомости
    - материалы обследований бюджетов семей
    - кассовые отчеты
    - средства массовой информации
  20. Организационное построение маркетинговой службы зависит:
    - от масштаба деятельности предприятия
    - уровня издержек производства и обращения
    - профиля предприятия
    - производительности труда работников
  21. К стратегическому планированию относятся:
    - оценка внутреннего состояния предприятия
    - оперативный план предприятия
    - обоснование и выбор стратегии маркетинга
    - принятие стратегических решений
  22. Анализ маркетинговой деятельности означает:
    - составление программы маркетинга
    - оценку показателей хозяйственной деятельности
    - обоснование стратегии маркетинга
    - организацию маркетингового контроля
  23. Разработка программы действий маркетинга – это:
    - расчет бюджета
    - оценка конкурентных позиций предприятия
    - определение мер по достижению целей
    - обоснование задач на планируемый период

*Краткие методические указания*

Тестовые вопросы позволяют проверить знания студента по дисциплине.

При поиске ответов на вопросы рекомендована основная и дополнительная литература (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

*Шкала оценки*

Оценка	Баллы	Описание
5	30	Студент демонстрирует 100% правильных ответов

4	24	Студент демонстрирует от 80 до 100% правильных ответов
3	15	Студент демонстрирует от 60 до 80% правильных ответов
2	10	Студент демонстрирует от 40 до 60% правильных ответов
1	5	Студент демонстрирует от 20 до 40% правильных ответов

### 5.5 Перечень тем докладов, сообщений

1. Франчайзинг как стратегия развития ресторанного бизнеса России.
2. Реклама ресторана предприятий гостеприимства как средство привлечения гостей и получения прибыли.
3. Меню как инструмент продвижения услуг предприятий питания на туристско-рекреационных комплексах.
4. Диагностика меню как маркетинговый инструмент продаж.
5. Интерьер предприятия питания как инструмент формирования клиентской базы.
6. Технологии формирования сетевого рынка услуг общественного питания.
7. Услуги консалтинга в системе общественного питания.
8. Особенности формирования ценовой политики предприятия питания на предприятиях следующего типа: санаторно-курортные, гостинично-ресторанные комплексы, другие предприятия гостеприимства.
11. Принципы формирования карты блюд в предприятиях общественного питания в санаторно-курортных комплексах.
12. Дополнительные услуги полносервисных ресторанов.
13. Персонал и его роль в повышении качества обслуживания потребителей.
14. Фирменный стиль предприятия питания и технологии его формирования.
15. Особенности формирования спроса на услуги общественного питания.
16. Применение систем автоматизации в ресторанном бизнесе.
17. Особенности услуг питания предприятий формата fast-food.
18. Особенности услуг питания предприятий формата free-flow.
19. Принципы организации услуг питания в гостинично-ресторанных комплексах.
20. Современные формы и методы обслуживания потребителей в п.о.п.
21. Банкетный продукт и особенности его формирования.
22. Современные тенденции профессиональной сервировки стола в ресторанах.
23. Принципы формирования винного ассортимента в ресторанах и барах
24. Организация работы с алкогольными напитками в ресторанах.
25. Услуги кейтеринга в системе общественного питания
26. Принципы организации услуг food-court в крупных торговых центрах.
27. Особенности материально-технического снабжения п.о.п.
28. Нормативно-правовое регулирование предприятий общественного питания.

#### *Краткие методические указания*

Работа над докладом-презентацией включает отработку навыков ораторства и умения организовать и проводить диспут, в ходе работы по презентации доклада, отрабатывается умение ориентироваться в материале и отвечать на дополнительные вопросы слушателей, а также самостоятельно обобщить материал и сделать выводы в заключении.

Доклад - это сообщение по заданной теме, с целью внести знания из дополнительной литературы, систематизировать материал, проиллюстрировать примерами, развивать навыки самостоятельной работы с научной литературой, познавательный интерес к научному познанию.

Материалы-презентации готовятся студентом в виде слайдов с использованием программы Microsoft PowerPoint (не более 20 слайдов).

При подготовке доклада и презентации рекомендована основная и дополнительная литературы (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

#### *Шкала оценки*

Оценка	Баллы	Описание
--------	-------	----------

5	10	Студент при защите работы демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне, обозначенном темой реферата; обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание материала, использовал современную основную, дополнительную литературу и другие информационные источники в достаточном объеме, свободно владеет профессиональной терминологией в области представленных исследований; отлично отвечает на все поставленные вопросы.
4	8	Студент при защите работы в целом демонстрирует форсированность дисциплинарных компетенций на уровне, обозначенном темой реферата; обнаруживает систематическое и глубокое знание материала, использовал современную основную, дополнительную литературу и другие информационные источники в достаточном объеме, хорошо владеет профессиональной терминологией в области представленных исследований; хорошо отвечает на все поставленные вопросы.
3	6	Студент при защите работы демонстрирует удовлетворительный уровень дисциплинарных компетенций, обозначенных темой реферата; обнаруживает определенное знание материала, использовал основную, дополнительную литературу и другие информационные источники в недостаточном объеме, слабо владеет профессиональной терминологией в области представленных исследований; нетвердо отвечает на все поставленные вопросы.
2	4	Студент при защите работы демонстрирует удовлетворительный уровень дисциплинарных компетенций, обозначенных темой реферата; не использовал дополнительную литературу и другие информационные источники; слабо владеет профессиональной терминологией в области представленных исследований; плохо отвечает на все поставленные вопросы.
1	2	Студент при защите работы демонстрирует неудовлетворительный уровень дисциплинарных компетенций, обозначенных темой реферата; плохо владеет профессиональной терминологией в области представленных исследований; не отвечает на все поставленные вопросы.

## 5.6 Примерный перечень вопросов по темам

1. Чем, согласно определению, занимается общественное питание?
2. Сколько типов предприятий питания выделяют в классификации?
3. Какие типы предприятий питания отличаются по классу услуг?
4. Сколько классов услуг определяет ГОСТ?
5. Перечислите основные признаки сетевого предприятия общественного питания.
6. Сколько видов услуг предлагает общественное питание на современном рынке?
7. Представьте последовательно этапы полного технологического цикла процесса производства на предприятии общественного питания.
8. Назовите несколько типов предприятий общественного питания, относящихся к группе заготовочных.
9. В чем выражается мощность предприятия питания?
10. Назовите основные группы помещений предприятий общественного питания.
11. От каких показателей зависит состав и площади производственных помещений предприятий общественного питания?
12. Назовите типы п.о.п., имеющие цеховую структуру производства.
13. Какие группы производственных цехов выделяют в системе о.п.?
14. Сформулируйте основной принцип размещения оборудования на площади производственного цеха?
15. Какие технологические линии выделяют при организации работы горячего цеха?
16. Как вы понимаете «комплектность» как принцип снабжения п.о.п.
17. Чем отличаются централизованное и децентрализованное виды снабжения п.о.п.?
18. Представьте цикл транзитной формы снабжения п.о.п.
19. Выделите из перечня основных критериев выбора поставщика продовольственных товаров для п.о.п.
20. Назовите виды снабжения предприятий питания.
21. Назовите состав складской группы помещений предприятия питания.
22. Какие виды товарных запасов должно иметь п.о.п.?
23. К чему могут привести сверхнормативные запасы п.о.п.?
24. Какие виды материальных потоков обрабатывает складская группа п.о.п.?
25. Какие виды складских помещений входят в состав складской группы?
26. Как называется тара, являющаяся товаром для п.о.п.?
27. Назовите состав вспомогательных производственных помещений п.о.п.
28. Назовите причину, по которой запрещена мойка столовой и кухонной посуды на

одной производственной площади.

29. Какую роль выполняет «экспедиция» в составе п.о.п.?
30. Кто занимается вопросами планирования на п.о.п.?
31. Чем отличается текущий план от оперативного?
32. Перечислите категории НТД предприятий общественного питания.
33. Какую информацию содержит рецептура блюда?
34. Чем ТК отличается от ТТК?
35. К какому виду меню относят «меню заказных и дежурных блюд»?
36. Приведите пример «меню специальных видов обслуживания».
37. Сформулируйте главную задачу меню торгового зала п.о.п.
38. В чем цель процесса диагностики меню п.о.п.?
39. Перечислите персонал торговой группы.
40. Кто, согласно структуре управления рестораном, возглавляет работу торгового зала?
41. Назовите организационные формы процесса обслуживания (определение процесса, задачи, виды организации, формы и методы, классификация форм и методов процесса обслуживания).
42. Дайте характеристику структуры процесса самообслуживания на предприятиях питания.
43. Дайте характеристику структуры процесса обслуживания официантами на предприятиях питания.
44. Дайте характеристику структуры процесса полного и частичного самообслуживания на предприятиях питания.
45. Дайте характеристику структуры процесса полного и частичного обслуживания официантами на предприятиях питания.
46. Дайте характеристику комбинированных и прогрессивных форм и методов обслуживания на предприятиях питания.
47. Назовите общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях питания.
48. Как организуется работа торговых залов предприятий питания (помещения, мебель и ее расстановка, подготовка к обслуживанию, санитарные требования)?
49. Как классифицируют столовую посуду по материалам изготовления. Каковы требования к материалам?
50. Назовите виды основных и вспомогательных столовых приборов.
51. Назовите виды и дайте характеристику рюмок для потребления напитков в чистом и смешанном виде.
52. Перечислите виды и назовите назначение столового белья предприятий питания.
53. Назовите этапы технологии процесса сервировки стола.
54. Какие виды банкетов выделяют в классификации?
55. Назовите общие принципы организации банкетного обслуживания.
56. Как организовать и провести банкет с полным обслуживанием официантами?
57. Назовите отличительные технологии в организации и проведении банкета с частичным обслуживанием официантами.
58. Чем отличается банкет – фуршет от банкета коктейль?
59. При каких условиях рекомендуется проводить банкет «коктейль-фуршет»?
60. Назовите повод для организации и проведения банкета «чай».
61. Назовите основные отличия банкета «Шведский стол».
62. Чем отличаются в организации и проведении приемы «Бокал вина», «Бокал шампанского» и «Жур фикс»?
63. Каковы особенности организации обслуживания питанием на производственных предприятиях?
64. Каковы особенности организации обслуживания питанием студентов ВУЗов и СУЗов?

65. Каковы особенности организации питания учащихся общеобразовательных школ?

*Краткие методические указания*

Вопросы позволяют проверить знания студента по дисциплине.

При поиске ответов на вопросы рекомендована основная и дополнительная литературы (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

*Шкала оценки*

Оценка	Баллы	Описание
5	5	Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарных компетенций, обнаружил всестороннее, глубокое знание учебного материала, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применил их в ситуационной задаче повышенной сложности и предложил единственно правильное решение.
4	4	Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: основные знания, умения освоены но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при переносе знаний и умений нестандартные ситуации, предусмотренные в задаче.
3	3	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: в ходе решения задачи допустил значительные ошибки, проявил отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям.
2	2	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков и предложил непрофессиональное решение ситуационной задачи.
1	1	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков. Задача не решена.

### 5.7 Темы групповых и/или индивидуальных проектов

Разработайте предприятие общественного питания и представьте в форме презентации в форме публичной защиты, с указанием:

1. Общих сведений о помещении:
  - а) фактический адрес расположения предприятия
  - б) Вид строительства (новое/реконструкция)
2. Общие данные:
  - а) формат предприятия общественного питания (столовая / кафе / ресторан и т.д.)
  - б) специализация (лечебно-профилактическое питание, диетическое питание, вид кухни и т.п)
3. Цели проекта
4. Характеристики предприятия:
  - а) количество посадочных мест
  - б) плановая производительность (кол-во посетителей в смену)
  - в) форма обслуживания (самообслуживание, через официантов);
  - г) режим работы предприятия (персонала)
  - д) количество смен
5. Технологическая информация:
  - а) форма производства (сырье, полуфабрикаты, полуфабрикаты высокой степени готовности)
  - б) примерный ассортимент реализуемых блюд: холодных / горячих закусок, салатов, супов, вторых блюд, гарниров, напитков, выпечки, сладких блюд, фруктов.
  - в) особенности меню (пример: английская кухня с широким ассортиментом традиционных завтраков и десертов)
  - г) краткое описание получаемого сырья, полуфабрикатов, продуктов (в каком виде приходят продукты, пожелания по ассортименту)
6. Штатная численность персонала (количество, специализация, представитель (торгового зала, административного персонала, производственного, половозрастная группа, заработная плата, количество смен в месяц) в виде таблицы
7. Дополнительная информация (оборудование, количество линий раздачи, цикл производства, дополнительные услуги, в том числе, проведение банкетов)
8. Маркетинг и продвижение (каналы продвижения, анализ потребителя, анализ

рынка, расчет стоимости продвижения)

#### *Краткие методические указания*

Выполнение проекта позволяет проверить качество освоения учебной дисциплины.

Необходимо разделиться на группы, выполнить поставленные условия. Представить проект в виде текстового файла с учетом всех указанных пунктов и презентационным материалом. Объем работы от 30 страниц. Оригинальность работы составляет не менее 50%.

При выполнении задания следует опираться на основную и дополнительную литературу (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

#### *Шкала оценки*

Оценка	Баллы	Описание
5	20	Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарных компетенций, обнаружил всестороннее, глубокое знание учебного материала, свободно оперирует приобретенными знаниями и умениями, применил их в ситуационной задаче повышенной сложности и предложил единственно правильное решение.
4	17	Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: основные знания, умения освоены но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при переносе знаний и умений нестандартные ситуации, предусмотренные в задаче.
3	15	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: в ходе решения задачи допустил значительные ошибки, проявил отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям.
2	10	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков и предложил непрофессиональное решение ситуационной задачи.
1	4	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков. Задача не решена.

### **5.8 Примеры заданий для выполнения контрольных работ**

**1.** Рассчитать: площадь банкетного зала, общую длину банкетного стола, определить возможные конфигурации банкетного стола, рассчитать количество обслуживающего персонала, рассчитать необходимое для сервировки количество столовой посуды, приборов и белья, составить схему рассадки гостей за банкетным столом, составить схему сервировки стола на одного участника банкета, определить порядок процесса обслуживания (выделить зоны для каждого официанта и определить траектории их перемещения в процессе обслуживания). Если: Условия задачи:

- Банкет-прием (обед) на 10 человек;
- Время проведения - 20 часов.
- Повод: подписание соглашений в области науки и культуры

**2.** Разработайте схему управления процессом обслуживания при участии следующего персонала:

- официант,
- бармен,
- менеджер по обслуживанию,
- метрдотель,
- технический персонал.

**3.** Разработать технологическую карту на производство 300 порций «Бефстроганов» (№598, гарнир №757) для ресторана 1 класса и на ее основе:

- Рассчитать продовольственное сырье весом брутто;
- Распределить сырье на переработку по производственным цехам;
- Определить отходы при холодной и тепловой обработке всех видов овощей, используемых в приготовлении;
- Разработать схемы технологического процесса производства всех видов п/ф и готовой продукции;
- Подобрать виды технологического оборудования для производства п/ф и готовой продукции и разработать технологические линии на рабочих участках;
- Рассчитать площадь производственного пространства, необходимую для



организации рабочих мест для получения п/ф на общей площади заготовочных цехов ресторана.

4. Ресторан готовится поднять уровень своих услуг с «первого» класса на «высший».

Определите перечень услуг, которые необходимо ввести дополнительно и услуг, требующих корректировки уровня их предоставления.

5. Выполните сервировку стола, используя фото, графические редакторы и т.п. при условии полного обслуживания со следующим меню:

- Ассорти из морепродуктов
- Кокот из домашней птицы
- Уха Полтавская
- Овощи фаршированные под молочным соусом
- Яблоки печеные с медом
- Чай с лимоном
- Хлеб пшеничный/ржаной
- Шампанское «Абрау-Дюрсо»

6. Оценка качества предоставляемой услуги. С помощью методики SERVQUAL оцените качество услуг проектируемого предприятия общественного питания. Объем целевой выборки – 30 человек.

7. Составить меню для иностранных туристов, проектируемого предприятия общественного питания.

*Краткие методические указания*

Задание позволяет проверить умения применения теоретических знаний и практических навыков.

Необходимо выполнить задание письменно, учитывая условия задачи.

При поиске ответов на вопросы рекомендована основная и дополнительная литература (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

*Шкала оценки*

Оценка	Баллы	Описание
5	15	Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарных компетенций, обнаружил всестороннее, глубокое знание учебного материала, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применил их в ситуационной задаче повышенной сложности и предложил единственно правильное решение.
4	10	Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при переносе знаний и умений нестандартные ситуации, предусмотренные в задаче.
3	8	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: в ходе решения задачи допустил значительные ошибки, проявил отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям.
2	6	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков и предложил непрофессиональное решение с ситуационной задачи.
1	4	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков. Задача не решена.