



УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом
Института сервисных технологий
Протокол № 24 от «16» января 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЯ ПИТАНИЯ
основной профессиональной образовательной программы среднего
профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего
звена**

по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация: Специалист по туризму и гостеприимству

год начала подготовки: 2025

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Преподаватель</i>	<i>Бух М.С.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ППСЗ:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Преподаватель</i>	<i>к.м.н. Алабина С.А.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена представителем работодателей:

должность	должность, ФИО
<i>Генеральный директор ООО «АТЛАС ПАРК ОТЕЛЬ»</i>	<i>Васюта А.Н.</i>



СОДЕРЖАНИЕ

- 1 Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля**
- 2 Структура и содержание профессионального модуля**
- 3 Методические указания по проведению практических занятий/лабораторных работ/семинаров, занятий в форме практической подготовки (при наличии), и самостоятельной работе**
- 4 Фонд оценочных средств профессионального модуля**
- 5 Фонд оценочных средств для аттестации по модулю**
- 6 Условия реализации профессионального модуля**
- 7 Информационное обеспечение реализации программы профессионального модуля**

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 3

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 Предоставление услуг предприятия питания

название программы профессионального модуля

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности «Предоставление услуг предприятия питания» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций¹

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 2	Предоставление услуг предприятия питания
ПК2.1.	Выявлять потребности и формировать спрос на продукцию и услуги общественного питания
ПК 2.2.	Организовывать выпуск продукции в предприятиях общественного питания
ПК 2.3.	Организовывать деятельность и осуществлять обслуживание в организациях питания
ПК 2.4.	Контролировать качество продукции и услуг общественного питания

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен²:

иметь практический опыт	– оценки материальных ресурсов предприятия питания; – оценки функциональных возможностей персонала предприятия питания;
-------------------------	--

¹ В данном подразделе указываются только те компетенции и личностные результаты, которые формируются в рамках данного модуля и результаты которых будут оцениваться в рамках оценочных процедур по модулю. Личностные результаты переносятся из Приложения 3 ПООП.

² Берутся сведения, указанные по данному виду деятельности в п. 4.2.



- планирования текущей деятельности предприятия питания
- формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания;
- координации и контроля деятельности предприятия питания;
- планирования потребностей производственной службы в материальных ресурсах и персонале;
- проведения вводного и текущего инструктажа сотрудников производственной службы;
- распределения обязанностей и определение степени ответственности сотрудников производственной службы;
- координации деятельности сотрудников производственной службы;
- контроля выполнения сотрудниками регламентов производственной службы;
- взаимодействия со службой обслуживания и другими структурными подразделениями предприятия питания;
- управления конфликтными ситуациями в коллективе;
- реализации мер по стимулированию персонала, повышению их мотивации и лояльности
- организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;
- приема и оформления заказа на бронирование столика;
- приема и оформления заказа на продукцию на вынос и на доставку;
- предоставления информации об организации питания;
- ведения учета заказанных столиков в зале организации питания;
- встречи и приветствия гостей в организации питания;
- информирования гостей о работе организации питания и предоставляемых услугах;
- размещения гостей за столом в зале организации питания;
- подготовки зала обслуживания организации питания перед началом обслуживания гостей и перед закрытием зала;
- подготовки (досервировка, пересервировка) стола для подачи очередного блюда и к приходу новых гостей;
- проверки состояния столовой посуды и приборов (чистота, целостность);
- подачи блюд и напитков гостям организации питания;
- сбора использованной столовой посуды и приборов со столов;
- поддержания чистоты и порядка в зале обслуживания;
- подготовки мебели, оборудования и инвентаря, посуды бара, буфета к обслуживанию гостей;
- приготовления заготовок для напитков;
- приготовления свежавыжатых соков;
- реализации готовых к употреблению безалкогольных напитков;
- уборки использованной барной посуды со столов бара и барной стойки;

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС <hr/> Лист 5
---	--	-------------------------------

	<ul style="list-style-type: none"> – приема, оформления и уточнения заказа гостей организации питания; – рекомендации гостям организации питания по выбору блюд и напитков; – передачи заказа гостей организации питания на кухню и в бар организации питания; – досервировки стола в соответствии с заказом гостей организации питания; – получения блюд и напитков с кухни и бара организации питания; – подачи блюд и напитков гостям организации питания; – замены использованной посуды, приборов и столового белья; – оформления витрины и барной стойки; – приема, оформления и уточнения заказа на напитки и барную продукцию организации питания; – рекомендации гостям бара организации питания по выбору напитков и барной продукции; – приготовления и подачи алкогольных, безалкогольных коктейлей и напитков; – приготовления и подачи чая, кофе; – составления документации, отчетов посредством специализированных программ; – поддержания в чистоте и порядке столов в баре, барной стойки, барного инвентаря, посуды и оборудования; – подготовки зала и инвентаря для обслуживания мероприятий в организациях питания; – подготовки помещения и инвентаря для обслуживания гостей на выездных мероприятиях; – сервировки столов с учетом вида мероприятия; – подачи блюд и напитков гостям на мероприятиях в организациях питания и выездных мероприятиях; – подготовки контрольно-кассового оборудования к началу принятия и оформления платежей; – проведения кассовых операций оплаты по счетам за выполненный заказ.
<p>уметь</p>	<ul style="list-style-type: none"> – анализировать результаты деятельности производственной службы и потребности в ресурсах, принимать меры по их изменению; – осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности производственной службы, взаимодействие с другими структурными подразделениями предприятия питания; – использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов производственной службы; – контролировать последовательность соблюдения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте; – осуществлять прием заказов по телефону, через веб-ресурсы, мобильные приложения; – использовать мессенджеры, чат-боты для приема заказа и



первичного консультирования;

- вносить и редактировать данные в системе управления взаимоотношениями с клиентами;
- презентовать гостям организацию питания и предоставляемые услуги в организации питания;
- предоставлять первичную консультацию об особенностях кухни, специальных предложениях организации питания;
- провожать гостей к столу с учетом их пожеланий и возможностей организации питания;
- использовать компьютер и мобильные устройства со специализированным программным обеспечением для отслеживания свободных для рассадки гостей столов в организации питания;
- оказывать помощь в размещении гостей за столом и размещении вещей гостей организации питания;
- создавать атмосферу доброжелательности и гостеприимства в организации питания;
- подавать гостям меню организации питания;
- расставлять мебель (столы и стулья) в зале обслуживания организации питания;
- подготавливать подносы, сервировочные тележки, подсобные столики, вспомогательные стойки к использованию;
- протирать, полировать столовую посуду и приборы, наполнять приборы со специями в зале обслуживания организации питания;
- проверять качество и состояние столового белья в организации питания;
- рационально и безопасно расставлять чистую столовую посуду и приборы на подносе и сервировочной тележке в организации питания;
- укладывать использованные столовые приборы на тарелку и лоток
- размещать использованную столовую посуду и приборы на сервировочной тележке и перевозить ее;
- переносить использованную столовую посуду и приборы вручную и на подносе;
- сортировать использованную столовую посуду и приборы;
- эстетично и безопасно упаковывать блюда на вынос в организации питания;
- расставлять мебель в баре, включать и настраивать к использованию оборудование бара;
- проверять состояние (чистоту, наличие сколов, трещин) столовой посуды и приборов;
- расставлять бутылки с напитками и барную посуду на барной стойке и витрине бара;
- сортировать столовую посуду и приборы по виду и назначению;
- подбирать оборудование, инвентарь, посуду, необходимые для приготовления заготовок;
- промывать, очищать, нарезать, измельчать зелень, фрукты и ягоды;



- хранить приготовленные заготовки и украшения с учетом требований к безопасности пищевых продуктов;
- выжимать сок из цитрусовых, мягких и твердых плодов;
- порционировать, сервировать и украшать свежавыжатые соки и безалкогольные напитки для подачи гостям организации питания;
- открывать бутылки с газированными и негазированными безалкогольными напитками;
- разливать газированные и негазированные безалкогольные напитки;
- чистить, мыть и содержать в рабочем состоянии оборудование бара и барный инвентарь;
- эстетично и безопасно упаковывать напитки на вынос;
- встречать, принимать гостей на мероприятиях в организациях питания и выездных мероприятиях;
- соблюдать время, последовательность и синхронность подачи блюд и напитков при обслуживании гостей мероприятия;
- использовать различные стили обслуживания гостей, соответствующие виду мероприятия;
- выдерживать температуру подачи блюд и напитков при обслуживании гостей на мероприятиях;
- сервировать, досервировывать, пересервировывать столы в соответствии с заказанными блюдами, напитками и последовательностью их подачи;
- пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (далее – pos терминалами);
- проводить оформление счета для оплаты;
- применять скидки и наценки при проведении расчета в специализированных программах;
- предоставлять счет гостям организации питания;
- принимать оплату в наличной и безналичной формах;
- оформлять возврат оформленных платежей;
- формировать кассовые отчеты в специализированных программах;
- подавать карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей;
- использовать электронное меню, интерактивный бар;
- консультировать гостей по выбору напитков и барной продукции;
- эксплуатировать оборудование бара;
- пользоваться автоматизированными программами и мобильными терминалами при приеме заказа на напитки и барную продукцию;
- заносить в программы и редактировать данные по заказу в специализированных программах;
- подготавливать барную стойку и барные столики для подачи напитков и барной продукции;
- осуществлять проверку наличия маркировки алкогольной



- продукции, а также наличия сопроводительной документации (товарно-транспортные накладные, сертификаты, декларации);
- сканировать акцизную марку посредством 2d-сканера и оформлять списание алкогольной продукции;
 - осуществлять процедуру списания алкогольной продукции при бое, порче, краже в специализированных программах учета;
 - готовить, оформлять и подавать алкогольные и безалкогольные коктейли;
 - готовить и подавать свежавыжатые соки;
 - готовить, оформлять и подавать чай, кофе;
 - подавать вино, пиво, крепкие спиртные напитки;
 - производить операции по подготовке напитков к презентации в присутствии гостей;
 - разрешать конфликтные ситуации;
 - производить инвентаризацию продуктов, сырья, используемых при приготовлении напитков и закусок;
 - комбинировать различные способы приготовления и сочетания основных;
 - продуктов с дополнительными ингредиентами для приготовления напитков и закусок;
 - презентовать напитки с элементами бармен-шоу;
 - составлять отчеты в специализированных программах учета о выполненных заказах и реализованной продукции в баре;
 - ставить задачи сотрудникам, находящимся в подчинении, и контролировать выполнение вспомогательных работ по обслуживанию гостей в баре;
 - составлять заявки на продукты, напитки и сырье, используемые при приготовлении напитков и закусок;
 - проверять качество и соответствие оформления блюд и напитков установленным требованиям внутренних стандартов к качеству и оформлению блюд и напитков;
 - досервировывать, пересервировывать стол в соответствии с заказанными блюдами и последовательностью подачи блюд и напитков;
 - подавать блюда и напитки с подносов, сервировочных тележек и подсобных столиков;
 - презентовать гостям блюда и напитки при подаче;
 - производить операции по подготовке блюда и напитков к презентации в присутствии гостей;
 - порционировать и доводить до готовности блюда в присутствии потребителей;
 - разрешать конфликтные ситуации;
 - подавать меню, карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей;
 - выяснять пожелания и потребности гостя относительно заказа блюд и напитков;
 - давать пояснения гостям по блюдам и напиткам;

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 9

	<ul style="list-style-type: none"> – консультировать потребителей по выбору напитков, их сочетаемости с блюдами; – пользоваться автоматизированными программами и мобильными терминалами при приеме заказа на блюда и напитки; – заносить и редактировать данные по заказу в специализированных программах организации питания; – использовать электронное меню, интерактивный стол в организации питания.
знать	<ul style="list-style-type: none"> – законодательство российской федерации, регулирующее деятельность предприятий питания; – основы трудового законодательства Российской Федерации; – основы организации деятельности предприятий питания; – основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; – теории мотивации персонала и его психологические особенности; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; – технологии производства на предприятиях питания; – требования охраны труда на рабочем месте; – специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе производственной службы; – основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; – основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях питания; – порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку; – правила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос и доставку; – стандарты приема входящих звонков; – стандарты приема входящих сообщений, полученных через мессенджеры; – этикет телефонного разговора и общения в мессенджерах; – приемы и техника перемещения в ограниченном пространстве в организации питания; – правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при размещении гостей за столом в организации питания; – правила подачи меню в организации питания; – порядок и правила подготовки зала к обслуживанию гостей; – правила и виды расстановки мебели в зале организации питания; – виды сервировки стола при обслуживании гостей; – виды и назначение ресторанных аксессуаров; – характеристика столовой посуды, приборов; – правила и техника подачи блюд и напитков; – правила уборки использованной столовой посуды и приборов со стола во время и после обслуживания гостей;



- способы и техника сбора использованной столовой посуды и приборов со столов;
- правила расстановки использованной столовой посуды и приборов на подносе и сервировочной тележке и перевозки на ней;
- способы и правила переноса использованной столовой посуды и приборов на подносе и в руках;
- требования к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых в приготовлении закусок, десертов и напитков, условиям их хранения;
- правила и последовательность подготовки бара, буфета к обслуживанию гостей;
- методы подготовки плодов и пряностей: промывание, очистка, снятие цедры, нарезка, измельчение, предохранение от потемнения;
- техника открывания бутылок с газированными и негазированными напитками и прочих упаковок с напитками;
- методы сервировки и оформления для подачи свежееотжатых соков и безалкогольных напитков;
- правила хранения приготовленных свежееотжатых соков и безалкогольных напитков в открытых упаковках и бутылках, предназначенных для последующего использования;
- виды барного оборудования и инвентаря;
- правила сочетаемости напитков и блюд;
- классификация алкогольных и безалкогольных напитков;
- ассортимент алкогольных напитков, рекомендуемых в качестве аперитивов и дигестивов;
- классификация чая по степени ферментации, методы заваривания чая;
- нечайные чаи: виды, характеристики, отличительные особенности;
- классификация кофе по видам и степени обжарки;
- сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами;
- правила культуры обслуживания, протокола и этикета обслуживания гостей организации питания;
- правила создания и редактирования заказа в специализированных программах по приему и оформлению заказов;
- порядок и процедура передачи заказа на кухню и в бар;
- виды и способы постановки вопросов при определении потребностей гостей;
- техника продаж и презентации блюд и напитков;
- правила и очередность подачи блюд и напитков;
- требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков;
- правила порционирования и подготовки блюд и напитков к презентации в присутствии гостей;
- правила выбора столовой посуды, чайной и кофейной посуды, приборов, ресторанных аксессуаров, инвентаря;
- правила и техника подачи крепких спиртных напитков;



- классификация кофе по видам и степени обжарки;
- сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами;
- правила и техника подачи вина;
- правила и техника подачи пива;
- правила и техника приготовления и подачи коктейлей;
- правила и техника подачи крепких спиртных напитков;
- правила и техника приготовления и подачи чая, кофе;
- порядок и правила составления документации по приготовлению коктейлей;
- правила создания и редактирования заказа в специализированных;
- программах по приему и оформлению заказов;
- правила и техника замены использованной столовой посуды и столовых приборов;
- культура потребления алкогольных напитков;
- правила этикета при обслуживании гостей в баре;
- правила безопасной эксплуатации оборудования бара;
- виды и классификации баров, планировочные решения баров;
- правила ведения учетно-отчетной и кассовой документации бара;
- нормы расхода сырья и полуфабрикатов, используемых при приготовлении;
- напитков и закусок, правила учета и выдачи продуктов;
- условия и сроки хранения продуктов и напитков в баре;
- методы разрешения конфликтных ситуаций;
- техника продаж и презентации напитков;
- технологии наставничества и обучения на рабочих местах;
- виды мероприятий в организациях питания и стили их обслуживания;
- порядок и правила обслуживания гостей на мероприятиях;
- правила подготовки к проведению мероприятий в организациях питания и на выездном обслуживании;
- правила эксплуатации контрольно-кассовой техники и POS терминалов;
- правила и порядок расчета гостей при наличной и безналичной формах оплаты;
- порядок проведения расчетов при наличии программ лояльности и скидок для гостей организации питания;
- порядок получения, выдачи и хранения денежных средств;
- правила возврата платежей.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС <hr/> Лист 12
---	--	--------------------------------

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 741 часов

в том числе в форме практической подготовки – 247 часов

Из них на освоение МДК 02.01 – 198 часов;

МДК 02.02 – 270 часов;

МДК 02.03 – 81 час.

в том числе самостоятельная работа – 33 часа
 практики, в том числе учебная – 72 часа;

производственная – 108 часов

Промежуточная аттестация – 12 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля ПМ.02 Предоставление услуг предприятия питания

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.						
				Все го	Обучение по МДК			Практики		
					В том числе			Учебная	Производственная	
					Лабораторных и практических занятий	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ПК 2.3.; ПК 2.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 09,	Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов предприятия питания	198	35	178	70	20				
ПК 2.1.- ПК 2.4; ОК 01 – ОК 05; ОК 09,	Раздел 2. Управление текущей деятельностью предприятия питания	270	32	260	130	10				
ПК 2.3. – ПК2.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 09,	Раздел 3. Контроль качества продукции и услуг предприятия питания	81	-	78	26	3				
	Учебная практика	72	72					72		



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК
РГУТИС

Лист 14

	Производственная практика	108	108						108
	Промежуточная аттестация	12					12		
	Всего:	741	247	516	226	33	12	72	108

Ячейки в столбцах 3, 5, 9, 10 заполняются жирным шрифтом, в 6, 7 – обычным. Если какой-либо вид учебной работы не предусмотрен, необходимо в соответствующей ячейке поставить прочерк. Количество часов, указанное в ячейках столбца 3, должно быть равно сумме чисел в соответствующих ячейках столбцов 5, 9, 10, 11, 12 (жирный шрифт) по горизонтали. Количество часов, указанное в ячейках строки «Всего», должно быть равно сумме чисел соответствующих столбцов по вертикали. Количество часов, указанное в ячейке столбца 3 строки «Всего», должно соответствовать количеству часов на освоение программы профессионального модуля в пункте 1.3 общих положений программы. Количество часов на самостоятельную работу обучающегося должно соответствовать указанному в пункте 1.3 общих положений программы. Сумма количества часов на учебную и производственную практику (в строке «Всего» в столбцах 9 и 10) должна соответствовать указанному в пункте 1.3 общих положений программы. Для соответствия сумм значений следует повторить объем часов на производственную практику, проводимую концентрированно, в колонке «Всего часов» и в предпоследней строке столбца «Производственная».

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 15

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля ПМ.02 Предоставление услуг предприятия питания

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад ч
1	2	3
Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов предприятия питания		198/35
МДК 02.01 Г Организация питания на предприятии питания		198/35
Тема 1.1. Особенности организации работы службы, отделов питания гостиничного комплекса.	Содержание	24
	Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы	
	Различные формы и методы предоставления услуг питания в гостинице. Требования к услугам службы питания.	
	Особенности обслуживания организаций разных типов и классов службы питания.	
	Требования к персоналу и методика определения численности персонала организаций службы питания гостиничного комплекса	
	Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены	
	Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.	
	Деловое общение. Этика и этикет.	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	
Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами.	10	
Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания.	14	
Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы,	Содержание	30
	Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания	
	Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы	



отделов питания.	питания.	
	Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.	
	Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей.	
	Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы.	
	Технологии процесса обслуживания в предприятиях службы питания	
	Стили и методы подачи блюд и напитков.	
	Виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса.	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	30
	Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания.	5
	Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания.	5
	Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания.	5
	Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей.	5
	Овладение приемами подачи блюд и напитков различными стилями и методами.	5
Составление нормативных и технических документов службы питания	5	
Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы, отделов питания на английском языке	Содержание	16
	Организация службы рум-сервис на английском языке	
	Ведение лексики. Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры.	
	Профессиональная этика работников.	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	16
	Организация питания гостей.	4
	Введение лексики, закрепление в упражнениях	4
Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текстов.	6	
	Итоговое занятие	2
Курсовая работа		38



Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1		20
<ul style="list-style-type: none"> - Составление требований к обслуживающему персоналу кухни ресторана отеля. - Составление перечня оборудования кухни, торгового зала ресторана и бара. - Составление алгоритма работы с гостем по телефону. - Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. - Составление эссе об организации службы питания 		
Раздел 2. Управление текущей деятельностью предприятия питания		270/32
МДК 02.02 Г Организация обслуживания на предприятии питания		270/32
Тема 2.1. Управление персоналом на предприятии питания	Содержание	80
	Управление персоналом: задачи, принципы, методы, функции, сущность.	
	Система управления персоналом. Цель.	
	Виды управления персоналом.	
	Классификация персонала как инструмент управления на предприятии питания.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	80
	Составление характеристики персонала предприятия питания	20
	Определение методов совершенствования управления персоналом.	20
Тема 2.2. Организация деятельности сотрудников службы питания на английском языке.	Выявление проблем в управлении персоналом.	20
	Определение оценки эффективности сотрудников предприятия питания.	20
	Содержание	50
	Организация службы рум-сервис на английском языке	
	Ведение лексики. Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры.	
	Профессиональная этика работников.	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	50
	Организация питания гостей.	20
Введение лексики, закрепление в упражнениях	10	
	Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текстов.	20

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 18</i>

Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1		10
<ul style="list-style-type: none"> - Составление требований к обслуживающему персоналу кухни ресторана отеля. - Составление перечня оборудования кухни, торгового зала ресторана и бара. - Составление алгоритма работы с гостем по телефону. - Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. - Составление эссе об организации службы питания 		
Раздел 3. Контроль качества продукции и услуг предприятия питания		81/0
МДК 02.03 Г Контроль качества продукции и услуг предприятия питания		81/0
Тема 3.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания	Содержание	30
	Особенности обслуживания разных форм и стилей мероприятий организаций службы питания.	
	Технология подготовки и обслуживания конференций, семинаров, совещаний.	
	Технология организации и обслуживания службы Рум-сервис.	
	Особенности обслуживания гостей на высшем уровне.	
	Особенности подготовки и обслуживания официальных приемов.	
	Особенности подготовки и обслуживания неофициальных банкетов.	
	Особенности подготовки и организации обслуживания банкета фуршета.	
	Особенности подготовки и организации обслуживания банкета коктейля.	
	Особенности подготовки и организации обслуживания банкета чая.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	16
	Подготовка и технология обслуживания конференций, семинаров, совещаний.	2
	Подготовка и организация обслуживания службы Рум – сервис.	2
	Подготовка и организация обслуживания шведского стола.	2
	Подготовка и организация обслуживания гостей на высшем уровне.	2
	Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.	2
	Подготовка и организация обслуживания неофициальных банкетов.	2
Подготовка и организация обслуживания комбинированных приемов и банкетов, торжеств	2	
Подготовка и организация обслуживания торжеств и тематических мероприятий.	2	



Тема 3.2. Контроль и качество предоставления услуг потребителям	Содержание	12	
	Особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы.		
	Нормативы и спецификации процедуры представления услуг высокого качества.		
	Методы контроля, критерии и показатели качества обслуживания гостей службы питания.		
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Разработка стандартов обслуживания и продаж в организациях службы питания.	2	
	Разработать и подготовить критерии оценки качества обслуживания подразделений службы питания	2	
Тема 3.2. Потребности и формирование спроса на продукцию и услуги общественного питания	Содержание	10	
	Понятие, сущность и особенности формирования спроса в общественном питании. Факторы, влияющие на его объем и структуру.		
	Классификация видов спроса в общественном питании и их характеристика		
	Информационное обеспечение изучения спроса на продукцию и услуги предприятий общественного питания	6	
	В том числе практических и лабораторных занятий		
	Определение видов спроса на предприятии питания и составление их характеристики.		2
	Определение факторов, влияющих на формирование спроса на предприятии питания		2
	Итоговое занятие	2	
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3		3	
1. Заполнение и обработка заявок и бланков.			
2. Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами.			
3. Составление алгоритма обслуживания гостей в службе рум-сервис.			
4. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.			
5. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк.			
6. Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков.			
7. Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов.			

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 20</i>

<p>Учебная практика</p> <p>Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка к обслуживанию и приему гостей. 2. Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку. 3. Выполнение сервировки стола к обеду. 4. Выполнение сервировки стола к ужину. 5. Корректировать сервировку стола в соответствии с подачей блюда. 6. Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана. 7. Решение ситуаций в период приема и оформления заказа. 8. Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара 9. Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями <ul style="list-style-type: none"> • Silver service • Банкетный сервис • Шведский стол • Gueridon Service 10. Владение техникой сбора используемой посуды и приборов. 11. Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания. 12. Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживания гостей. 13. Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей. 14. Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания. 15. Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне. 16. Тренинг и анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями. 17. Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола. 18. Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания. 	<p>72</p>
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомление и изучение режима работы предприятия. 2. Ознакомление со стандартами службы питания гостиничного комплекса. 3. Изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарноэпидемиологических требований к организации питания. 	<p>108</p>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 21

4. Ознакомление с торговыми помещениями службы питания. 5. Ознакомление с производственными помещениями службы питания. 6. Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания. 7. Ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания. 8. Ознакомление с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса. 9. Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров. 10. Подготовка и организация работы службы Рум сервис. 11. Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания. 12. Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет. 13. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов. 14. Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета». 15. Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля». 16. Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием. 17. Распределение персонала по организациям службы питания. 18. Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плана работы. 19. Умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания. 20. Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания. 22. Владение профессиональной этикой персонала службы питания. 23. Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания	
Промежуточная аттестация	12
Всего	741



3. Методические указания по проведению практических занятий/лабораторных работ/семинаров, занятий в форме практической подготовки (при наличии), и самостоятельной работе

Практические занятия заключаются в выполнении студентами, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных средств компьютерной графики, мультимедиа, коммуникационных технологий.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Наряду с формированием умений и навыков в процессе практических занятий обобщаются, систематизируются, углубляются и конкретизируются теоретические знания, вырабатывается способность и готовность использовать эти навыки на практике, развиваются интеллектуальные умения.

Практические занятия проводятся в форме практических работ, практической подготовки.

Самостоятельная работа студента является средством овладения учебным материалом во время, свободное от обязательных учебных занятий. Самостоятельная работа студента над усвоением учебного материала по учебной дисциплине может выполняться в библиотеке университета, учебных кабинетах, компьютерных классах, а также в домашних условиях. Содержание самостоятельной работы студента определяется учебной программой дисциплины, методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя.

3.1. Тематика и содержание практических занятий/лабораторных работ/семинаров

Тема 1.1. Особенности организации работы службы, отделов питания гостиничного комплекса.

Содержание: Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами.

Тема 1.1. Особенности организации работы службы, отделов питания гостиничного комплекса.

Содержание: Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания.

Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы, отделов питания.

Содержание: Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания.

Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы, отделов питания.

Содержание: Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания.

Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы, отделов питания.

Содержание: Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания.



Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы, отделов питания.

Содержание: Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей.

Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы, отделов питания.

Содержание: Овладение приемами подачи блюд и напитков различными стилями и методами.

Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы, отделов питания.

Содержание: Составление нормативных и технических документов службы питания

Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы, отделов питания на английском языке

Содержание: Организация питания гостей.

Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы, отделов питания на английском языке

Содержание: Введение лексики, закрепление в упражнениях.

Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы, отделов питания на английском языке

Содержание: Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текстов.

Тема 2.1. Управление персоналом на предприятии питания

Содержание: Составление характеристики персонала предприятия питания.

Тема 2.1. Управление персоналом на предприятии питания

Содержание: Определение методов совершенствования управления персоналом.

Тема 2.1. Управление персоналом на предприятии питания

Содержание: Выявление проблем в управлении персоналом.

Тема 2.1. Управление персоналом на предприятии питания

Содержание: Определение оценки эффективности сотрудников предприятия питания.

Тема 2.2. Организация деятельности сотрудников службы питания на английском языке.

Содержание: Организация питания гостей.

Тема 2.2. Организация деятельности сотрудников службы питания на английском языке.

Содержание: Введение лексики, закрепление в упражнениях.

Тема 2.2. Организация деятельности сотрудников службы питания на английском языке.

Содержание: Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текстов.

Тема 3.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания

Содержание: Подготовка и технология обслуживания конференций, семинаров, совещаний.

Тема 3.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания

Содержание: Подготовка и организация обслуживания службы Рум – сервис.

Тема 3.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания

Содержание: Подготовка и организация обслуживания шведского стола.



Тема 3.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания

Содержание: Подготовка и организация обслуживания гостей на высшем уровне.

Тема 3.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания

Содержание: Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.

Тема 3.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания

Содержание: Подготовка и организация обслуживания неофициальных банкетов.

Тема 3.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания

Содержание: Подготовка и организация обслуживания комбинированных приемов и банкетов, торжеств.

Тема 3.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания

Содержание: Подготовка и организация обслуживания торжеств и тематических мероприятий.

Тема 3.2. Контроль и качество предоставления услуг потребителям

Содержание: Разработка стандартов обслуживания и продаж в организациях службы питания.

Тема 3.2. Контроль и качество предоставления услуг потребителям

Содержание: Разработать и подготовить критерии оценки качества обслуживания подразделений службы питания.

Тема 3.3. Потребности и формирование спроса на продукцию и услуги общественного питания

Содержание: Определение видов спроса на предприятии питания и составление их характеристики.

Тема 3.3. Потребности и формирование спроса на продукцию и услуги общественного питания

Содержание: Определение факторов, влияющих на формирование спроса на предприятии питания.

3.2. Тематика и содержание самостоятельной работы

Самостоятельная работа строится из следующих видов работы:

- изучение студентами теоретического материала, подготовка к лекциям;
- изучение студентами теоретического материала по материалам курса для работы на практических занятиях;
- подбор и изучение литературы в ЭБС для выполнения индивидуального задания по составлению реферата;
- выполнение домашних заданий по теме практического занятия для текущего контроля;
- написание докладов, сообщений по курсу;
- составление конспекта.

Тематика и содержание

Тема 1.1. Особенности организации работы службы, отделов питания гостиничного комплекса.

Содержание: Составление требований к обслуживающему персоналу кухни ресторана отеля.



Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы, отделов питания

Содержание: Составление перечня оборудования кухни, торгового зала ресторана и бара.

Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы, отделов питания

Содержание: Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.

Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы, отделов питания на английском языке

Содержание: Составление алгоритма работы с гостем по телефону.

Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы, отделов питания на английском языке

Содержание: Составление эссе об организации службы питания

Тема 2.1. Управление персоналом на предприятии питания

Содержание: Составление требований к обслуживающему персоналу кухни ресторана отеля.

Тема 2.1. Управление персоналом на предприятии питания

Содержание: Составление перечня оборудования кухни, торгового зала ресторана и бара.

Тема 2.2. Организация деятельности сотрудников службы питания на английском языке.

Содержание: Составление алгоритма работы с гостем по телефону.

Тема 2.2. Организация деятельности сотрудников службы питания на английском языке.

Содержание: Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.

Тема 2.2. Организация деятельности сотрудников службы питания на английском языке.

Содержание: Составление эссе об организации службы питания

Тема 3.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания.

Содержание: Заполнение и обработка заявок и бланков.

Тема 3.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания.

Содержание: Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами.

Тема 3.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания.

Содержание: Составление алгоритма обслуживания гостей в службе рум-сервис.

Тема 3.2. Контроль и качество предоставления услуг потребителям.

Содержание: Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.

Тема 3.2. Контроль и качество предоставления услуг потребителям.

Содержание: Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк.

Тема 3.2. Контроль и качество предоставления услуг потребителям.

Содержание: Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков.

Тема 3.2. Контроль и качество предоставления услуг потребителям.

Содержание: Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов



4. Фонд оценочных средств профессионального модуля

4.1. Формы аттестации по профессиональному модулю

Элемент модуля	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	Текущий контроль
МДК 02.01	Другие формы контроля – 3 семестр Дифференцированный зачет – 4 семестр Курсовая работа – 4 семестр	Практические работы, устный опрос, тестовые задания, защита курсовой работы
МДК 02.02	Другие формы контроля - 4,5 семестры Дифференцированный зачет – 6 семестр	Практические работы, устный опрос, тестовые задания
МДК 02.03	Дифференцированный зачет – 5 семестр	Практические работы, устный опрос, тестовые задания
Учебная практика	Дифференцированный зачет – 5 семестр	Защита отчета по учебной практике
Производственная практика	Дифференцированный зачет – 6 семестр	Защита отчета по производственной практике
Промежуточная аттестация: Экзамен – 6 семестр		

4.2. Результаты освоения профессионального модуля

Профессиональные, общие компетенции, личностные результаты

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 2.1. Выявлять потребности и формировать спрос на продукцию и услуги общественного питания	Воспроизведение способов выявления потребностей и формирования спроса на продукцию и услуги общественного питания
ПК 2.2. Организовывать выпуск продукции в предприятиях общественного питания	Правильность применения методов организации выпуска продукции в предприятиях общественного питания
ПК 2.3. Организовывать деятельность и осуществлять обслуживание в организациях питания	Правильность применения методов организации деятельности и осуществление обслуживания в организациях питания
ПК 2.4. Контролировать качество продукции и услуг общественного питания	Воспроизведение способов контроля за качеством продукции и услугами общественного питания.

Общие компетенции	Показатели оценки результата
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике



технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

4.3. Требования к портфолио

Тип портфолио: *смешанный тип*

- Доклады и сообщения по отдельным темам междисциплинарного курса профессионального модуля, предусмотренные программой.

- Отчеты по практическим работам, выполненным при изучении междисциплинарного курса профессионального модуля.

Дополнительные материалы:

1. Грамоты, дипломы
2. Сертификаты за участие в мероприятиях колледжа и Московского региона.
3. Приказы о поощрениях.

Требования:

Требования к презентации и защите портфолио: - не предусмотрено

Требования к структуре и оформлению портфолио: - не предусмотрено

Обязательно наличие всего перечня, входящего в состав обязательной части портфолио.

Специальных требований к оформлению нет.

Показатели оценки портфолио на аттестацию

Коды проверяемых компетенций или их сочетаний	Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)
---	------------------------------	-------------------

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 28

ПК 2.1-2.4 ОК 1; ОК 2; ОК 3; ОК 4; ОК 5; ОК 9	Наличие аттестационного листа Наличие и качественное выполнение докладов, сообщений и рефератов, содержание которых соответствует выданному заданию Оформление докладов, сообщений и рефератов в соответствии с требованиями Положения об оформлении текстовых документов Защита отчетов о прохождении практики	
---	--	--

4.4. Требования к курсовому проекту как части аттестации

Курсовой проект (работа) предусмотрена в рамках МДК 02.01 Организация питания на предприятии питания – в объеме 38 часов.

Форма промежуточной аттестации – защита курсовой работы – дифференцированный зачет – 4 семестр.

Курсовой проект является отчетным и защищается в порядке, предусмотренным настоящими методическими рекомендациями.

Руководителем курсового проекта может быть преподаватель, проводящий лекционные или практические занятия по профессиональному модулю.

Руководитель проекта определяет задание на курсовой проект (приложение № 1), где указывает целевую установку, основные исходные данные, необходимые для ее выполнения, краткое содержание курсового проекта и его основные части, подлежащие разработке.

СТРУКТУРА КУРСОВОГО ПРОЕКТА.

Курсовой проект выполняется текстуально согласно настоящим методическим рекомендациям, в виде пояснительной записки. Кроме того, в качестве приложения к записке исполняются необходимый комплект документов.

Пояснительная записка выполняется на листах формата А4 и включает следующие разделы:

- Титульный лист (Приложение 2)
- Задание
- Содержание (Приложение 3)
- Введение
- Основная часть
- Заключение
- Список использованных источников
- Приложения

Все иные материалы, связанные с темой курсового проекта могут располагаться в пояснительной записке по согласованию с руководителем курсового проекта студента.

Курсовой проект — самостоятельная творческая работа студента. Независимо от избранной темы, рекомендуется придерживаться приведенной ниже структуры курсового проекта:

- Титульный лист;
- Задание;
- Содержание с указанием разделов, подразделов и страниц;

ВВЕДЕНИЕ - обоснование актуальности темы курсового проекта, определение его целей и задач - от 1 до 2 листов формата А4

СОДЕРЖАТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ РАБОТЫ - от 8 до 30 листов формата А4



ЗАКЛЮЧЕНИЕ – окончательные выводы и основные результаты курсового проекта - от 1 до 2 листов формата А4

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ – от 1 до 2 листов формата А4

ПРИЛОЖЕНИЯ – материалы, дополняющие содержание проекта.

ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ КУРСОВОГО ПРОЕКТА

К курсовому проекту предъявляются следующие общие требования:

- логическая последовательность изложения материала;
- четкость построения;
- убедительность аргументации;
- единство формы и содержания;
- содержательность анализа и элементы исследования поставленных вопросов;
- краткость и точность формулировок, исключающих возможность субъективного и неоднозначного толкования;
- конкретность изложения результатов работы;
- доказательность выводов и обоснованность рекомендаций;
- наличие ссылок на источники используемого материала.

Поскольку курсовой проект выполняется в форме пояснительной записки, то следует выделить ряд специальных требований, предъявляемых к ней.

Содержание курсового проекта, количество и состав графической части определяется заданием на его разработку.

Введение. Это вступительная часть курсового проекта, в которой рассматриваются основные тенденции состояния и развития проблемы, обосновывается теоретическая и практическая актуальность проблемы, формируются цель и задачи проекта, предмет и объект курсового проекта, дается характеристика исходного состояния объекта исследования. Объем введения не должен превышать 2-3% от общего объема курсового проекта.

Цель курсового проекта представляет собой формулировку результата исследовательской деятельности и путей его достижения с помощью определенных средств. Учитывается, что у проекта может быть только одна цель.

Задачи конкретизируют цель; в соответствии с основной целью целесообразно выделить три-четыре задачи.

Задачи исследования - это теоретические и практические результаты, которые должны быть получены в курсовом проекте. Это обычно делается в форме перечисления (изучить..., установить..., выяснить... и т.п.). Постановку задач следует делать как можно более тщательно, т.к. их решение составляет содержание разделов курсового проекта.

Основная часть курсового проекта состоит из совокупности предусмотренных содержанием работы параграфов.

Содержанием *первой главы* являются, как правило, теоретические аспекты по теме, раскрытые с использованием информационных источников. Здесь рекомендуется охарактеризовать сущность, содержание основных теоретических положений предмета исследуемой темы, их современную трактовку, существующие точки зрения по рассматриваемой проблеме и их анализ.



Большое значение имеет правильная трактовка понятий, их точность и научность. Употребляемые термины должны быть общепринятыми либо приводиться со ссылкой на автора. Точно так же общепринятыми должны быть и формулы расчета.

Вторая глава посвящается общей характеристике объекта исследования, характеристике отдельных структурных элементов объекта исследования, порядку их деятельности и функционирования, а также разработке выводов и предложений, вытекающих из анализа проведенного исследования. В ней предлагаются способы решения выявленных проблем. Вторая глава является результатом выполненного исследования.

Заключение – основные выводы и рекомендации, вытекающие из результатов проведенной работы.

Кратко излагаются основные результаты разработки, отмечаются оригинальные решения, полученные студентом. Приводятся основные показатели и характеристики разработанного курсового проекта, анализируется соответствие выполненной разработки заданию на курсовое проектирование.

Список использованных источников должен содержать перечень использовавшихся в ходе работы первоисточников, расположенных в алфавитном порядке и отражающих тему курсового проекта.

В приложения рекомендуется включать материалы, дополняющие содержание проекта, вспомогательные таблицы, спецификации, нормативные документы (Устав, инструкции и т.д.), иллюстрации вспомогательного характера.

Следует помнить, что наиболее важные положения в проекте целесообразно иллюстрировать и пояснять примерами из существующих ныне разработок в аналогичных или иных, но пограничных областях деятельности.

Каждый раздел записки должен начинаться с постановки соответствующей частной задачи и завершаться выводами, отражающими полученные результаты и переход к последующим разделам.

В текст не следует помещать материалы, особенно информативного характера без какого-либо анализа. Текст должен полностью отвечать наименованиям разделов, подразделов, пунктов и подпунктов. В тексте записки не допускается: применять сокращение слов, кроме установленных правилами русской орфографии и пунктуации.

Текст курсового проекта помещается на одной стороне листа формата А4, печатается через 1,5 компьютерного интервала с применением 14-го размера шрифта. Текст должен быть отформатирован по левому и правому полям страницы. Каждая страница имеет одинаковые поля: размер левого поля - 25 мм, правого - 15 мм, верхнего - 15 мм, нижнего - 15 мм. Тип шрифта устанавливается Times New Roman. Использование любого другого шрифта для оформления курсового проекта не разрешается.

Курсовые проекты, имеющие опечатки, помарки и т.п., перепечатываются и сдаются на повторную проверку.

Повреждение листов записки, помарки и следы не полностью удаленного текста не допускаются.

Расстояние между названием частей и последующим текстом должно равняться трем интервалам. Такое же расстояние выдерживается между заголовками части и параграфа.

Каждая глава начинается с новой страницы. Это же правило относится к другим основным структурным частям работы: введению, заключению, списку использованных источников и приложениям.



Нумерация страниц текста курсового проекта сквозная, арабской цифрой, без точки (титульный лист включают в общую нумерацию страниц отчета, номер страницы на титульном листе не проставляют); нумерация приложений буквенная: А, Б, В

Нумерация иллюстраций, таблиц, формул сквозная или по разделам, арабскими цифрами.

Титульный лист, задание и содержание

Титульный лист оформляется в соответствии с образцом приложение 2, Бланк задания на курсовое проектирование – в соответствии с приложением 1, содержание в соответствии с приложением 3.

Содержание должно включать названия разделов, подразделов и приложений с указанием страниц, на которых они помещены.

Нумерация страниц и частей

Пояснительная записка пишется на одной стороне листа бумаги формата А4 (210x297 мм). Пояснительная записка должна быть отпечатана на принтере, а формулы вписаны с помощью редактора формул.

На листах записки оставляются свободные поля шириной: слева – 25 мм, справа – 15 мм, сверху и внизу – 15 мм. На печатных листах междустрочный интервал 1,5; шрифт Times New Roman; кегль 14; отступ для красной строки 1,25.

Подчеркивать и переносить слова в заголовках не допускается.

Каждая страница пояснительной записки, содержащая текстовую информацию, должна иметь основную надпись текстовых документов (приложение 3).

Разделы и подразделы нумеруются *только арабскими цифрами*. Номер подраздела составляют номер раздела и собственно номер подраздела, номера разделены точкой.

Изложение материала в пояснительной записке должно быть четким, лаконичным, технически грамотным. Сокращения слов и терминов, кроме разрешенных стандартами и общепринятых, не допускается.

Текст в записке излагается в соответствии с разделами, пунктами и подпунктами и его следует начинать с новой страницы и обозначать арабской цифрой с точкой.

Раздел – основная ступень деления текста. Подраздел – часть раздела. Номера подразделов состоят из номеров раздела и подраздела, разделенных точкой и с точкой в конце номера подраздела, например: 1.1, 1.2, 1.3 и т.д. Каждое относительно новое положение (логически завершенную мысль) в тексте пояснительной записки следует начинать с абзаца.

Абзац в тексте начинают с красной строки.

Наименования частей должны записываться в виде заголовков прописными буквами, а при напечатании заглавными буквами шрифтом 14-го размера, а подразделов – в виде заголовков строчными буквами (кроме первой - прописной), при напечатании – шрифтом 14-го размера. Переносы слов в заголовках не допускаются, точки в конце заголовков не ставятся.

Пункт – часть раздела или подраздела, обозначенная номером. Если записка не имеет подразделов, то нумерация пунктов должна быть в пределах каждого раздела, а номер пункта должен состоять из номеров раздела и пункта, разделенных точкой и с точкой в конце пункта, например: 2.1, 2.2 и т.д. Если в записку введены подразделы, то



нумерация пунктов должна быть в пределах подраздела и пункта, разделенных точками и с точкой в конце номера пункта, например: 1.2.1, 1.2.2, 1.2.3 и т.д.

В том случае, если текст записки подразделяется только на пункты, они нумеруются порядковыми номерами в пределах записки. Подпункт – часть пункта, имеющая порядковую нумерацию в пределах каждого пункта, например: 3.2.1.1, 3.2.1.2, 3.2.1.3 и т.д.

Термины и определения должны быть едиными и соответствовать нормативным документам, а при их отсутствии – общепринятыми в научной литературе. Сокращение слов и условные обозначения в тексте записки можно производить в соответствии с правилами, определяемыми уставами и наставлениями.

Справочные материалы, имеющиеся в литературе (а также общеизвестные положения и сведения), в пояснительную записку не включаются. При необходимости дается ссылка на источник.

Требования к иллюстрациям

Поясняющие схемы, эскизы, графики и т.д. выполняются с помощью панели инструментов «Рисование» текстового редактора Word или с помощью любого графического редактора. Все рисунки и фотографии должны иметь двойную нумерацию – номер раздела и номер рисунка в разделе. Под рисунком дается подпись. Рисунки размещаются после ссылки на них в тексте.

Таблицы

Цифровой материал рекомендуется помещать в проекте в виде таблиц.

Таблицу следует располагать в работе непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице. Таблицы слева, справа и снизу ограничиваются линиями.

На все таблицы должны быть ссылки в тексте.

Таблицы следует нумеровать арабскими цифрами порядковой нумерацией в пределах всего проекта (например, «Таблица 1») или в пределах каждой части (например, «Таблица 1.1», «Таблица - 2.5»). Нумерация таблиц должна по стилю совпадать с нумерацией рисунков и формул.

Каждая таблица должна иметь содержательный заголовок, который помещают над соответствующей таблицей. Подчеркивать заголовок не следует. Заголовок и номер таблицы помещаются над таблицей без отступа от левого края текста, после слова и ее порядкового номера ставится тире и пишется заголовок.

При переносе таблицы на следующую страницу необходимо пронумеровать графы и повторить их нумерацию на следующей странице. Эту страницу начинают с надписи «Продолжение табл.» с указанием ее номера. Кроме того, допускается повторение шапки таблицы на следующей странице.

Заголовки граф таблицы должны начинаться с прописных букв, подзаголовки со строчных, если последние подчиняются заголовку. Заголовки граф указываются в единственном числе. Графу «№ п/п» в таблицу включать не следует. Однако, если в таблице идет достаточно большой перечень наименований (более 10) возможно включение в таблицу графы «№ п/п».

Таблицу следует размещать так, чтобы читать ее без поворота; если такое размещение невозможно, таблицу располагают так, чтобы ее можно было читать,



поворачивая работу по часовой стрелке. Если цифровые или иные данные в какой-либо строке таблицы отсутствуют, то ставится прочерк. Разделять заголовки и подзаголовки боковика и граф диагональными линиями не допускается.

Данные, отражаемые в таблицах, оформляются с использованием шрифта Times New Roman размером не более №12, через 1 интервал.

При наличии в тексте небольшого по объему цифрового материала его нецелесообразно оформлять таблицей, а следует давать в виде вывода (текста), располагая цифровые данные в колонки.

Ссылки

При использовании в курсовом проекте цитат, статистических данных и других материалов необходимо приводить источники, откуда они заимствованы. Эти указания оформляются сносками, в которых указываются инициалы и фамилии авторов, название цитируемого источника, том, часть, издательство, год издания, страница.

Сноски могут быть оформлены в виде обычной в конце страницы. При этом основная часть текста отделяется от сноски горизонтальной чертой. В конце цитаты (слова), к которой относится сноска, вверху ставится порядковая цифра или символ. Под чертой также ставится номер или символ соответствующей сноски, после чего пишется основной текст.

При ссылке на произведение после упоминания о нем в тексте дипломного проекта может использоваться так называемая концевая сноска. В этом случае, после указания в тексте произведения или цитаты из него в квадратных скобках проставляют номер, под которым оно значится в библиографическом списке. Например: [2] В необходимых случаях (обычно при использовании цифровых данных или цитаты) указываются и страницы, на которых помещается используемый источник. Например: [2, с.105]

Если в процессе написания теоретической, или других частей курсового проекта, используется материал периодической печати и других средств массовой информации, ссылки оформляются как сноски со сквозной нумерацией по всему курсовому проекту.

Ссылки на таблицы, рисунки приложения берутся в круглые скобки. При ссылках следует писать: «в соответствии с данными таблицы 3.5», «по данным рисунка 4.3», «в соответствии с приложением А», «... по формуле (2.1)».

Список использованных источников.

После заключения, представленного в проекте, приводится список использованных источников - ЛИТЕРАТУРА, оформленный в соответствии с существующими правилами (ГОСТ 7.1.-84). Для курсового проекта используют, как правило, алфавитный принцип расположения материалов.

Список использованных источников группируется в алфавитном порядке и должен содержать не менее 5 наименований. Это должны быть источники, не более 5 летней давности публикации.

В начале списка нужно указать Федеральные законы, постановления Правительства, Указы Президента и региональные законодательные акты, а затем перечислить использованную литературу общего и специального характера в алфавитном порядке. При этом описание книг и статей располагаются в общем алфавите фамилий авторов и заглавий книг и статей (если автор не указан). Не рекомендуется в одном алфавите смешивать разные алфавиты (русский, латинский и др.)



4.5. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля – МДК:

4.5.1 Типовые задания для оценки освоения МДК 02.01 Организация питания на предприятии питания

Типовые задания для оценки знаний и умений текущего контроля

Примерные вопросы для устного опроса:

ПК 2.2 Организовывать выпуск продукции в предприятиях общественного питания (включая ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09)

Задание 1:

Опишите основные функции и помещения, которые входят в состав кондитерского цеха. Какое оборудование и отделения необходимы для производства мучных кондитерских и кулинарных изделий?

Задание 2:

Опишите основные категории помещений в предприятии общественного питания и приведите примеры для каждой категории. Каково назначение этих помещений?

Задание 3:

Опишите основные особенности банкета-фуршета, включая его организацию, меню и правила сервировки. Почему такой формат обслуживания является экономичным?

Задание 4:

Какие рекомендации по расстановке столов и оформлению фуршетного стола следует учитывать при организации банкета-фуршета? Как эти рекомендации влияют на комфорт гостей?

Задание 5:

Опишите различные виды завтраков и выделите их основные характеристики. Какой завтрак, по вашему мнению, подходит для определенных случаев, и почему?

Задание 6:

Какова классическая структура меню? Перечислите основные позиции блюд в меню.

Задание 7:

Опишите различные виды технологического оборудования, используемого в предприятиях общественного питания. Какое значение имеет правильный выбор оборудования для успешной работы заведения?

Задание 8:

Объясните, почему горячую воду не используют для приготовления пищи на предприятиях общественного питания. Какие альтернативы могут быть использованы для обеспечения санитарных требований?

Задание 9:

Опишите линейный принцип размещения оборудования на предприятиях общественного питания. Какие преимущества он предоставляет для организации работы и производственного процесса?

Задание 10:

Опишите основные виды меню, используемые в ресторанах и кафе. Укажите их особенности и преимущества. Какой вид меню, по вашему мнению, наиболее эффективен для определенных типов заведений, и почему?

Примерные задания по практическим работам



ПК 2.2 Организовывать выпуск продукции в предприятиях общественного питания (включая ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09)

Практическая работа по теме 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы, отделов питания.

Содержание: Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей.

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.

Задание 2.

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.

Задание 3.

Используя ассортиментный минимум блюд и напитков для разных типов предприятий общественного питания, сделать сравнение по меню для типов предприятий общественного питания

Номер варианта	Первый тип предприятия ОП	Второй тип предприятия ОП
1	Ресторан 1 класса	Ресторан класса люкс
2	Ресторан высшего класса	Бар высшего класса
3	Кафе	Столовая

Задание 4.

Составить меню для кейтеринга (обед на 20 человек) в офисе организации. Подобрать необходимое количество инвентаря, посуды, оборудования. 76 Предложить порядок обслуживания.

Примерные тестовые задания

ПК 2.2 Организовывать выпуск продукции в предприятиях общественного питания (включая ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09)

1. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Какой метод приготовления коктейлей рекомендуется использовать для создания коктейлей, состоящих из трудно смешивающихся ингредиентов, таких как сиропы, алкоголь, яйцо и ликеры?**



- А. Blend (смешивание)
- Б. Shake (встряхивание)
- В. Build (построение)
- Г. Stir (помешивание)

Ответ:

Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Какое из следующих утверждений верно описывает работу заготовочных цехов?

- А. В заготовочных цехах производится тепловая обработка готовых блюд.
- Б. В заготовочных цехах производится первичная обработка картофеля, овощей, мяса, птицы и рыбы.
- В. В заготовочных цехах осуществляется оформление и отпуск готовых блюд.
- Г. В заготовочных цехах не требуется наличие холодильного оборудования.

Ответ:

2. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Какова основная функция горячего цеха?

- А. Приготовление холодных блюд и закусок.
- Б. Тепловая обработка полуфабрикатов и отпуск готовых блюд.
- В. Первичная обработка мяса и рыбы.
- Г. Хранение скоропортящихся продуктов.

Ответ:

3. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Какова рекомендуемая площадь складских помещений?

- А. 5-10%
- Б. 10-15%
- В. 15-20%
- Г. 20-25%

Ответ:

4. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Какое оборудование устанавливается в складских помещениях?

- А. Оборудование для тепловой обработки.
- Б. Складское оборудование, товарные весы и инвентарь для проверки качества товара.
- В. Оборудование для приготовления кондитерских изделий.
- Г. Оборудование для нарезки овощей.

Ответ:

5. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Как называется форма обслуживания, при которой гости выбирают блюда и напитки из меню?**

- А. «А парт»
- Б. «А ля карт»
- В. «Табльдот»
- Г. Шведский стол

Ответ:

6. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Какую роль играет официант в процессе обслуживания "А ля карт"?**

- А. Официант не участвует в выборе блюд
- Б. Официант только принимает заказы
- В. Официант активно участвует в выборе блюд и напитков
- Г. Официант отвечает только за сервировку



Ответ:

7. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. **В какие дни и в какое время предлагается бизнес-ланч в ресторане?**

- А. Понедельник-пятница с 12 до 16 часов
- Б. Суббота-воскресенье с 10 до 14 часов
- В. Понедельник-четверг с 11 до 15 часов
- Г. Понедельник-пятница с 11 до 17 часов

Ответ:

8. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Какой из следующих пунктов верен относительно подачи закусок на банкетах с частичным обслуживанием?**

- А. Закуски подаются только в одном фиксированном количестве.
- Б. Гостям не разрешается выбирать закуски по своему желанию.
- В. Закуски могут быть выставлены на стол за 30 минут до начала мероприятия.
- Г. Все закуски должны быть поданы официантами.

Ответ:

9. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Почему холодный цех необходимо отделять от заготовочных цехов?**

- А. Чтобы сократить время приготовления блюд.
- Б. Чтобы избежать вторичного попадания микробов в холодные блюда.
- В. Чтобы увеличить количество производимой продукции.
- Г. Чтобы улучшить вкус холодных блюд.

Ответ:

10. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Какова температура горячих и холодных супов?**

- А. Горячие супы: 60°C -70 °С; холодные супы: 0-5 °С
- Б. Горячие супы: 75°C -80°C; холодные супы: не выше 14 °С
- В. Горячие супы: 90 °С -100 °С; холодные супы: 10°C -15 °С
- Г. Горячие супы: 80 °С -85 °С; холодные супы: 5°C -10 °С

Ответ:

11. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Что необходимо учитывать при подаче горячих напитков?**

- А. Они должны подаваться холоднее 60 °С.
- Б. Они должны подаваться не выше 75 °С.
- В. Они могут подаваться при любой температуре.
- Г. Они должны подаваться только в стеклянной посуде.

12. Выберите нескольких правильных ответов из предложенных вариантов и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. **Какие из следующих методов приготовления коктейлей применяются для создания напитков с использованием фруктов и ягод, а также безалкогольных и «замороженных» коктейлей?**

- А. Blend (смешивание)
- Б. Shake (встряхивание)
- В. Stir (помешивание)
- Г. Build (построение)

Ответ:

13. Выберите нескольких правильных ответов из предложенных вариантов и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. **Какие из следующих методов**



приготовления коктейлей рекомендованы для создания коктейлей, состоящих из трудно смешивающихся ингредиентов, таких как сиропы, алкоголь, яйцо и ликеры?

- А. Shake (встряхивание)
- Б. Blend (смешивание)
- В. Build (построение)
- Г. Stir (помешивание)

Ответ:

14. Выберите нескольких правильных ответов из предложенных вариантов и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. **Какие из следующих функций выполняет кондитерский цех?**

- А. Производство мучных кондитерских изделий.
- Б. Приготовление мясных полуфабрикатов.
- В. Выпечка кулинарных изделий.
- Г. Отделка готовых кондитерских изделий.

Ответ:

15. Выберите нескольких правильных ответов из предложенных вариантов и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. **Какие из следующих отделений входят в состав кондитерского цеха?**

- А. Тестомесильное отделение.
- Б. Отделение для приготовления фаршей.
- В. Холодный цех.
- Г. Выпечное отделение.

Ответ:

16. Выберите нескольких правильных ответов из предложенных вариантов и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. **Какие из следующих видов оборудования могут быть представлены в рыбном цехе?**

- А. Рыбочистка.
- Б. Слайсер.
- В. Фритюрница.
- Г. Морозильные камеры.

Ответ:

17. Выберите нескольких правильных ответов из предложенных вариантов и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. **Какие из следующих видов оборудования могут быть представлены в горячем цехе?**

- А. Духовой шкаф.
- Б. Холодильная камера.
- В. Плиты.
- Г. Пищеварочные котлы.

Ответ:

18. Выберите нескольких правильных ответов из предложенных вариантов и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. **Какое из следующего оборудования используется для жарки в горячем цехе?**

- А. Фритюрница.
- Б. Пищеварочные котлы.
- В. Плиты.
- Г. Рыбочистка.

Ответ:



19. Выберите нескольких правильных ответов из предложенных вариантов и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. **Какие технологические линии расположены в рыбном цеху?**

- А. Линия для обработки частиковых рыб
- Б. Линия для обработки мясных продуктов
- В. Линия для обработки осетровых рыб
- Г. Линия для приготовления изделий из кнельной и котлетной массы

Ответ:

Типовые задания для оценки знаний и умений промежуточной аттестации
Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета в виде тестирования. Тестирование включает задания закрытого типа на установление соответствия и установления последовательности.

ПК 2.2 Организовывать выпуск продукции в предприятиях общественного питания (включая ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09)

1. Установите соответствие между типами помещений и их характеристиками

Типы помещений	Характеристики
1. Производственные	А. Обеспечивают хранение продуктов и инвентаря
2. Торговые	Б. Используются для приготовления и обработки пищи
3. Складские	В. Предназначены для обслуживания клиентов и продажи продукции
4. Административно-бытовые	Г. Включают кабинеты и санитарные узлы для персонала
5. Заготовочные	Д. Служат для подготовки и хранения сырья для дальнейшей переработки

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5

2. Установите соответствие между помещениями и их функциональными задачами

Помещения	Функциональные задачи
1. Холодильная камера	А. Обеспечение хранения скоропортящихся продуктов
2. Кондитерский цех	Б. Приготовление десертов и выпечки
3. Раздаточная	В. Обслуживание клиентов и выдача готовых блюд
4. Кабинет директора	Г. Управление и планирование работы предприятия
5. Моечная	Д. Очистка и дезинфекция посуды и кухонной утвари

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---



--	--	--	--	--

3. Установите соответствие между задачами складского хозяйства и их описаниями

Задачи	Описание
1. Прием товара	А. Установка естественного или механического вентилирования для поддержания качества воздуха
2. Обеспечение хранения	Б. Проверка количества и качества поступающего товара
3. Поддержание запасов	В. Использование тележек для упрощения работы с товаром
4. Вентилирование	Г. Хранение сырья в соответствии с санитарно-гигиеническими нормами
5. Механизация процессов	Д. Поддержание запасов сырья на оптимальном уровне

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5

4. Установите соответствие между оборудованием для хранения и его назначением

Оборудование	Назначение
1. Холодильные камеры	А. Для хранения скоропортящихся продуктов
2. Холодильные шкафы	Б. Для механизации процессов приёмки и отпуска товара
3. Морозильные лари	В. Для размещения и хранения товара
4. Стеллажи	Г. Для хранения продуктов, требующих низкотемпературного хранения
5. Передвижные тележки	Д. Для хранения менее скоропортящихся продуктов

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5

5. Установите соответствие между характеристиками складских помещений и их требованиями

Характеристики	Требования
1. Площадь складских помещений	А. Должны составлять 15-20% от общей площади предприятия
2. Температура и влажность	Б. Должны поддерживаться в допустимых пределах
3. Вентилирование	В. Необходимы для обеспечения кратности обмена воздуха
4. Оборудование для проверки качества	Г. Включает товарные весы и инвентарь для контроля
5. Оптимальный уровень запасов	Д. Должны находиться на уровне,



обеспечивающем бесперебойную работу

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5

6. Установите соответствие между видами технологического оборудования и их описаниями

Виды оборудования	Описание
1. Электромеханическое	А. Оборудование, используемое для обработки и хранения продуктов при низких температурах
2. Тепловое	Б. Оборудование, применяемое для приготовления пищи с использованием тепла
3. Холодильное	В. Оборудование, не влияющее на процесс приготовления, но необходимое для его организации
4. Вспомогательное	Г. Оборудование, которое использует электрическую энергию для выполнения различных задач
5. Нейтральное	Д. Оборудование, которое служит для выполнения вспомогательных функций в процессе обслуживания

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5

20. Установите соответствие между факторами, влияющими на выбор оборудования, и их описаниями

Факторы	Описание
1. Тип предприятия	А. Определяет, будет ли использовано сырьё или полуфабрикаты
2. Организация производства	Б. Зависит от количества клиентов и объема выпускаемой продукции
3. Производственная программа	В. Указывает на характер и специфику заведения (ресторан, кафе и т.д.)
4. Формы обслуживания	Г. Определяет, как именно будет осуществляться подача и обслуживание клиентов
5. Мощность оборудования	Д. Влияет на выбор конкретных моделей и единиц оборудования

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5

21. Установите соответствие между параметрами микроклимата и их значениями

Параметры	Значения
1. Температура воздуха	А. 40-60%
2. Относительная влажность	Б. 0,3 м/с
3. Скорость движения воздуха	В. 18-20°C



4. Температура радиаторов	Г. Не более 85°C
5. Тип отопления	Д. Центральное водяное отопление низкого давления

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5

22. Установите соответствие между аспектами расстановки оборудования и их целями

Аспекты	Цели
1. Учет расстановки технологического оборудования	А. Обеспечивает безопасность и чистоту на рабочем месте
2. Соблюдение санитарных норм	Б. Способствует эффективному выполнению операций
3. Доступность оборудования	В. Упрощает доступ к необходимым инструментам и ингредиентам
4. Минимизация лишних перемещений	Г. Позволяет сократить время на выполнение задач
5. Оптимизация рабочего пространства	Д. Обеспечивает последовательность операций в производственном процессе

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5

23. Установите соответствие между типами производственных цехов и их назначением

Типы цехов	Назначение
1. Заготовочные цеха	А. Обработка и подготовка мяса для дальнейшего использования
2. Доготовочные цеха	Б. Приготовление горячих и холодных блюд
3. Вспомогательные цеха	В. Хранение и мойка посуды и инвентаря
4. Мясной цех	Г. Подготовка овощей и фруктов для использования в блюдах
5. Холодный доготовочный цех	Д. Хранение продуктов и полуфабрикатов

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5

Установите соответствие между типами заготовочных цехов и их примерами

Типы заготовочных цехов	Примеры
1. Мясной цех	А. Обработка рыбы для приготовления
2. Овощной цех	Б. Подготовка и нарезка овощей для блюд
3. Рыбный цех	В. Приготовление супов и горячих блюд
4. Горячий доготовочный цех	Г. Обработка мяса для дальнейшего приготовления
5. Моечный цех	Д. Очистка и дезинфекция посуды



Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5

24. Установите последовательность этапов разработки меню

1. Утверждение окончательного ассортимента.
2. Разработка предварительного ассортимента на основании технического задания.
3. Дегустационная проработка блюд, напитков, коктейлей.
4. Ценообразование и разработка калькуляционных карт.
5. Разработка технологических и технико-технологических карт.
6. Формирование закупочного листа.
7. Подбор поставщиков.
8. Разработка внутренней описательной документации для работников зала.
9. Технологическая проработка.
10. Разработка дизайна.

25. Установите последовательность действий после утверждения ассортимента

1. Разработка технологических и технико-технологических карт.
2. Разработка внутренней описательной документации для работников зала.
3. Формирование закупочного листа.
4. Подбор поставщиков.
5. Ценообразование и разработка калькуляционных карт.
6. Технологическая проработка.
7. Разработка дизайна.

26. Установите правильную последовательность блюд в меню

1. Блюда из овощей.
2. Сладкие блюда.
3. Холодные блюда и закуски.
4. Горячие закуски.
5. Вторые мясные блюда.
6. Супы.
7. Блюда из макаронных изделий и мучные.
8. Кондитерские изделия.



9. Блюда из яиц и творога.

10. Вторые рыбные блюда.

27. Установите правильную последовательность позиций в барной карте

1. Водка
2. Шампанское
3. Аперитивы
4. Красные вина
5. Джин
6. Битеры
7. Тихие вина
8. Коньяк
9. Текила
10. Настойки
11. Белые вина
12. Ром
13. Крепленые вина
14. Виски

28. Установите правильную последовательность действий персонала службы «рум сервис» при обслуживании постояльца в номере

- А. Постучать и произнести «Обслуживание номеров» так, чтобы гость услышал голос через закрытую дверь.
- Б. Войдя в номер, нужно вежливо поздороваться.
- В. Если ответа не последовало, постучать и оповестить постояльца о своем присутствии еще раз.
- Г. Подойти к номеру гостя, стараясь не производить излишнего шума.
- Д. Нельзя входить в номер до тех пор, пока гость не разрешит это сделать или сам не откроет дверь.

29. Установите правильную последовательность действий персонала при презентации заказа

- А. Подать блюда и напитки.
- В. Спросить у гостя, куда удобнее поставить поднос или тележку.
- С. Проверить, нет ли в коридоре использованных подносов или тележек,



оставленных другими постояльцами.

- D. Вежливо попрощаться и покинуть номер.
- E. Удобнее расставить мебель (стол, стулья).
- F. Объяснить гостю содержимое подноса или тележки.
- G. Поинтересоваться, не желает ли гость что-нибудь еще.
- H. Попросить постояльца подписать счет.
- I. Спросить, когда можно забрать посуду.
- J. Передать подписанный счет кассиру или другому ответственному лицу.

30. Установите правильную последовательность супов по типам в разделе меню «Супы»

- A. Супы-пюре
- B. Прозрачные супы
- V. Заправочные супы

31. Установите соответствие между буквенными обозначениями и продуктами

Обозначение	Продукты
1. CM	A. Варёное мясо
2. CP	B. Сырая рыба
3. BM	B. Сырая птица
4. BP	Г. Варёная рыба
5. СП	Д. Сырое мясо

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5

32. Установите соответствие между продуктами и их маркировкой

Продукт	Буквенное обозначение
1. Варёная рыба	A. BP
2. Мясная гастрономия	B. MГ
3. Квашенные овощи	B. KO
4. Сырые овощи	Г. CO
5. Сырая птица	Д. СП

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5
A	B	B	Г	Д

4.5.2 Типовые задания для оценки освоения МДК 02.02 Организация обслуживания на предприятии питания

Типовые задания для оценки знаний и умений текущего контроля



Примерные вопросы для устного опроса:

1. Дайте определения процесса обслуживания
2. Дайте определение методов и форм обслуживания
3. Назовите основные виды обслуживания в общественном питании
4. Перечислите методы обслуживания на предприятиях и дайте их характеристику
5. Дайте характеристику прогрессивных технологий обслуживания
6. Перечислите элементы обслуживания посетителей в ресторане, баре
7. Правила встречи и размещение гостей
8. Как принимается и оформляется заказ?
9. Правила работы с подносом
10. Как подается продукция из сервис-бара?
11. Правила расчета с гостями в ресторанах и барах, как происходит уборка столов и замена использованной посуды
12. В каких случаях при сервировке столов используют салфетки-сетки, дорожки?
13. Какие рюмки подаются для подачи вин: белых, красных, игристых?
14. Какие рюмки используют для подачи крепких алкогольных напитков: водки, виски, рома, текилы, джина?
15. В каких рюмках подают минеральные и фруктовые воды?
16. Назвать порядок операций по сервировке стола
17. В какой последовательности укладывают ножи или сервировке стола?
18. В какой последовательности укладывают вилки?
19. Где может находиться салфетка на сервированном столе?
20. Как организован процесс обслуживания потребителей в ресторане?
21. Перечислить персонал предприятий общественного питания участвующий в процессе обслуживания потребителей в ресторанах и барах

Примерные задания по практическим работам

ПК 2.3 Организовывать деятельность и осуществлять обслуживание в организациях питания (включая ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09)

1. В кафе с обслуживанием официантами гость заказал:

-салат мясной

-борщ

-рыбный рулет с картофелем «фри»

-компот из свежих фруктов.

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

2. Гость ресторана заказал шоколадный трюфельный торт и игристое вино. Какой инвентарь и аксессуары при этом будут задействованы.

3. В ресторане гость заказал:

-карпаччо из говядины

-медальоны из телятины

- кофе американо

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

4. Рассчитайте количество официантов в смену :

-вид сервиса Gueridon

-вместимость зала-150 чел

-средняя загрузка зала в день -50%

5. Гость ресторана заказал горячее блюдо, подающееся методом «фламбе», и вино, требующее декантации. Какой инвентарь и аксессуары при этом будут задействованы и как технически грамотно его провести.

6. В ресторане гость заказал:

-ассорти рыбное

-суп-пюре из шампиньонов

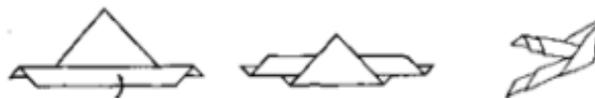
-мороженое

- чай.

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

7. По представленным схемам сложить салфетки различными способами:

Щипцы



Колонна с отворотом



Колонна



Для сервировки какого вида банкета подходят данные варианты складывания салфеток?

8. По представленным схемам сложить салфетки различными способами:

Кукуруза



Лилия (артишок)



Лепесток двойной



Какие санитарно-гигиенические требования необходимо соблюдать при складывании салфеток? (чем меньше прикасаются к ней руки официанта при складывании, тем гигиеничнее протекает операция)

Если салфетка случайно упала с колен посетителя, что должен сделать официант? (необходимо принести чистую салфетку)

9. Составьте индивидуальный план обучения официанта на три месяца. Что вы учтете при составлении плана?
10. Разработайте алгоритм действий менеджера ресторана в следующей ситуации:
- на сайте ostrovok.ru опубликован отрицательный отзыв об обслуживании в ресторане отеля;
 - гость пожаловался на то, что официант отказался обслуживать его в номере. В отеле отсутствует служба доставки еды в номер;
 - поступил срочный заказ на банкетное обслуживание, но поставщик не может обеспечить срочную доставку необходимых продуктов.

Примерные тестовые задания

ПК 2.3 Организовывать деятельность и осуществлять обслуживание в организациях питания (включая ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09)

1. Выберите нескольких правильных ответов из предложенных вариантов и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. **Определите, что относится к сервировочным покрывалам:**



- А. Мольтон;
- Б. Юбка
- В. Скатерть
- Г. Салфетка

Ответ:

2. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. **На каком расстоянии от мелкой столовой тарелки, кладут столовые приборы?**

- А. 1 см
- Б. 2см
- В. 0,5 см

Ответ:

3. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Раздел меню, с которого начинается обслуживание Гостя:**

- А. Горячие блюда
- Б. Горячие закуски
- В. Супы
- Г. Холодные закуски
- Д. Сладкие блюда

Ответ:

4. Выберите нескольких правильных ответов из предложенных вариантов и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. **Выберите из предложенного списка блюда, входящие в меню завтрака**

- А. Омлет с беконом
- Б. Баранина в коньячном соусе
- В. Рассольник московский
- Г. Каша овсяная с фруктами

Ответ:

5. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. **«Визитная карточка» ресторана, где перечислены эксклюзивные блюда, которые можно попробовать только на этом предприятии:**

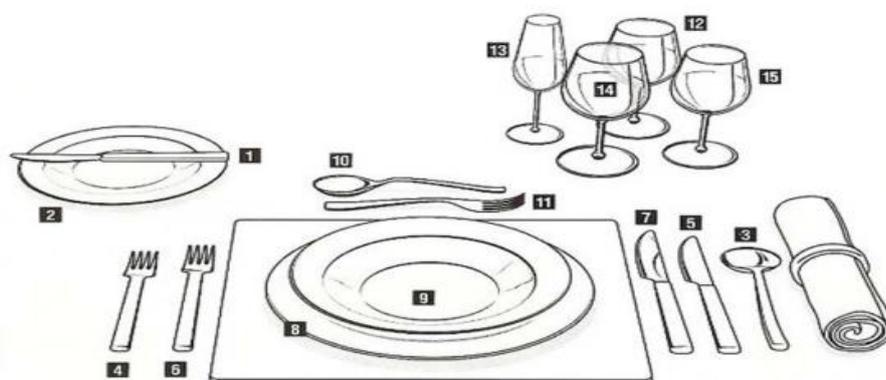
- А. Меню дежурных блюд

Б. Меню «а ля карт»

В. Меню фирменных блюд

Г. Банкетное меню

6. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Определите вид посуды, используемой при сервировке стола, изображенного на рисунке под номером 2.**



А. Блюдец

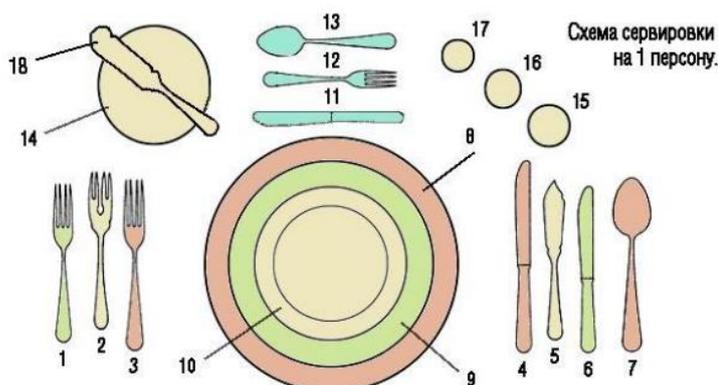
Б. Пирожковая тарелка

В. Сервировочная тарелка

Г. Закусочная тарелка

Ответ:

7. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Определите вид посуды, используемой при сервировке стола под номером 11**





- А. Нож столовый
- Б. Нож закусочный
- В. Нож рыбный
- Г. Нож десертный

Ответ:

8. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Температура в первом гнезде для мытья кухонной посуды составляет:**

- А. 65-70°C;
- Б. 45-55°C;
- С. 35-40°C;
- Д. 45-50°C.
- Е. 85-90°C.

Ответ:

9. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Аперитив – это:**

- А. Алкогольный напиток, который подают до еды
- Б. Алкогольный напиток, который подают во время еды
- В. Алкогольный напиток, который подают после еды

Ответ:

10. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Как называется алкогольный напиток, который подают после еды для улучшения и стимуляции пищеварения**

- А. Аперитив
- Б. Директив
- В. Диджестив

Ответ:

11. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Вид сервиса, при котором официанты обслуживают посетителей в перчатках**

- А. Французский
- Б. Русский
- В. Немецкий
- Г. Английский



Д. Американский

Е. Все вышеперечисленные

Ответ:

12. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Кому первому нужно подать меню?**

А. Женщине в возрасте;

Б. Молодой женщине;

В. Пожилому мужчине

Г. Молодому мужчине

Ответ:

13. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Концепция ресторана — это ...**

А. Суть бизнес-модели ресторана с детально прописанными параметрами

Б. Набор ключевых точек контакта, интерпретирующих идею ресторана

В. Основная идея ресторана, передающая замысел управляющей команды целевым гостям

Г. Подробно формализованный маркетинг-микс ресторана, составленный на основании позиционирования и ключевых характеристик бренда

Ответ:

14. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. **График, предусматривающий выход работников производства в разное время группами или поодиночке в соответствии с загрузкой торгового зала, – это:**

А. Ленточный (ступенчатый или скользящий) график

Б. График суммированного учета рабочего времени

В. Линейный график

Г. Комбинированный график

Ответ:

15. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Что такое "фронт-офис" в ресторанном бизнесе?**

А. Производственная зона кухни

Б. Зона взаимодействия с клиентами (зал, бар, обслуживание)

В. Складское помещение

Г. Офис администрации



Ответ:

16. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Что такое "чек-лист" в организации питания?**

- А. Список блюд в меню
- Б. Перечень задач для контроля качества
- В. Финансовый отчет
- Г. График работы сотрудников

Ответ:

17. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Что включает в себя понятие "профессиональная этика" в общественном питании?**

- А. Знание рецептов блюд
- Б. Соблюдение норм поведения и общения с гостями
- В. Умение работать с кассовым аппаратом
- Г. Соблюдение санитарных норм

Ответ:

18. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Какой из перечисленных элементов НЕ является частью корпоративной культуры?**

- А. Миссия и ценности компании
- Б. Внутренние коммуникации
- В. Зарплата сотрудников
- Г. Традиции и ритуалы компании

Ответ:

19. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Какой тип питания чаще всего используется на конференциях?**

- А. Только фуршет
- Б. Только банкет
- В. Фуршет, кофе-брейк, банкет или порционное обслуживание
- Г. Только порционное обслуживание

Ответ:



20. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Какие из перечисленных характеристик относятся к качественным КРИ?**

- А. Измеряемость
- Б. Достижимость
- В. Релевантность
- Г. Все вышеперечисленные

Ответ:

Типовые задания для оценки знаний и умений промежуточной аттестации
Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета в виде тестирования

ПК 2.3 Организовывать деятельность и осуществлять обслуживание в организациях питания (включая ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09)

1. Установите соответствие между наименованием посуды и ее назначением

Наименование посуды	Назначение посуды
1. Вилка кокотная	А. Для накладывания долек фруктов в стакан
2. Вилка с тремя зубцами	Б. Для подачи мучных кулинарных изделий
3. Вилка с четырьмя зубцами в середине с отверстием	В. Для смешивания напитков
4. Вилка барная	Г. Для устриц
5. Ложка барная	Д. Для блюд из рыбы
6. Лопатка-вилка	Е. Для горячих закусок

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5

2. Установите соответствие между наименованием посуды и ее назначением

Наименование посуды	Назначение посуды
1. Тарелка мелкая столовая	А. Для подачи супов
2. Тарелка столовая глубокая	Б. Для подачи вторых блюд
3. Тарелка пирожковая	В. Для закусок из рыбной и мясной гастрономии
4. Блюдо овальное	Г. Для мучных кулинарных изделий
5. Тарелки десертные	Д. Для холодных блюд
6. Тарелки закусочные	Е. Для пудингов

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5	6

3. Установите последовательность сервировки стола



1. Раскладывают салфетки
2. Накрывают стол скатертью.
3. Ставят приборы со специями
4. Раскладывают столовые приборы
5. Ставят вазы
6. Проверить стол на устойчивость
7. Раскладывают тарелки
8. Раскладывают стеклянную посуду

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--	--	--	--	--

4. Определите последовательность подачи блюд по следующему меню

- А. Стейк из форели с лимонным соусом
- Б. Суп из белых грибов
- В. Салат «Город мяса» (отварная говядина, ветчина, язык)
- Г. Отбивная из свинины на косточке (горячее блюдо)
- Д. Рыбное ассорти (семга слабой соли, палтус холодного копчения)
- Е. Мороженое

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--	--	--	--

**5. Существует разные виды организационной структуры предприятия.
Соотнесите название структуры и ее описание:**

Название структуры	Описание
А. Линейная	1. Коллектив делится на группы по функциональному признаку, что позволяет делегировать полномочия и ответственность руководителям отделов.
Б. Функциональная	2. Для этой модели характерно разделение персонала по подразделениям. Основными критериями выступают рыночные сегменты, географический регион или продукция.
В. Дивизионная	3. Сочетает элементы функционального и дивизионного подхода, когда исполнитель одновременно подчиняется непосредственному руководителю и проектному.
Г. Матричная	4. Традиционная или классическая структура, в которой все бизнес-процессы контролируются одним человеком.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

6. Соотнесите группу методов управления и примеры методов

Группа методов	Примеры методов
А. Экономические	1. Разработка моделей профессионального развития сотрудников
Б. Административные	2. Соблюдение требований внутренних нормативных документов,
В. Социально-психологические	3. Стимулирующие доплаты и премии
Г. Методы коммуникации	4. Обратная связь, командная работа

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

7. Предварительная сервировка столов зависит от класса ресторана, метода и времени обслуживания. Соотнесите изображение сервировки и его названия

Название сервировки	Изображение сервировки
А. Минимальная сервировка на завтрак	<p>1.</p>
Б. Минимальная сервировка на обед	<p>2.</p>
В. Минимальная сервировка на ужин	<p>3.</p>

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

8. Установите правильную последовательность подачи блюд и напитков на банкет-чае



- А. Предложить гостям сладкие блюда и вина.
- Б. Подать чай и кофе, предварительно поставив на стол сливки, молоко и лимон.
- В. Наполнить чашки кофе из кофейника и поставить кофейник на стол.
- Г. Предложить гостям мускат, кагор, ликеры и коньяки.
- Д. Убедиться, что ложки при подаче горячих напитков положены на блюде перед чашкой.

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--	--	--

9. Сопоставьте форму организации питания и их описание

Форма организации питания	Описание
1. Кейтеринг	А. Форма обслуживания, при которой еда доставляется клиенту на дом или в офис.
2. Фуршет	Б. Организация питания на выездных мероприятиях, включая приготовление и транспортировку блюд.
3. Шведский стол	В. Обслуживание гостей в их номерах в отелях
4. Доставка еды	Г. Способ обслуживания, при котором блюда выставляются на стол, и гости сами выбирают, что им взять.
5. room service	Д. Форма питания, при которой гости обслуживаются за общим столом, но едят стоя, выбирая блюда с общего стола.

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5

10. Сопоставьте вид сервиса и его описание

Вид сервиса	Описание
А. Сервис Gueridon	1. Блюда готовятся, финализируются или сервируются непосредственно перед гостями на специальном столике или тележке. Этот метод обслуживания добавляет элемент театральности и персонализации, создавая уникальный опыт для посетителей.
Б. Plate service	2. Официанты подают блюда клиентам на тарелках, т. е. слева от клиента, пустые тарелки убирают справа от клиента.
В. Silver service	3. Пища подается к столу официантами на больших блюдах, и официант кладет порцию на тарелку гостя с этого блюда, т. е. слева от гостя, тарелки расставляют справа от гостя.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

11. В какой последовательности осуществляется сервировка стола?



- А. Приборы
- Б. Стекло
- В. Салфетки
- Г. Тарелки
- Д. Скатерть
- Е. Цветы

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--	--	--	--

12. Укажите правильный порядок сервировки стола для обеда:

- А. Бокалы
- Б. Закусочные тарелки
- В. Приборы
- Г. Пирожковые тарелки
- Д. Гостевые салфетки

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--	--	--

22. В международной практике принято различать следующие виды меню. Соотнесите виды меню и их характеристику

Виды меню	Характеристика меню
А. «А-ля карт» (a la carte)	1. Меню, где предлагается сразу несколько блюд в одном комплексе (первое, второе и компот) с некоторыми вариациями.
Б. «Табльдот» (table d'hote).	2. Меню, которое предлагает ассортимент блюд на один конкретный день.
В. «Дю жур» (du jour)	3. Оформление перечня порционных блюд с индивидуальной ценой. Меню, где каждая позиция заказывается отдельно
Г. «Шведский стол»	4. Широкий выбор блюд со свободным доступом, этот метод обслуживания увеличивает пропускную способность зала, ускоряет процесс обслуживания

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

23. Соотнесите название и назначение стеклянной посуды

Название стеклянной посуды	Назначение
----------------------------	------------



А. Рейнвейная рюмка	1.Для подачи красных столовых вин
Б. Лафитная рюмка	2.Для подачи тропических коктейлей
В. Бокал Харрикейн	3.Для подачи холодных, густых, кофейных коктейлей
Г. Стакан Фраппе	4.Для подачи белых сухих и полусухих вин

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

24. Соотнесите вид металлической посуды и ее назначение

Виды столовой посуды	
А. Кокотница	1.Для подачи горячих очищенных яиц, сваренных «в мешочке»
Б. Кокильница	2.Используется для приготовления и подачи горячих закусок: грибов в сметане
В. Пашотница	3.Предназначена для запекания и подачи рыбы и морепродуктов
Г.Крюшонница	4.Используют для подачи крюшонов при групповом обслуживании

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

25. Соотнесите приемы с рассадкой за столом и без рассадки с названиями

А. Приемы с рассадкой	1.Завтрак
Б. Приемы без рассадки	2. Фуршет,
	3.Обед
	4.Ужин
	5. Коктейль,
	6.Жур Фикс

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б

26. Соотнесите вид банкета и его описание

Виды банкетов	Описание
1. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами	А. Смешанный банкет, состоящий из двух, трех видов банкетов, проводимых одновременно
2. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами	Б. Время проведения банкета вторая половина дня в 15-16 часов. Меню включает в себя сладкие блюда



3. Банкет-фуршет	В. Все участники банкета пьют и едят стоя, закуски и напитки разносят на блюдах и подносах
4. Банкет-коктейль	Г. Участники банкета по собственному желанию выбирают себе блюда и напитки, пьют и едят стоя, пользуясь только вилкой
5. Банкет-чай	Д. Размещение гостей за столом произвольно. Обслуживание происходит как самостоятельно участником банкета, так и официантом
6. Комбинированный банкет	Е. Банкет проводится за красиво сервированным столом, где участники сидят согласно своему социальному положению, закуски блюда, напитки заранее на стол не ставятся, все блюда подаются в строгой последовательности

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5

27. Соотнесите виды меню и их характеристику

Виды меню	Характеристика
А. Меню со свободным выбором блюд	1. Составляется для участников симпозиумов, совещаний, конференций.
Б. Меню комплексного завтрака, обеда, ужина	2. Составляют для рабочих, студентов, школьников и других контингентов потребителей, питающихся в столовых, а также в ресторанах
В. Меню бизнес-ланча	3. Составляют в ресторане для быстрого обслуживания посетителей в специально отведенное время
Г. Меню дневного рациона	4. Применяют на общедоступных общественного питания

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

28. Соотнесите проблемы в управлении персоналом с их причинами

Проблемы	Причины
А. Текучесть кадров	1. Субъективность оценок, отсутствие четких КРІ, нерегулярность проведения оценки.
Б. Низкая мотивация сотрудников	2. Низкая удовлетворенность работой, отсутствие карьерных перспектив, неконкурентоспособная зарплата, плохой микроклимат в коллективе.
В. Неэффективный подбор персонала	3. Отсутствие четких целей, недостаток признания и поощрений, однообразные задачи, отсутствие развития.
Г. Неэффективная система оценки персонала	4. Недостаточно глубокий анализ кандидатов, нечеткие критерии отбора, спешка в процессе найма.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:



А	Б	В	Г

29. Соотнесите методы совершенствования управлением персоналом и их примеры

Методы	Примеры методов
А. Мотивация и стимулирование сотрудников	1. Установление показателей эффективности для сотрудников
Б. Обучение и развитие персонала	2. Использование HR-аналитики для поиска кандидатов с наиболее подходящими компетенциями.
В. Внедрение системы КРІ	3. Проведение тренингов по развитию лидерских качеств для руководителей отделов.
Г. Оптимизация процессов подбора персонала	4. Внедрение бонусной системы за выполнение плановых показателей.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

4.5.3 Типовые задания для оценки освоения МДК 02.03 Контроль качества продукции и услуг предприятия питания

Типовые задания для оценки знаний и умений текущего контроля

Примерные вопросы для устного опроса

Тема 3.2. Контроль и качество предоставления услуг потребителям

1. Какие элементы включает в себя «система качества»?
2. Какими законами должны руководствоваться предприятия для обеспечения безопасной и качественной продукции
3. Перечислите основополагающие стандарты, необходимые для оценки и подтверждения соответствия продукции.
4. Объясните, почему важно, чтобы исполнитель обеспечивал возможность проверки объема (массы) продукции общественного питания.
5. Какую информацию о пищевой ценности продукции общественного питания необходимо предоставлять потребителям? Приведите примеры.
6. Какие методы применяются для организации и совершенствования качества обслуживания в предприятиях общественного питания? Охарактеризуйте их.
7. Объясните, что такое бракераж пищевых продуктов и почему он важен в организациях общественного питания.
8. Объясните, что такое система ХАССП и каковы ее основные принципы.
9. Опишите отличия и объединяющие факторы между производственным контролем и системой ХАССП.



10. Опишите основные элементы Программы производственного контроля (ППК) для предприятий общественного питания, указанные в тексте. Как каждый из этих элементов способствует обеспечению безопасности и качества продукции? Почему разработка и применение Программы производственного контроля (ППК) является обязательным для предприятий общественного питания? Обоснуйте ваше мнение, учитывая возможные последствия несоблюдения санитарных норм.
11. Опишите основные положения Закона о защите прав потребителей. Как эти положения защищают права потребителей и какие обязательства налагают на продавцов и производителей?
12. Объясните, почему важно предоставлять сведения о наименовании продукции общественного питания и входящих в нее ингредиентах.

Примерные задания по практическим работам

ПК 2.1 Выявлять потребности и формировать спрос на продукцию и услуги общественного питания (включая ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09)

Тема 3.2 Потребности и формирование спроса на продукцию и услуги общественного питания

1. Вы работаете администратором зала в кафе. Какую информацию вы можете собрать, которая будет представлять интерес для начальника отдела маркетинга?
2. Какой тип маркетинговых исследований наиболее уместно предложить в ситуации - «Вкусно и точка» выбирает место для строительства кафе-закусочной в быстрорастущем пригороде?
3. Предложите критерии сегментации рынка для кафе, расположенного в центральной части города.
4. Приведите несколько примеров маркетинговых проблем, решать которые целесообразно на основе использования метода наблюдения.
5. Может ли предприятие общепита иметь много участников канала сбыта? Объясните на примере ресторана.
6. На каком сегменте рынка действует городское кафе и чем он привлекателен для руководства предприятия?
7. Разработайте программу проведения маркетинговых исследований по оценке конкурентов для предприятия общественного питания.
8. Перечислите основные источники информации, из которых клиент может узнать о предприятии общественного питания. Какие средства информации будут наиболее эффективны для воздействия на потенциальных клиентов о принятии решения по посещению предприятия общественного питания?
9. Приведите примеры использования приемов публик-релейшнз предприятиями общественного питания. Какие из инструментов публик-релейшнз используются наиболее часто и почему?
10. Разработайте самостоятельно план рекламной кампании для открывающегося летнего кафе, расположенного в парковой зоне города.
11. Вы работаете администратором зала в кафе. Какую информацию вы можете собрать, которая будет представлять интерес для начальника отдела маркетинга?



12. Какой тип маркетинговых исследований наиболее уместно предложить в ситуации - «Вкусно и точка» выбирает место для строительства кафе-закусочной в быстрорастущем пригороде?
13. Предложите критерии сегментации рынка для кафе, расположенного в центральной части города.
14. Приведите несколько примеров маркетинговых проблем, решать которые целесообразно на основе использования метода наблюдения.
15. Может ли предприятие общепита иметь много участников канала сбыта? Объясните на примере ресторана.
16. На каком сегменте рынка действует городское кафе и чем он привлекателен для руководства предприятия?
17. Разработайте программу проведения маркетинговых исследований по оценке конкурентов для предприятия общественного питания.
18. Перечислите основные источники информации, из которых клиент может узнать о предприятии общественного питания. Какие средства информации будут наиболее эффективны для воздействия на потенциальных клиентов о принятии решения по посещению предприятия общественного питания?
19. Приведите примеры использования приемов публич-рилейшнз предприятиями общественного питания. Какие из инструментов публич-рилейшнз используются наиболее часто и почему?
20. Разработайте самостоятельно план рекламной кампании для открывающегося летнего кафе, расположенного в парковой зоне города.

Примерные тестовые задания

ПК 2.1 Выявлять потребности и формировать спрос на продукцию и услуги общественного питания (включая ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09)

Тема 3.2 Потребности и формирование спроса на продукцию и услуги общественного питания

1. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающий выбор ответа.

Предприятие общественного питания в зависимости от характера их деятельности подразделяются на:

- А. заготовочные, с полным производственным циклом, торговые, выездного обслуживания, пищеблок гостиничного комплекса
- Б. рестораны, бары, кафе, столовые, закусовые
- В. стационарные, передвижные
- Г. сезонные, постоянного действия

Ответ:

2. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающий выбор ответа. **Приемами мерчандайзинга являются:**



- А. Розничная продажа, обслуживание в помещении, обслуживание вне ресторана, разъездная продажа (по контракту на поставку продукции), VIP-обслуживание
- Б. Обслуживание участников съездов, форумов, конференций, обслуживание проживающих в гостинице, тематические мероприятия, обслуживание на различных видах транспорта, обслуживание в местах массового отдыха
- В. «Шведский стол», репинский стол, экспресс-стол, экспресс-зал, обслуживание с тележек
- Г. Дизайн блюд и напитков, внедрение новых методов обслуживания, агитация в зале, убеждающая продажа, предложение в форме альтернатив

Ответ:

3. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающий выбор ответа.

Главная маркетинговая цель предприятия общественного питания – это:

- А. Выявление неудовлетворенной потребности и обеспечение её полного удовлетворения
- Б. Развитие материально-технической базы предприятия общественного питания
- В. Налаживание связей с поставщиками сырья
- Г. Обеспечение технологического процесса предприятия питания необходимой нормативно-технической документацией

Ответ:

4. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающий выбор ответа.

Разработка технологических схем, обеспечение материально-технического снабжения, управление конкурентоспособностью кулинарной продукции связано с такой функцией маркетинга как:

- А. Аналитической
- Б. Производственно-сбытовой
- В. Планирование
- Г. Управление и контроль маркетинговой деятельностью

Ответ:

5. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающий выбор ответа. **Ресторан «Усадьба» предлагает следующие ассортиментные группы кулинарной продукции: холодные и горячие закуски, первые блюда, горячие рыбные и мясные блюда, гарниры, десерты, спиртные напитки. Указанное число ассортиментных групп характеризует:**



А. Широту товарного ассортимента

Б. Глубину

В. Насыщенность

Г. Гармоничность

Ответ:

6. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающий выбор ответа. **Разбивка рынка на четкие группы потенциальных потребителей в соответствии с количественными и качественными особенностями их спроса – это...**

А. Конъюнктура рынка

Б. Сегментация рынка

В. Емкость рынка

Ответ:

7. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающий выбор ответа. **Координация всех видов деятельности предприятия питания, включая комплексное исследование рынка, организацию сбыта, сервиса, рекламы, стимулирование спроса, инноваций в области технологий представляет собой:**

А. Формирование спроса

Б. Стимулирование сбыта

В. Управление ассортиментом

Г. Товарную номенклатуру

Ответ:

8. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающий выбор ответа. **Что такое SWOT-анализ?**

А. Анализ рыночной конъюнктуры

Б. Анализ финансовой отчетности компании

В. Анализ внутренних и внешних факторов компании

Г. Анализ конкурентов

Ответ:

9. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающий выбор ответа. **Концепция ресторана — это ...**

А. Суть бизнес-модели ресторана с детально прописанными параметрами

Б. Набор ключевых точек контакта, интерпретирующих идею ресторана

В. Основная идея ресторана, передающая замысел управляющей команды целевым гостям



Г. Подробно формализованный маркетинг-микс ресторана, составленный на основании позиционирования и ключевых характеристик бренда

Ответ:

10. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающий выбор ответа. **Комплексное исследование рынка, изучение потребителей, конкурентов связано с такой функцией маркетинга как:**

- А. Аналитической
- Б. Производственно-сбытовой
- В. Планирование
- Г. Управление и контроль маркетинговой деятельностью

Ответ:

11. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающий выбор ответа. **Для сбора какой информации необходимы методы наблюдения, опроса и эксперимента?**

- А. Первичной
- Б. Вторичной
- В. Внешней
- Г. Внутренней

Ответ:

12. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающий выбор ответа. **Рынок покупателя – когда:**

- А. Предложение превышает спрос
- Б. Спрос превышает предложение
- В. Предложение полностью удовлетворяет спрос
- Г. Данная категория рынка не связана с соотношением спроса и предложения, а определяется только уровнем цен

Ответ:

13. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающий выбор ответа. **Главная работа по увеличению продаж в ресторане ведётся:**

- А. В офисе с планами маркетинга и рекламы;
- Б. В зале с клиентами;
- В. В бухгалтерии;



Г. Во время собрания официантов перед сменой.

Ответ:

14. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающий выбор ответа. **Исследование мнений потребителей о качестве блюд в ресторане можно провести, используя метод:**

- А. Холл-тест
- Б. АВС-анализ
- В. Хоум-тест
- Г. Анкетирование

Ответ:

15. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающий выбор ответа. **Способность услуги питания удовлетворять основные и дополнительные потребности гостя предприятия определяет:**

- А. Назначение услуги
- Б. Эргономические свойства услуги
- В. Эстетические свойства услуги
- Г. Экологические свойства услуги

Ответ:

16. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающий выбор ответа. **Совокупность потребительских ожиданий в общественном питании включает:**

- А. Все услуги, удовлетворяющие данную потребность
- Б. Те услуги, которые знает потребитель
- В. Те услуги в пределах ожиданий и желаний, которые потребитель включает при рассмотрении вопроса о покупке
- Г. Группу услуг, на основе которой принято окончательное решение о приобретении услуг

Ответ:

17. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающий выбор ответа. **Весь комплекс мероприятий по формированию спроса в системе маркетинга необходимо осуществлять с использованием:**

- А. Методов рыночной сегментации



- Б. Дисперсного метода
- В. Метода теории вероятности
- Г. Метода проб и ошибок
- Д. Экспериментального метода

Ответ:

18. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающий выбор ответа. **Продлению жизненного цикла продукции не способствует:**

- А. Разработка новых сфер применения и модификаций продукции
- Б. Предложение большего объема продукции к реализации
- В. Выявление новых групп потребителей и повышение адресности продукции
- Г. Развитие методов сбыта

Ответ:

19. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающий выбор ответа. **Для ресторатора, который знает, что он действует на стабильном и насыщенном рынке, лучшим решением будет направить свои маркетинговые усилия на:**

- А. Избирательный (специфический) спрос
- Б. Общие потребности (общий спрос)
- В. Первичный спрос
- Г. Потенциальный спрос

Ответ:

20. Выберите нескольких правильных ответов из предложенных вариантов и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. **Объём продаж в ресторане оказался меньше запланированного. Можно рекомендовать следующие действия:**

- А. Выявить потребность;
- Б. Повысить цены;
- В. Стимулировать официантов;
- Г. Расширить производство.

Ответ:

ПК 2.4 Контролировать качество продукции и услуг общественного питания (включая ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09)

Тема 3.2. Контроль и качество предоставления услуг потребителям



1. Установите соответствие между терминами и их определениями

Термины	Определения
1. Качество услуги	А. Элементы, которые помогают оценить, насколько услуга соответствует ожиданиям клиентов
2. Характеристики услуги	Б. Ожидания клиентов, сформированные на основе их опыта
3. Показатели качества	В. Совокупность характеристик, определяющих уровень удовлетворенности.
4. Установленные потребности	Г. Конкретные требования, которые клиенты ожидают от услуги
5. Предполагаемые потребности	Д. Ожидания, которые могут возникнуть у клиентов на основе рекламы и маркетинга

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5

2. Установите соответствие между аспектами качества и их значением

Аспекты	Значения
1. Способность услуги	А. Ожидания, которые клиенты имеют по отношению к услуге
2. Характеристики	Б. Общая способность услуги удовлетворять запросы
3. Оценка качества	В. Элементы, влияющие на восприятие услуги
4. Уровень удовлетворенности	Г. Процесс, позволяющий определить, насколько услуга удовлетворяет клиентов
5. Потребности клиентов	Д. Конкретные требования, которые клиенты ожидают от услуги

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5

3. Установите соответствие между элементами и их описаниями

Элементы	Описание
1. Качество	А. Ожидания клиентов, которые могут быть сформированы через рекламу
2. Характеристики услуги	Б. Конкретные критерии, по которым оценивается услуга
3. Показатели	В. Общая способность услуги соответствовать ожиданиям
4. Установленные потребности	Г. Элементы, определяющие уровень удовлетворенности клиентов
5. Предполагаемые потребности	Д. Ожидания, основанные на реальном опыте

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5



4. Установите соответствие между понятиями и их значением

Понятия	Значения
1. Качество услуги	А. Ожидания, которые клиенты имеют на основе их предыдущего опыта
2. Характеристики	Б. Элементы, которые помогают оценить уровень качества услуги
3. Показатели	В. Совокупность характеристик, определяющих удовлетворенность
4. Установленные потребности	Г. Конкретные требования клиентов к услуге
5. Предполагаемые потребности	Д. Ожидания, сформированные на основе маркетинга

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5

5. Установите соответствие между аспектами качества услуги и их функциями

Аспекты	Функции
1. Способность удовлетворять потребности	А. Оценка того, насколько услуга соответствует ожиданиям
2. Характеристики услуги	Б. Элементы, которые влияют на общее восприятие услуги
3. Показатели качества	В. Ожидания, которые клиенты имеют на основе информации
4. Установленные потребности	Г. Конкретные требования, которые клиенты ожидают от услуги
5. Предполагаемые потребности	Д. Общая способность услуги удовлетворять запросы

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5

6. Установите соответствие между ключевыми требованиями к качеству обслуживания и их описаниями

Ключевые требования	Описание
1. Социальная адресность	А. Способность услуги быть понятной и доступной для клиентов
2. Функциональная пригодность	Б. Удобство и комфорт при использовании услуги
3. Безопасность	В. Соответствие услуг требованиям безопасности
4. Эргономичность	Г. Внешний вид и привлекательность услуги
5. Эстетичность	Д. Способность услуги выполнять свои функции

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5

7. Установите соответствие между системами управления качеством и их функциями



Системы управления качеством	Функции
1. Подбор кадров	А. Оценка мнения клиентов о предоставленных услугах.
2. Обучение сотрудников	Б. Обеспечение квалифицированного состава работников.
3. Контроль качества	В. Повышение уровня профессионализма и навыков сотрудников.
4. Поддержка уровня удовлетворенности сотрудников	Г. Поддержка мотивации и удовлетворенности работников.
5. Контроль степени удовлетворенности клиентов	Д. Оценка и поддержка качества предоставляемых услуг.

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5

8. Установите соответствие между аспектами управления качеством и их значениями

Аспекты	Значения
1. Управление качеством обслуживания	А. Оценка того, насколько клиенты довольны услугами
2. Ключевые требования	Б. Набор стандартов, которые необходимо соблюдать
3. Управленческие системы	В. Структуры, обеспечивающие контроль над качеством
4. Процессы организации	Г. Деятельность, направленная на соблюдение стандартов качества
5. Уровень удовлетворенности	Д. Организация работы и предоставления услуг

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5

9. Установите соответствие между терминами и их определениями

Термины	Определения
1. Гибкость	А. Способность услуги адаптироваться к изменяющимся потребностям клиентов
2. Информативность	Б. Уровень комфорта и удобства при использовании услуги.
3. Эстетичность	В. Способность услуги предоставлять необходимую информацию.
4. Эргономичность	Г. Внешний вид и привлекательность услуги.
5. Безопасность	Д. Соответствие стандартам безопасности.

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5

10. Установите соответствие между процессами управления качеством и их целями



Процессы	Цели
1. Контроль над качеством	А. Обеспечение высокого уровня квалификации сотрудников
2. Стандартизация процесса	Б. Определение уровня удовлетворенности клиентов
3. Обучение персонала	В. Поддержание единых стандартов в предоставлении услуг
4. Оценка удовлетворенности	Г. Оценка и улучшение качества услуг
5. Подбор кадров	Д. Обеспечение наличия квалифицированного персонала

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5

11. Установите соответствие между факторами качества обслуживания и их описаниями

Факторы	Описание
1. Сложность определения качества	А. Оценка, основанная на восприятии клиента о том, как услуга была предоставлена
2. Сравнение ожиданий и реальности	Б. Отсутствие материальной формы продукта затрудняет измерение качества
3. Оценка процесса обслуживания	В. Оценка качества зависит не только от результата, но и от процесса оказания услуг

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

12. Установите соответствие между аспектами качества обслуживания и их значением

Аспекты	Значения
1. Установленные потребности	А. То, что клиент ожидает получить на выходе
2. Предполагаемые потребности	Б. То, что клиент считает необходимым, основываясь на личном опыте
3. Ожидания потребителей	В. То, что клиент надеется получить, но не всегда осознает
4. Процесс обслуживания	Г. Весь процесс, который проходит клиент во время получения услуги
5. Результат обслуживания	Д. Конкретные требования, которые клиент ожидает от услуги

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5

13. Установите соответствие между характеристиками качества обслуживания и их примерами

Характеристики	Примеры
1. Сложность определения	А. Клиент может иметь разные ожидания от одной и



	той же услуги
2. Субъективные ожидания	Б. Услуга не имеет физической формы, что затрудняет ее оценку
3. Оценка процесса	В. Важны не только результаты, но и то, как была оказана услуга

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

14. Установите соответствие между терминами и их определениями

Термины	Определения
1. Качество обслуживания	А. Состояние, в котором клиент получает услугу
2. Ожидания потребителей	Б. Восприятие клиента о том, что он должен получить от услуги
3. Процесс оказания услуг	В. Сложность в измерении из-за нематериальной природы услуги
4. Субъективная оценка	Г. Влияние на оценку качества, основанное на личных впечатлениях
5. Условия обслуживания	Д. Совокупность характеристик, обеспечивающих удовлетворение потребностей

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5

15. Установите соответствие между аспектами качества обслуживания и их влиянием на оценку

Аспекты	Влияние
1. Ожидания	А. То, что клиент фактически получает после оказания услуги
2. Реальность	Б. То, что клиент надеется получить от услуги
3. Процесс	В. Важный элемент, который влияет на общее восприятие
4. Результат	Г. Непосредственные факторы, влияющие на качество обслуживания
5. Условия	Д. Как клиент воспринимает взаимодействие с персоналом

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5

16. Установите соответствие между процессами контроля и их основными характеристиками

Процессы контроля	Характеристики
1. Входной контроль	А. Проверка документов на безопасность и качество сырья
2. Бракераж	Б. Оценка качества продукции перед введением в меню
3. Лабораторный контроль	В. Независимая проверка третьей стороной



4. Контроль хранения продуктов питания	Г. Проверка условий хранения и соблюдения температурного режима
5. Бракеражная комиссия	Д. Группа специалистов, следящих за качеством продукции

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5

17. Установите соответствие между членами бракеражной комиссии и их ролями

Члены бракеражной комиссии	Роли
1. Председатель Комиссии	А. Ответственный за соблюдение санитарных норм и здоровья работников
2. Заведующий производством	Б. Лицо, назначенное руководителем для управления комиссией
3. Медработник	В. Специалист, который отвечает за качество производимых товаров
4. Непосредственный изготовитель продукции	Г. Человек, непосредственно участвующий в приготовлении продукции
5. Представитель отдела менеджмента качества	Д. Лицо, следящее за выполнением стандартов качества

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5

18. Установите соответствие между аспектами деятельности бракеражной комиссии и их описанием

Аспекты деятельности бракеражной комиссии	Описание
1. Проверка качества пищи	А. Включает все блюда, продукты, кулинарные и кондитерские изделия в меню
2. Ассортимент блюд	Б. Осуществляется в горячем цехе и местах выдачи
3. Методы проверки	В. Оценивается по внешнему виду, вкусу, запаху, цвету и консистенции
4. Степень готовности	Г. Проводится с использованием органолептических и лабораторных методов
5. Место проверки	Д. Оценка готовности блюд перед их отпуском

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5

19. Установите соответствие между характеристиками проверки и их значением

Характеристики проверки	Значение
1. Внешний вид	А. Оценка визуального качества блюда
2. Вкус	Б. Определение аромата готового продукта
3. Запах	В. Восприятие вкусовых характеристик
4. Цвет	Г. Оценка однородности и текстуры продукта



5. Консистенция	Д. Визуальная характеристика, влияющая на восприятие блюда
-----------------	--

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5

20. Установите соответствие между требованиями входного контроля и их значением

Требования входного контроля	Значение
1. Маркировка на упаковке	А. Документы, сопровождающие поставку продукции
2. Товарно-сопроводительная документация	Б. Указания, которые должны быть на упаковке для соответствия стандартам
3. Действующее законодательство	В. Правила и нормы, регулирующие упаковку и маркировку товаров
4. Объем информации	Г. Количество информации, необходимое для правильного понимания продукта
5. Наличие текста на русском языке	Д. Язык, на котором должна быть представлена информация на упаковке

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5

21. Установите последовательность действий тайного гостя

Поставьте номера действий в правильной последовательности:

1. Оценка внешнего вида, вкусовых качеств блюд, их подачи. Фотографирование блюд.
2. По телефону бронирование столика
3. Обращение внимания на внешний вид и поведение персонала.
4. Посещение туалета и оценка его состояния.
5. Расплата, фотографирование чека.
6. Совершение заказа на сумму, указанную в задании.
7. Запоминание, как быстро официант забрал пустую посуду, выполнил ли «правило последней чашки».
8. Оценка общего состояния помещения, стола, посуды и столовых приборов, опрятности меню и винной карты.
9. Приход в ресторан в день и время заказа, фотографирование фасада заведения и ведение аудиозаписи от входа в ресторан до заказа блюд.
10. Отслеживание и запоминание времени подачи блюд и напитков.
11. Фотографирование всех замеченных в процессе визита нарушений. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

22. Установите последовательность действий менеджера по закупкам

Поставьте номера действий в правильной последовательности:

1. Вскрытие всех коробок для проверки упаковки.
2. Проверка наименований товаров и срока годности.
3. Фиксация всех входных данных в специальном журнале.



4. Возврат несоответствующей продукции.
5. Проверка внешнего вида продуктов на соответствие нормам.
6. Проверка технических характеристик и маркировки.
7. Выборочное взвешивание штучных товаров.

Типовые задания для оценки знаний и умений промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета в виде тестирования

ПК 2.4 Контролировать качество продукции и услуг общественного питания (включая ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09)

1. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающий выбор ответа
Какие из следующих услуг не относятся к услугам общественного питания?

- A) Услуги по организации потребления продукции общественного питания
- B) Услуги по изготовлению продукции общественного питания
- C) Услуги по организации досуга
- D) Услуги по продаже электроники

Ответ:

2. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающий выбор ответа.
Какой из перечисленных видов услуг является частью классификации услуг общественного питания?

- A) Услуги по ремонту автомобилей
- B) Информационно-консультационные услуги
- C) Услуги по организации спортивных мероприятий
- D) Услуги по продаже одежды

Ответ:

3. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающий выбор ответа.
Какое из следующих требований не указано в списке общих требований к услугам общественного питания?

- A) Социальная адресность
- B) Экономическая выгода
- C) Безопасность
- D) Эстетичность

Ответ:

4. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающий выбор ответа.
Какое из следующих требований к услугам общественного питания подразумевает удобство использования для потребителей?

- A) Функциональная пригодность
- B) Информативность
- C) Гибкость
- D) Социальная адресность

Ответ:

5. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающий выбор ответа.



Что предполагает требование информативности услуг в сфере общественного питания?

- A) Полное и достоверное информирование потребителя обо всех предоставляемых услугах
- B) Обеспечение низких цен на услуги
- C) Увеличение количества предлагаемых блюд
- D) Ограничение доступа к информации о продуктах

Ответ:

6. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающий выбор ответа. Какую информацию должен получать потребитель в соответствии с требованием информативности услуг?

- A) Только о ценах на услуги
- B) О всех предоставляемых услугах и реализуемой продукции
- C) О времени работы заведения
- D) О местоположении предприятия

Ответ:

7. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающий выбор ответа. Какое из следующих условий должно быть обеспечено при оказании услуг общественного питания?

- A) Увеличение прибыли предприятия
- B) Безопасные условия для жизни и здоровья потребителей
- C) Снижение цен на услуги
- D) Ограничение доступа к информации о продуктах

Ответ:

8. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающий выбор ответа. Что необходимо соблюдать при оказании услуг общественного питания в соответствии с текстом?

- A) Личные предпочтения сотрудников
- B) Действующие правила оказания услуг, установленные нормативными правовыми актами
- C) Рекомендации клиентов
- D) Мировые стандарты ресторанного бизнеса

Ответ:

9. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающий выбор ответа. Какой метод используется для оценки качества услуг общественного питания, основанный на опросе исполнителей?

- A) Социологический метод
- B) Экспертный метод
- C) Статистический метод
- D) Аналитический метод

Ответ:

10. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающий выбор ответа. Какой из перечисленных методов применяется для получения информации от потребителей услуг общественного питания?



- А) Экспертный метод
- В) Финансовый метод
- С) Социологический метод
- Д) Технический метод

Ответ:

11. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающий выбор ответа.

Каковы основные методы оценки и контроля продукции общественного питания?

- А) Только органолептические методы.
- В) Только инструментальные (лабораторные) методы.
- С) Органолептические и инструментальные (лабораторные) методы.
- Д) Методы, основанные на мнении потребителей.

Ответ:

12. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающий выбор ответа.

Какой результат оценивается и контролируется в сфере общественного питания?

- А) Состояние оборудования.
- В) Продукция общественного питания как результат оказания услуг.
- С) Уровень квалификации персонала.
- Д) Финансовые показатели заведения.

Ответ:

13. Выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающий выбор ответа.

Каковы основные требования к услугам общественного питания? Выберите все подходящие варианты из списка и обоснуйте свой выбор.

- 1. Социальная адресность
- 2. Эстетичность
- 3. Высокая стоимость
- 4. Безопасность
- 5. Ограниченная функциональность

Ответ:

14. Выберите несколько требований к услугам общественного питания, которые способствуют повышению качества обслуживания. Обоснуйте свой выбор.

- 1. Функциональная пригодность
- 2. Информативность
- 3. Жесткость
- 4. Гибкость
- 5. Непривлекательный дизайн

Ответ:

15. Какие из следующих утверждений о правовой ответственности исполнителей услуг общественного питания являются правильными? Выберите все подходящие варианты и обоснуйте свой выбор.

- 1. Исполнитель услуг несет ответственность за ненадлежащее исполнение обязательств.
- 2. За ненадлежащее исполнение обязательств исполнитель может быть освобожден от ответственности.
- 3. Потребитель имеет право на защиту своих прав в соответствии с законодательством.



4. Исполнитель услуг не обязан следить за качеством товаров, предоставляемых потребителю.
5. Потребитель может требовать возмещения убытков в случае ненадлежащего качества товаров.

Ответ:

16. Выберите несколько прав потребителей, которые они могут реализовать в случае получения ненадлежащего качества товаров при оказании услуг общественного питания. Обоснуйте свой выбор.

1. Право на возврат товара.
2. Право на бесплатное исправление недостатков.
3. Право на возмещение убытков.
4. Право на получение товара в любом количестве.
5. Право на замену товара ненадлежащего качества.

Ответ:

17. Поставьте в логической последовательности этапы процесса проведения маркетинговых исследований, характерных для деятельности предприятия питания:

- А. Планирование и организация сбора первичной информации
- Б. Представление результатов исследования
- В. Выявление проблем и формулирование целей исследования
- Г. Отбор источников, сбор и анализ вторичной маркетинговой информации
- Д. Систематизация и анализ собранной информации

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--	--	--

18. Поставьте в логической последовательности этапы получения и анализа информации:

- А. Сбор и обработка данных
- Б. Выбор конкретного направления действий и составления плана исследований
- В. Анализ и интерпретация данных. Оценка предпринятых действий
- Г. Постановка целей и задач
- Д. Формулирование проблемы и гипотез

Запишите соответствующую последовательность букв слева направо:

--	--	--	--	--



19. Поставьте в логической последовательности этапы рыночного исследования предприятия питания, предшествующего составлению плана-программы его маркетинговой деятельности:

- А. Оценка производственно-ресурсных и сбытовых возможностей предприятия, определение уровня конкурентоспособности на различных сегментах рынка
- Б. Исследование конъюнктуры рынка, его емкости и рыночного спроса
- В. Комплексное изучение рынка и требований потребителей к выпускаемой продукции
- Г. Оценка форм и методов реализации
- Д. Изучение динамики цен, цен конкурентов, ценообразования на предприятии питания
- Е. Анализ маркетинговой среды

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--	--	--

20. Поставьте в логической последовательности этапы маркетинга как вида деятельности:

- А. Формирование цен, приемлемых для потребителя и обеспечивающих достаточную прибыль предприятию питания
- Б. Производство продукции в необходимом количестве и широком ассортименте в приемлемые для потребителей время и месте
- В. Разработка и изготовление продукции, которая бы полностью удовлетворяла потребителя
- Г. Продвижение продукции, включая рекламу, стимулирование продаж, создание благоприятного впечатления о предлагаемой продукции и услугах
- Д. Организация высококачественного сервисного обслуживания
- Е. Полное выявление нужд и потребностей потребителей

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--	--	--

21. Поставьте в нужной последовательности этапы стратегического планирования:

- А. Стратегический анализ
- Б. Выбор стратегии
- В. Определение миссии и ключевых целей



Г. Оценка и контроль выполнения

Д. Реализации стратегии

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--	--

22. Планирование является непрерывным процессом в силу двух существенных причин. Первая — возможность достижения цели и потребность в установлении новых целей. Вторая — неопределенность будущего, постоянные изменения в окружающем мире, что требует корректировки целей, согласования их с реальностью.

Соотнесите виды планирования и его описания

А. Стратегическое планирование	1. Ориентировано на уточнение, коррекцию, дополнение и конкретизацию стратегии
Б. Тактическое планирование	2. Реагирование на форс-мажорные обстоятельства, нештатные ситуации, изменения во внешней и внутренней среде
В. Текущее (оперативное) планирование	3. Ориентировано на определение общих линий деятельности предприятия и характеризуется долгосрочностью

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

23. Соотнесите определение в правой колонке, соответствующее термину в левой колонке

А. Ширина ассортимента	1. Количество позиций в каждой ассортиментной группе
Б. Глубина ассортимента	2. Рациональное сочетание товарных групп в зависимости от возможностей рынка и в соответствии с направленностью розничного предложения
В. Сбалансированность ассортимента	3. Перечень товаров, реализуемых розничным торговым предприятием.
Г. Производственный ассортимент	4. Количество предлагаемых ассортиментных групп
Д. Торговый ассортимент	5. Перечень товаров, выпускаемых предприятием-производителем.
Е. Устойчивость	6. Перечень товаров, выпускаемых разными производителями, но объединенных по нескольким признакам.
Ж. Товарная (ассортиментная) группа	7. Обеспечение постоянного наличия в продаже набора определенных разновидностей товаров

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д	Е	Ж
---	---	---	---	---	---	---



--	--	--	--	--	--	--

24. Соотнесите мероприятия и средства представления продвижения в организациях общественного питания:

Средства продвижения	Мероприятия представления
А. Реклама	1. Официант последовательно задаёт гостю вопросы, чтобы выведать его предпочтения и соотнести их с блюдами или напитками из меню, с последующим предложить именно те позиции, в которых «нуждается» посетитель, постепенно сужая выбор и определяя его вкус.
Б. Стимулирование продаж	2. Кофейня предлагает покупателям каждую седьмую чашку кофе в подарок
В. Мерчандайзинг	3. Размещение информации на щитовых конструкциях на городских улицах
Г. Событийный маркетинг	4. Красиво оформленные и грамотно расставленные в витринах салаты, сэндвичи, десерты и выпечка
Д. Прямой маркетинг	5. Мероприятие посвящено локальной кухне Дона и дню рыбака. В рамках обеда шеф-повар готовит уху с карпом на костре и другие блюда.
Е. Личные продажи	6. Почтовая рассылка по домашним или рабочим адресам потребителей, осуществляемая в целях установления или поддержания отношений с ними.
Ж. Public Relations	7. Кондитерская «Cream Cheese» отправляет в детские дома специально приготовленные пирожные и торты.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д	Е	Ж

25. Существует множество методов стимулирования сбыта. Соотнесите методы и их примеры:

Методы	Примеры
А. Ценовые методы	1. Проведение различных акций и распродаж
	2. Раздача сувениров, подарков и дополняющих товаров
Б. Неценовые методы	3. Организация и проведение лотерей и конкурсов
	4. Проведение дегустационных мероприятий
	5. Предоставление дисконтных и подарочных карт
	6. Уменьшение стоимости товара
	7. Возврат покупателям части средств, потраченных на приобретение товара
	8. Установление скидок на продукцию
	9. Выдача бесплатных пробных образцов продукции
	10. Выдача зачетных талонов

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б



--	--

26. Соотнесите состояние спроса и тип маркетинга:

Состояние спроса	Тип маркетинга
А. Негативный спрос	1. Стимулирующий
Б. Отсутствие спроса	2. Поддерживающий
В. Падающий спрос	3. Конверсионный
Г. Полный (оптимальный) спрос	4. Стабилизирующий
Д. Чрезмерный спрос	5. Ремаркетинг
Е. Колеблющий спрос	6. Демаркетинг

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д	Е

27. Установите соответствие

А. Целевая цена	33. Значимость или польза продукта для потребителя.
Б. Эластичность спроса	34. Абсолютная нижняя граница цены, до которой предприятие может понизить (уронить) цену в сложной ситуации
В. Пассивная политика цен	35. Ценовая политика, предполагающая определения цен на основе затрат
Г. Активная политика цен	36. Ценовая политика, предполагающая изучение спроса на рынке, требований потребителей к качеству продукции с целью учета их в цене.
Д. Предельная цена	37. Цена, нацеленная на получение определенного размера прибыли
Е. Ценность	38. Реакция спроса и предложения, в ответ на изменения цен товаров, доходов потребителей и других факторов, получила название

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д	Е

28. Расположите этапы жизненного цикла торговой марки в правильной последовательности:

- А. Внедрение на рынок
- Б. Разработка продукции
- В. Спад продаж
- Г. Зрелость товара
- Д. Рост продаж
- Е. Уход с рынка



Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--	--	--

29. Соотнесите неценовые факторы спроса и предложения и их примеры

Факторы	Примеры
А. Неценовые факторы спроса Б. Неценовые факторы предложения	1. Природные условия
	2. Доходы потребителей
	3. Ожидания потребителей
	4. Количество производителей
	5. Изменения технологии производства
	6. Вкусы и мода
	7. Величина налогов
	8. Реклама

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б

30. Маркетинговая среда предприятия обуславливает эффективность ведения любой коммерческой деятельности. Соотнесите среду маркетинга и входящие в нее элементы.

Среда маркетинга	Элементы среды
А. Макросреда Б. Микросреда	1. Уровень инфляции
	2. Производители товаров-заменителей
	3. Конкуренты
	4. Демографические изменения
	5. Целевая аудитория
	6. Изменения законодательства

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б

31. Соотнесите вида потребностей и его описания

Вид потребности	Описание
А. Физиологические	1. Формируются на основании желания получить позитивные впечатления. Также решение этой нужды даёт человеку возможность самовыразиться, продемонстрировать себя и получить одобрение от общества.
Б. Эмоциональные	2. Потребности, которые возникают после того, как человек удовлетворил другую потребность. То есть обычно к этой категории относят сопутствующие товары.
В. Осознанные	3. Жизненно необходимые для организма человека аспекты: утоление голода и жажды, сон, отдых и прочее
Г. Сопряжённые	4. Это потребности, осознаваемые и выражаемые человеком. Такие нужды он старается как можно скорее удовлетворить.
Д. Несопряжённые.	5. Это своего рода импульсивные покупки, возникают



	спонтанно, например: сотрудник успешно завершил важный проект на работе и хочет себя порадовать и вознаградить вкусным десертом в кафе.
--	---

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

32. Существует разные потребности. Соотнесите потребности и их примеры:

Потребности	Примеры
А. Первичные потребности	1. Эстетические потребности
	2. Физиологические потребности
	3. Социальные потребности
Б. Вторичные потребности	4. Потребность в уважении и признании
	5. Потребность в безопасности
	6. Познавательные потребности
	7. Потребность в самоактуализации

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б

33. На формирование спроса предприятия общественного питания влияют разные факторы. Соотнесите виды факторов и их примеры:

Факторы, влияющие на спрос	Примеры
А. Внешние Б. Внутренние	1. Поставщики
	2. Потребители
	3. Персонал
	4. Организация
	5. Посредники
	6. Маркетинг
	7. Конкуренты
	8. Производство

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б

34. SWOT-анализ в маркетинге позволяет оценить внутренние и внешние факторы, которые влияют на успешность бизнеса, продукта, продвижения. Это помогает разработать маркетинговую стратегию и понять, какие возможности и риски существуют. Соотнесите группы факторов и примеры факторов

Факторы	Примеры факторов
А. Сильные стороны (S)	1. Появление дополнительных услуг и расширение ассортимента
Б. Слабые стороны (W)	2. Выгодное местоположение
В. Возможности (O)	3. Повышение закупочной стоимости продуктов



Г. Угрозы (Т)	4. Текучесть кадров на предприятия
---------------	------------------------------------

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

35. В зависимости от условий рынка различают несколько видов спроса. Соотнесите виды спроса и их характеристику.

Виды спроса	Характеристика спроса
А. Полноценный	1. Большинство потребителей не заинтересованы в приобретении товара.
Б. Падающий	2. Потребитель равнодушен к продукции и отказывается её приобретать.
В. Скрытый	3. Продукция устаревает, и потребитель теряет к ней интерес.
Г. Чрезмерный	4. Необходимый товар отсутствует на рынке, но потребность в нём имеется.
Д. Отсутствующий	5. Интерес покупателей к товарам колеблется в зависимости от разных факторов.
Е. Нерегулярный	6. Спрос характерен для товаров, продающихся в полном объёме и устраивающих потребителей по всем параметрам.
Ж. Негативный (отрицательный)	7. Покупатель запрашивает продукции больше, чем компания-производитель в состоянии предложить.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д	Е	Ж

36. На спрос влияют факторы. Соотнесите факторы, влияющие на спрос и примеры факторов.

Факторы спроса	Примеры факторов
А. Ценовые Б. Неценовые	1. Цена товара
	2. Доходы потребителей
	3. Цена субститутов (товаров заменителей)
	4. Количество покупателей
	5. Вкусы потребителей
	6. Цена дополняющих товаров
	7. Реклама
	8. Сезонность

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б

Критерии и показатели оценивания

Для текущего контроля

Оценка	Форма	Критерии оценивания	Показатели оценивания
--------	-------	---------------------	-----------------------



	контроля		
«5»	устный ответ	полнота и правильность ответа, степень осознанности, понимания изученного материала, четкость и грамотность речи.	ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком: ответ самостоятельный.
«4»	устный ответ	полнота и правильность ответа, степень осознанности, понимания изученного материала, четкость и грамотность речи.	ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию учителя.
«3»	устный ответ	полнота и правильность ответа, степень осознанности, понимания изученного материала, четкость и грамотность речи.	ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка, или неполный, несвязный.
«2»	устный ответ	полнота и правильность ответа, степень осознанности, понимания изученного материала, четкость и грамотность речи.	при ответе обнаружено непонимание учащимся основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые учащийся не смог исправить при наводящих вопросах учителя.

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	практическая работа	полнота и правильность выполнения работы	работа выполнена полностью и правильно; сделаны правильные выводы.
«4»	практическая работа	полнота и правильность выполнения работы	работа выполнена правильно с учетом 2-3 несущественных ошибок, исправленных самостоятельно по требованию преподавателя.
«3»	практическая работа	полнота и правильность выполнения работы	работа выполнена правильно не менее чем на половину или допущена существенная ошибка
«2»	практическая работа	полнота и правильность выполнения работы	допущены две (и более) существенные ошибки в ходе работы, которые обучающийся не

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 88

		может исправить даже по требованию преподавателя.
--	--	---

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	тестовое задание	правильность ответа	86-100% правильных ответов на вопросы
«4»	тестовое задание	правильность ответа	71-85% правильных ответов на вопросы
«3»	тестовое задание	правильность ответа	51-70% правильных ответов на вопросы
«2»	тестовое задание	правильность ответа	0-50% правильных ответов на вопросы

Для промежуточной аттестации

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	Дифференциальный зачет в форме тестирования	правильность ответа	86-100% правильных ответов на вопросы
«4»	Дифференциальный зачет в форме тестирования	правильность ответа	71-85% правильных ответов на вопросы
«3»	Дифференциальный зачет в форме тестирования	правильность ответа	51-70% правильных ответов на вопросы
«2»	Дифференциальный зачет в форме тестирования	правильность ответа	0-50% правильных ответов на вопросы

4.6. Оценка по учебной и (или) производственной (по профилю специальности) практике

4.6.1 Виды работ учебной практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю:

Целью оценки по учебной и (или) производственной практике является оценка: 1) профессиональных и общих компетенций; 2) практического опыта и умений.

Оценка по учебной и (или) производственной практике выставляется на основании данных характеристики профессиональной деятельности обучающегося/студента на практике с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика.

Таблица 6

Виды работ	Проверяемые результаты (ПК, ОК, профессиональный опыт, умения)
-Подготовка к обслуживанию и приему гостей.	ПК 2.1.; ПК 2.2.; ПК 2.3.; ОК 01.; ОК 03.; ОК 04.;



<p>-Корректировать сервировку стола в соответствии с подачей блюда. -Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку. -Выполнение сервировки стола к обеду. -Выполнение сервировки стола к ужину.</p>	
<p>- Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана. - Решение ситуаций в период приема и оформления заказа.</p>	ПК 2.1.; ПК 2.2.; ПК 2.3.; ПК 2.4.; ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.
<p>-Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара -Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями</p> <ul style="list-style-type: none">• Silver service• Банкетный сервис• Шведский стол• Gueridon Service	ПК 2.1.; ПК 2.2.; ПК 2.3.; ПК 2.4.; ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.
<p>-Владение техникой сбора используемой посуды и приборов.</p>	ПК 2.3. ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.
<p>-Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания.</p>	ПК 2.3. ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.
<p>- Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживание гостей.</p>	ПК 2.3. ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.
<p>-Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей.</p>	ПК 2.1.; ПК 2.2.; ПК 2.3.; ПК 2.4.; ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.
<p>-Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания.</p>	ПК 2.1.; ПК 2.2.; ПК 2.3.; ПК 2.4.; ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.
<p>-Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне.</p>	ПК 2.1.; ПК 2.2.; ПК 2.3.; ПК 2.4.; ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.
<p>-Тренинг и анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями</p>	ПК 2.1.; ПК 2.2.; ПК 2.3.; ПК 2.4.; ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.
<p>-Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола.</p>	ПК 2.1.; ПК 2.2.; ПК 2.3.; ПК 2.4.; ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.
<p>-Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания.</p>	ПК 2.1.; ПК 2.2.; ПК 2.3.; ПК 2.4.; ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.



4.6.2. Виды работ производственной (по профилю специальности) практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю:

Целью оценки по учебной и (или) производственной практике является оценка: 1) профессиональных и общих компетенций; 2) практического опыта и умений.

Оценка по учебной и (или) производственной практике выставляется на основании данных аттестационного листа (характеристики профессиональной деятельности обучающегося/студента на практике) с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика.

Виды работ	Проверяемые результаты (ПК, ОК, профессиональный опыт, умения)
-Ознакомление и изучение режима работы предприятия.	ПК 2.3. ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.
-Ознакомление со стандартами службы питания гостиничного комплекса. - Изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарноэпидемиологических требований к организации питания. -Ознакомление с торговыми помещениями службы питания. -Ознакомление с производственными помещениями службы питания.	ПК 2.3. ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.
-Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания. -Ознакомление с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса.	ПК 2.3. ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.
-Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров.	ПК 2.1.; ПК 2.2.; ПК 2.3.; ПК 2.4.; ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.
-Подготовка и организация работы службы Рум сервис.	ПК 2.1.; ПК 2.2.; ПК 2.3.; ПК 2.4.; ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.
-Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания	ПК 2.1.; ПК 2.2.; ПК 2.3.; ПК 2.4.; ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.
-Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет.	ПК 2.1.; ПК 2.2.; ПК 2.3.; ПК 2.4.; ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.



-Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.	ПК 2.1.; ПК 2.2.; ПК 2.3.; ПК 2.4.; ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.
-Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета».	ПК 2.1.; ПК 2.2.; ПК 2.3.; ПК 2.4.; ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.
-Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля».	ПК 2.1.; ПК 2.2.; ПК 2.3.; ПК 2.4.; ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.
-Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием	ПК 2.1.; ПК 2.2.; ПК 2.3.; ПК 2.4.; ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.
- Распределение персонала по организациям службы питания.	ПК 2.1.; ПК 2.2.; ПК 2.3.; ПК 2.4.; ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.
-Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плану работы	ПК 2.1.; ПК 2.2.; ПК 2.3.; ПК 2.4.; ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.
-Умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания. - Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания.	ПК 2.1.; ПК 2.2.; ПК 2.3.; ПК 2.4.; ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.
-Владение профессиональной этикой персонала службы питания.	ПК 2.1.; ПК 2.2.; ПК 2.3.; ПК 2.4.; ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.
-Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания	ПК 2.1.; ПК 2.2.; ПК 2.3.; ПК 2.4.; ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.

5.Фонд оценочных средств для аттестации по модулю³ аттестационный экзамен 6 семестр:

ПАСПОРТ

Назначение:

ФОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения

Задания к аттестации по модулю формируются 3 способами:

- 1. Задания, ориентированные на проверку освоения вида деятельности (всего модуля) в целом.*
- 2. Задания, проверяющие освоение группы компетенций, соответствующих определенному разделу модуля.*
- 3. Задания, проверяющие освоение отдельной компетенции внутри профессионального модуля.*



профессионального модуля ПМ.02 Предоставление услуг предприятия питания
ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

УСЛОВИЯ

Время выполнения каждого задания: на каждое задания отводится 15 минут.

Оборудование: Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: рабочие места (25-30) по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения: компьютер; аудиовизуальные средства обучения; программное обеспечение общего и профессионального обучения.

Экзамен проходит в специально отведенной для этого аудитории и в соответствующее время. К экзамену допускаются студенты, успешно освоившие все разделы модуля. Экзамен принимает комиссия в составе из 4 человек. Итоговая оценка по модулю выставляется комиссией путем открытого голосования.

Экзамен включает в себя проверку теоретических знаний и практических навыков.

Оценка теоретических знаний

Примерные вопросы

1. Технология работы службы питания в гостинице.
2. Классификация предприятий общественного питания.
3. Виды услуг общественного питания.
4. Требования безопасности услуг общественного питания.
5. Общие требования к услугам общественного питания.
6. Основные формы питания.
7. Виды меню.
8. Требования к Программе производственного контроля.
9. Процесс разработки меню.
10. Особенности производственного контроля при осуществлении отдельных видов деятельности.
11. Основные требования к меню.
12. Техника безопасности на предприятиях общественного питания.
13. Общие требования для организаций общественного питания.
14. Программа производственного контроля: цели, задачи, порядок разработки и содержание.
15. ХАССП: цели, задачи, этапы разработки.
16. Требования к инвентарю посуде и таре на предприятиях общественного питания.
17. Метод подачи блюд: с помощью подсобного стола.
18. Информационное обеспечение процесса обслуживания, услуг службы питания гостиницы.
19. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания.
20. Общие правила и методы подачи блюд.
21. Основные этапы обслуживания потребителей.
22. Виды сервировки.
23. Процесс декантации.
24. Подача блюд: холодные закуски, температура подачи.
25. Подача игристого вина / шампанского.



26. Метод подачи блюд: в обнос.
27. Правила и техника при работе подачи супов, температура подачи.
28. Банкетные закуски.
29. Сладкие блюда: общие правила подачи.
30. Нормативные акты и законы, регулирующие деятельность общественного питания.
31. Предварительная банкетная сервировка.
32. Предварительная сервировка стола для обеда. (с указанием последовательности расстановки предметов сервировки на столе)
33. Предварительная сервировка стола для ужина (с указанием последовательности расстановки предметов сервировки на столе)
34. Предварительная сервировка стола к завтраку (с указанием последовательности расстановки предметов сервировки на столе)
35. Требования к приёму и хранению сырья и пищевых продуктов.

Оценка практических навыков.

Примерные ситуационные задания для оценки практических навыков:

1. Поступил заказ от гостя из номера: континентальный завтрак. Опишите ваши дальнейшие действия.
2. Гость ресторана заказал горячее блюдо, подающееся методом «фламбе», и вино, требующее декантации. Какой инвентарь и аксессуары при этом будут задействованы и как технически грамотно его провести.
3. 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.
4. Поступил заказ от гостя из номера: английский завтрак. Опишите ваши дальнейшие действия.
5. Составить меню, опираясь на предложенный список.
6. Составить диалог приёма заказа от гостя официантом рум сервис.
7. В кафе с обслуживанием официантами гость заказал:
 - салат мясной
 - борщ
 - рыбный рулет с картофелем «фри»
 - компот из свежих фруктов.Определите виды столовой посуды и приборов, необходимых в процессе обслуживания и составьте схему предварительной сервировки.
8. Гость ресторана заказал шоколадный трюфельный торт и игристое вино. Какой инвентарь и аксессуары при этом будут задействованы.
9. В ресторане гость заказал:
 - карпаччо из говядины
 - медальоны из телятины
 - кофе американоОпределите виды столовой посуды и приборов, необходимых в процессе обслуживания и составьте схему предварительной сервировки.
10. Рассчитайте количество официантов в смену:
 - вид сервиса Gueridon



- местимость зала-150 чел
 - средняя загрузка зала в день -50%
11. Гость ресторана заказал горячее блюдо, подающееся методом «фламбе», и вино, требующее декантации. Какой инвентарь и аксессуары при этом будут задействованы и как технически грамотно его провести.
12. Рассчитать пропускную способность зала в год при следующих условиях:
- площадь блока питания 800 м²;
 - норма площади на одно место – 1,6 м²;
 - блок работает 12 часов, в т.ч. перерыв 1 час;
 - выходные - 65 дней;
 - количество дней в году, необходимых на санитарную обработку блока -7 дней;
 - количество дней в году, потраченных на текущий ремонт оборудования и помещений блока питания 10 дней;
 - время обслуживания одного посетителя 20 мин.;
13. Возьмите предложенное меню и утвердите или опровергните предложенный порядок блюд.
14. Рассчитайте количество официантов в смену:
- вид сервиса Plate service
 - местимость зала-150 чел
 - средняя загрузка зала в день -78%
15. Рассчитайте количество официантов в смену:
- вид сервиса Silver service
 - местимость зала-300 чел
 - средняя загрузка зала в день -56%
16. Рассчитайте количество официантов в смену:
- вид сервиса Gueridon
 - местимость зала-250 чел
 - средняя загрузка зала в день -30%
17. В ресторане гость заказал:
- ассорти рыбное
 - суп-пюре из шампиньонов
 - мороженое
 - чай.
- Определите виды столовой посуды и приборов, необходимых в процессе обслуживания и составьте схему предварительной сервировки.
18. Рассчитайте количество официантов в смену:
- вид сервиса Buffet
 - местимость зала-450 чел
 - средняя загрузка зала в день -80%
19. Рассчитайте количество официантов в смену:
- вид сервиса Silver service
 - местимость зала-650 чел
 - средняя загрузка зала в день -50%
20. Рассчитать пропускную способность зала в год и, при следующих условиях:
- площадь блока питания 600 м²;
 - норма площади на одно место – 1,8 м²;



- блок работает 10 часов, в т.ч. перерыв 1 час;
 - выходные - 56 дней;
 - количество дней в году, необходимых на санитарную обработку блока -5 дней;
 - количество дней в году, потраченных на текущий ремонт оборудования и помещений блока питания 7 дня;
 - время обслуживания одного посетителя 20 мин.;
21. Рассчитать пропускную способность зала в год и, при следующих условиях:
- площадь блока питания 400 м²;
 - норма площади на одно место – 1,6 м²;
 - блок работает 10 часов, в т.ч. перерыв 1 час;
 - выходные - 102 дня;
 - количество дней в году, необходимых на санитарную обработку блока -7 дней;
 - количество дней в году, потраченных на текущий ремонт оборудования и помещений блока питания 3 дня;
 - время обслуживания одного посетителя 15 мин.;
22. Рассчитать пропускную способность зала в год, при следующих условиях:
- площадь блока питания 270 м²;
 - норма площади на одно место – 1,8 м²;
 - блок работает 12 часов, в т.ч. перерыв 1 час;
 - выходные - 52 дня;
 - количество дней в году, необходимых на санитарную обработку блока -13 дней;
 - количество дней в году, потраченных на текущий ремонт оборудования и помещений блока питания – 4 дня;
 - время обслуживания одного посетителя 20 мин.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Оценка теоретических знаний

Критерий оценки: верные ответы на вопросы преподавателя, что позволяет оценить уровень знаний, умений и владений.

Критерии оценки теоретических знаний:

В билете два вопроса по 12 баллов.

Критерии оценки ответа на вопрос	Баллы
1. Правильность и четкость ответа; отсутствие ошибок, оговорок.	3
2. Полнота ответа: знание определений понятий, основных положений, рассмотрение различных точек зрения (если вопрос предполагает, характеристика концепций (положений) разных авторов), раскрытие содержания вопроса, установление внутриспредметных и межпредметных связей.	3
3. Собственный анализ и оценка излагаемого материала (если вопрос предполагает, сопоставление концепций (положений) разных авторов), примеры, раскрытие возможных противоречий, проблем, их оценка.	3



4. Четкость и грамотность речи.

3

Дополнительный вопрос – 4 балла.

20 баллов и выше - отлично

16-19 баллов - хорошо

11-15 баллов - удовлетворительно

10 баллов и ниже - неудовлетворительно

Оценка практического задания:

Общее количество баллов задания по всем критериям оценки составляет 100.

Количество баллов	Оценка
0-49	2
50-64	3
65-84	4
85-100	5

Таблица 6

Коды проверяемых компетенций	Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)
ПК 2.1 Выявлять потребности и формировать спрос на продукцию и услуги общественного питания	Умение анализировать результаты деятельности производственной службы и потребности в ресурсах, принимать меры по их изменению	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.2 Организовывать выпуск продукции в предприятиях общественного питания	Владение навыками подбора оборудования, инвентаря, посуды, необходимых для приготовления заготовок Умение хранить приготовленные заготовки и украшения с учетом требований к безопасности пищевых продуктов	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.3 Организовывать деятельность и осуществлять обслуживание в организациях питания	Владение знаниями по оказанию помощи в размещении гостей за столом и размещении вещей гостей организации питания Умение создавать атмосферу доброжелательности и гостеприимства в организации питания Умение презентовать гостям	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике



	организацию питания и предоставляемые услуги в организации питания Владение навыками рационально и безопасно расставлять чистую столовую посуду и приборы на подносе и сервировочной тележке в организации питания. Умение презентовать гостям блюда и напитки при подаче Демонстрация соблюдения времени, последовательности и синхронности подачи блюд и напитков при обслуживании гостей мероприятия	
ПК 2.4 Контролировать качество продукции и услуг общественного питания	Демонстрация навыков проверки качества и соответствия оформления блюд и напитков Демонстрация навыков проверки качества и состояния столового белья в организации питания Демонстрация навыков проверки состояния (чистоту, наличие сколов, трещин) столовой посуды и приборов	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.1 Выявлять потребности и формировать спрос на продукцию и услуги общественного питания.		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Умение планировать текущую деятельность департаментов (служб, отделов) предприятия питания	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Знание основ финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях питания	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Умение применять теории мотивации персонала и его психологические особенности	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике



ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Умение применять теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Умение выполнять работу в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.2. Управлять и контролировать текущую деятельность сотрудников организаций общественного питания		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Умение осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности производственной службы, взаимодействие с другими структурными подразделениями предприятия питания	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Знание основ финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях питания	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Умение управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) предприятия питания	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Умение применять теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном	Умение выполнять работу в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике



и иностранном языках		
ПК 2.3. Выявлять потребности и формировать спрос на продукцию и услуги общественного питания		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Умение выявлять потребности и формировать спрос на продукцию и услуги на предприятии питания	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Знание основ финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях питания	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Умение взаимодействовать с коллегами при возникновении различных ситуаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Умение применять теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Умение выполнять работу в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.4. Организовывать выпуск и контролировать качество продукции и услуг общественного питания		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Умение организовывать выпуск и осуществлять контроль качества продукции и услуг на предприятии питания	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике



ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Знание основ финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях питания	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Умение взаимодействовать с коллегами при возникновении различных ситуаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Умение применять теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Умение выполнять работу в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

6.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинеты:

- основ маркетинга;
- организации деятельности сотрудников службы питания;
- менеджмента и управления персоналом
- организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

оснащенных оборудованием:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам,

техническими средствами:



- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы.

Лаборатория «Учебный ресторан или бар», оснащенная в соответствии

Оборудование: Стойка барная, стулья барные, столы обеденные, стулья.
Набор стеклянной и столовой посуды, набор скатертей, подносы, набор столовых приборов.

7. Информационное обеспечение реализации программы профессионального модуля

7.1. Основные издания

1. Гареев, Р.Р., Организация деятельности сотрудников службы питания: учебное пособие / Р.Р. Гареев. — Москва: КноРус, 2022. — 143 с. — ISBN 978-5-406-09538-6. — Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL:<https://book.ru/book/943186> (дата обращения: 25.02.2025). — Режим доступа: по подписке.

2. Мрыхина, Е. Б. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник / Е.Б. Мрыхина. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2023. — 417 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0822-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2051245> (дата обращения: 25.02.2025). — Режим доступа: по подписке.

3. Джум, Т. А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе : учебное пособие / Т. А. Джум, Г.М. Зайко. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2024. — 528 с. — (Бакалавриат). - ISBN 978-5-9776-0369-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2079694> (дата обращения: 27.02.2025). — Режим доступа: по подписке.

4. Мацикова, О. В. Современные технологии и инновации в сфере общественного питания : учебное пособие / О. В. Мацикова. - Минск : РИПО, 2022. - 262 с. - ISBN 978-985-895-002-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1916342> (дата обращения: 25.02.2025). — Режим доступа: по подписке.

7.2. Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

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

3. <http://www.horeca.ru> - Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания

4. <https://restorator.chef.ru> - журнал "Рестораторшеф"

5. <http://restoranoff.ru> - ведущий информационно-поисковый портал в индустрии питания и гостеприимства.