

**ГАОУ ВО «Дагестанский государственный университет  
народного хозяйства»**

*Утверждена решением  
Ученого совета ДГУНХ,  
протокол № 11 от 06 июня 2023 г.*

**Кафедра «Маркетинг и коммерция»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**«Организация обслуживания»**

**специальность - 43.02.15 Поварское и кондитерское дело**

**квалификация – специалист по поварскому и кондитерскому  
делу**

**Махачкала-2023**

**УДК 347.71(075)**  
**ББК У9(2)42я**

**Составитель** – Загирова Мадина Славиковна, старший преподаватель кафедры «Маркетинг и коммерция» ГАОУ ВО «ДГУНХ».

**Внутренний рецензент** – Дибирова Мадина Магомедрасуловна, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Менеджмент» ГАОУ ВО «Дагестанский государственный университет народного хозяйства».

**Внешний рецензент** - Козлов Богдан Игоревич, заведующий производством кофейни «Ched».

**Представитель работодателя** - Савва Денис Иванович, шеф-повар ресторана «Сыроварня»

*Фонд оценочных средств по дисциплине «Организация обслуживания» разработан в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016г., № 1565, в соответствии с приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 24 августа 2022 г. №762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования».*

Фонд оценочных средств по дисциплине «Организация обслуживания» размещен на официальном сайте [www.dgunh.ru](http://www.dgunh.ru).

Загирова М.С. Фонд оценочных средств по дисциплине «Организация обслуживания» для специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело. – Махачкала: ДГУНХ, 2023 г., 56 с.

Рекомендована к утверждению Учебно-методическим советом ДГУНХ 05 июня 2023 г.

Рекомендована к утверждению руководителем основной профессиональной образовательной программы СПО – программы подготовки специалистов среднего звена специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело Атавой Т.А.

Одобрена на заседании кафедры «Маркетинг и коммерция» 31 мая 2023г., протокол № 10.

## СОДЕРЖАНИЕ

Назначение фонда оценочных средств.....	4
I. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	5
1.1. Перечень формируемых компетенций.....	5
1.2. Компонентный состав компетенций.....	5
II. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ.....	6
2.1. Структура фонда оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.....	6
2.2. Критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования по видам оценочных средств.....	1 0
2.3. Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине при экзамене.....	1 0
.....	
III. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	1 6
....	
3.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля успеваемости обучающихся.....	1 6
....	
3.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации обучающихся.....	5 1
.....	
IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	5 5

## Назначение фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) разрабатывается для текущего контроля успеваемости (оценивания хода освоения дисциплины), для проведения промежуточной аттестации (оценивания промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине) обучающихся по дисциплине «Организация обслуживания» в целях определения соответствия их учебных достижений поэтапным требованиям образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена (далее – ППССЗ) по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело.

ФОС по дисциплины «Организация обслуживания» включают в себя: перечень компетенций, формируемых в процессе освоения ППССЗ; описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания; типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, практического опыта, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ППССЗ; методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, практического опыта, характеризующих этапы формирования компетенций.

ФОС сформирован на основе ключевых принципов оценивания:

- валидности: объекты оценки должны соответствовать поставленным целям обучения;
- надежности: использование единообразных стандартов и критериев для оценивания достижений;
- объективности: разные обучающиеся должны иметь равные возможности для достижения успеха.
- Основными параметрами и свойствами фонда оценочных средств являются:
  - предметная направленность (соответствие предмету изучения конкретной дисциплины);
  - содержание (состав и взаимосвязь структурных единиц, образующих содержание теоретической и практической составляющих дисциплины);
  - объем (количественный состав оценочных средств, входящих в ФОС);
  - качество фонда оценочных средств в целом, обеспечивающего получение объективных и достоверных результатов при проведении контроля с различными целями.



# I. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

## 1.1. Перечень формируемых компетенций

код компетенции	Формулировка компетенции
<b>ОК</b>	<b>ОБЩИЕ КОМПЕТЕНЦИИ</b>
<b>ОК 04.</b>	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
<b>ПК</b>	<b>ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ</b>
<b>ПК 1.3</b>	Проводить приготовление и подготовку к реализации полуфабрикатов для блюд, кулинарных изделий сложного ассортимента.
<b>ПК 6.4</b>	Осуществлять организацию и контроль текущей деятельности подчиненного персонала.

## 1.2. Компонентный состав компетенций

<i>Код и формулировка компетенции</i>	<i>Компонентный состав компетенции</i>		
	<i>знать:</i>	<i>уметь:</i>	<i>иметь практический опыт:</i>
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	З1 – основные понятия, термины и определения в области организации обслуживания;	У1 – идентифицировать (распознавать) ассортимент столовой посуды, приборов, белья;	
ПК 1.3. Проводить приготовление и подготовку к реализации полуфабрикатов для блюд, кулинарных изделий сложного ассортимента.	З2- нормативно-правовые документы, регулирующие личную ответственность бригадира.	У2- организовывать рабочие места в производственных помещениях. У3- организовывать работу коллектива исполнителей.	ПОЗ- принятия управленческих решений.
ПК 6.4. Осуществлять организацию и	З3- дисциплинарные процедуры в	У4- разрабатывать оценочные задания и нормативно-	ПОЗ- контроля хода и

контроль текущей деятельности подчиненного персонала.	организации производства. 34- нормативно-правовые документы, регулирующие личную ответственность бригадира. 35- методику расчета выхода продукции. 36- структуру издержек производства и пути снижения затрат. 37- методики расчета экономических показателей.	технологическую документацию; У5- оформлять документацию на различные операции с сырьем, полуфабрикатами и готовой продукцией.	оценки результатов выполнения работ исполнителями.
---	--	---	--

## II. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

### 2.1. Структура фонда оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

№ п/п	контролируемые разделы, темы дисциплины	код контролируемой компетенции и или ее части	Планируемые результаты обучения (знать, уметь, иметь практический опыт)	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
	<b>Совершенствование обслуживания на предприятиях общественного питания</b>	ОК-04 ПК-6.4	<u>ОК-04</u> Знать: 31 Уметь: У1 <u>ПК-6.4</u> Знать: 33, 34, 35,36,37 Уметь: У4,У5.	<i><b>Комплект контрольных вопросов по теме-1</b></i>  <i><b>Комплект вариантов контрольных работ №1</b></i>	Экзаменационные вопросы №№ 1-4 Задача № 1,2
1.	<b>Торговые помещения, их</b>	ОК-04 ПК-1.3	<u>ОК-04</u> <u>Знать:</u>	<i><b>Комплект</b></i>	- Экзамена

	<b>характеристика</b>		<u>31</u> <u>Уметь:</u> <u>У1</u> <u>ПК-1.3</u> <u>Знать:</u> <u>32, 33</u> <u>Уметь:</u> <u>У2</u>	<b>контрольных вопросов по теме-2</b>	ционные вопросы №№ 5-7 Задача № 3,4
2.	<b>Столовые посуда, приборы, белье</b>	ОК-04	<u>ОК-04</u> <u>Знать:</u> <u>31</u> <u>Уметь:</u> <u>У1</u>	<b>Комплект контрольных вопросов по теме-3</b>	- Экзаменационные вопросы №№ 7-17 Задача № 5,6,7
3.	<b>Информационное обеспечение процесса обслуживания</b>	ОК-04 ПК-1.3 ПК-6.4	<u>ОК-04</u> <u>Знать:</u> <u>31</u> <u>Уметь:</u> <u>У1</u> <u>ПК-1.3</u> <u>32</u> <u>У2,У3</u> <u>ПК-6.4</u> <u>Знать:</u> <u>33, 34, 35,36,37</u> <u>Уметь:</u> <u>У4,У5.</u>	<b>Комплект письменных заданий по вариантам-4</b>	- Экзаменационные вопросы №№ 18-21 -Задача № 8,9,10
4.	<b>Этапы организации обслуживания</b>	ОК-04 ПК-1.3 ПК-6.4	<u>ОК-04</u> <u>Знать:</u> <u>31</u> <u>Уметь:</u> <u>У1</u> <u>ПК-1.3</u> <u>32</u> <u>У2,У3</u> <u>ПК-6.4</u> <u>Знать:</u> <u>33, 34, 35,36,37</u> <u>Уметь:</u> <u>У4,У5.</u>	<b>Дискуссия по вопросам:</b> Классификация приемов и банкетов; банкет за столом с полным и частичным обслуживанием; банкет-фуршет и банкет-коктейль; банкет по типу «шведский стол»; многообразие организационных форм ресторанного обслуживания; специальные формы организации питания; квалификационные	- Экзаменационные вопросы №№ 22-29 Задача № 11,12



				требования, предъявляемые к официантам	
5.	<b>Обслуживание потребителей в ресторанах</b>	ОК-04 ПК-6.4	<u>ОК-04</u> <u>Знать:</u> <u>31</u> <u>Уметь:</u> <u>У1</u> <u>ПК-6.4</u> <u>Знать:</u> <u>33, 34, 35,36,37</u> <u>Уметь:</u> <u>У4,У5.</u>	<b>Дискуссия по вопросам:</b> Оперативное планирование производства; виды меню; технологическая документация.  <i>Комплект контрольных вопросов по теме-6</i>	- Экзаменационные вопросы №№ 30-35 Задачи № № 13,14,15
6.	<b>Обслуживание приемов и банкетов</b>	ОК-04 ПК-1.3 ПК-6.4	<u>ОК-04</u> <u>Знать:</u> <u>31</u> <u>Уметь:</u> <u>У1</u> <u>ПК-1.3</u> <u>32</u> <u>У2,У3</u> <u>ПК-6.4</u> <u>Знать:</u> <u>33, 34, 35,36,37</u> <u>Уметь:</u> <u>У4,У5.</u>	<b>Дискуссия по вопросам:</b> Классификация приемов и банкетов; банкет за столом с полным и частичным обслуживанием; банкет-фуршет и банкет-коктейль; банкет по типу «шведский стол»; многообразие организационных форм ресторанного обслуживания; специальные формы организации питания; квалификационные требования, предъявляемые к официантам	- Экзаменационные вопросы №№ 36-42 Задача № 16,17,18
7.	<b>Специальные</b>	ОК-04	<u>ОК-04</u>	<i>Комплект</i>	Экзамена

	<b>виды услуг и формы обслуживания</b>	ПК-1.3 ПК-6.4	<u>Знать:</u> 31 <u>Уметь:</u> У1 ПК-1.3 32 У2,У3 ПК-6.4 <u>Знать:</u> 33, 34, 35,36,37 <u>Уметь:</u> У4,У5.	<i>контрольных вопросов по теме - 8</i>  <i>Комплект письменных заданий по вариантам</i>	ционные вопросы №№ 43-52 Задача № 19,20,21
8.	<b>Услуги по организации обслуживания иностранных туристов</b>	ОК-04 ПК-1.3 ПК-6.4	<u>ОК-04</u> <u>Знать:</u> 31 <u>Уметь:</u> У1 ПК-1.3 32 У2,У3 ПК-6.4 <u>Знать:</u> 33, 34, 35,36,37 <u>Уметь:</u> У4,У5.	<i>Комплект контрольных вопросов по теме - 9</i>  <i>Комплект письменных заданий по вариантам</i>	Экзаменационные вопросы №№ 53-55 Задача № 22,23
9.	<b>Организация обслуживания гостей на высшем уровне (VIP)</b>	ОК-04 ПК-6.4	<u>ОК-04</u> <u>Знать:</u> 31 <u>Уметь:</u> У1 ПК-6.4 <u>Знать:</u> 33, 34, 35,36,37 <u>Уметь:</u> У4,У5.	<i>Комплект контрольных вопросов по теме -10</i>  <i>Комплект письменных заданий по вариантам</i>	Экзаменационные вопросы №№ 49-52 Задача № 24,25
11	<b>Организация обслуживания на социально ориентированных предприятиях питания</b>	ОК-04 ПК-6.4	<u>ОК-04</u> <u>Знать:</u> 31 <u>Уметь:</u> У1 ПК-6.4 <u>Знать:</u> 33, 34, 35,36,37 <u>Уметь:</u> У4,У5.	<i>Комплект контрольных вопросов по теме -11</i>  <i>Комплект письменных заданий по вариантам</i>	Экзаменационные вопросы №№ 57-61 Задача № 26,27
12	<b>Организация труда обслуживающего персонала</b>	ОК-04 ПК-6.4	<u>ОК-04</u> <u>Знать:</u> 31 <u>Уметь:</u> У1 ПК-6.4 <u>Знать:</u> 33, 34, 35,36,37 <u>Уметь:</u>	<i>Комплект контрольных вопросов по теме -12</i>  <i>Комплект письменных заданий по вариантам</i>	Экзаменационные вопросы №№ 61-64 Задача № 28,29,30

## 2.2. Критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования по видам оценочных средств

Балльно-рейтинговая система является базовой системой оценивания сформированности компетенций обучающихся.

Итоговая оценка сформированности компетенции(й) обучающихся в рамках балльно-рейтинговой системы осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и определяется как сумма баллов, полученных обучающимися в результате прохождения всех форм контроля.

Оценка сформированности компетенции(й) по дисциплине складывается из двух составляющих:

✓ первая составляющая – оценка преподавателем сформированности компетенции(й) в течение семестра в ходе текущего контроля успеваемости (максимум 100 баллов). Структура первой составляющей определяется технологической картой дисциплины, которая в начале семестра доводится до сведения обучающихся;

✓ вторая составляющая – оценка сформированности компетенции(й) обучающихся на экзамене (максимум – 30 баллов)

<i>4 – балльная шкала</i>	<i>«отлично»</i>	<i>«хорошо»</i>	<i>«удовлетворительно»</i>	<i>«неудовлетворительно»</i>
100-балльная шкала	85 и $\geq$	70 – 84	51 – 69	0 – 50

### ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

<i>№ п/п</i>	<i>Наименование оценочного средства</i>	<i>Характеристика оценочного средства</i>	<i>Представление оценочного средства в ФОСе</i>
<b>УСТНЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА</b>			
1.	Устный опрос	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы для обсуждения по темам дисциплины
<b>ПИСЬМЕННЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА</b>			
1.	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося	Фонд тестовых заданий

2.	Задача	Это средство раскрытия связи между данными и искомым, заданными условием задачи, на основе чего необходимо выбрать, а затем выполнить действия, в том числе арифметические, и дать ответ на вопрос задачи	Задания по задачам
----	--------	---	--------------------

### А) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ ОТВЕТОВ НА УСТНЫЕ ВОПРОСЫ

№ п/п	критерии оценивания	количество баллов	оценка/зачет
1.	1) полно и аргументированно отвечает по содержанию задания; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно.	10	отлично
2.	студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.	8	хорошо
3.	ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.	5	удовлетворительно
4.	студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал; отмечаются такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим	0	неудовлетворительно

## Б) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ТЕСТИРОВАНИЯ

№ n/n	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество о баллов	Оценка
1.	90-100 % правильных ответов	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	80-89% правильных ответов	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3.	70-79% правильных ответов	5-6	
4.	60-69% правильных ответов	3-4	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
5.	50-59% правильных ответов	1-2	
6.	менее 50% правильных ответов	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

## В) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ РЕШЕНИЯ ЗАДАЧ

№ n/n	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество во баллов	Оценка
1.	Полное верное решение. В логическом рассуждении и решении нет ошибок, задача решена рациональным способом. Получен правильный ответ. Ясно описан способ решения.	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	Верное решение, но имеются небольшие недочеты, в целом не влияющие на решение, такие как небольшие логические пропуски, не связанные с основной идеей решения. Решение оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию решения.	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3.	Решение в целом верное. В логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок, но задача решена неоптимальным способом или допущено не более двух незначительных ошибок. В работе присутствуют арифметическая ошибка, механическая ошибка или описка при	5-6	

	переписывании выкладок или ответа, не исказившие экономическое содержание ответа.		
4.	В логическом рассуждении и решении нет ошибок, но допущена существенная ошибка в математических расчетах. При объяснении сложного экономического явления указаны не все существенные факторы.	3-4	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
5.	Имеются существенные ошибки в логическом рассуждении и в решении. Рассчитанное значение искомой величины искажает экономическое содержание ответа. Доказаны вспомогательные утверждения, помогающие в решении задачи.	2-3	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)
6.	Рассмотрены отдельные случаи при отсутствии решения. Отсутствует окончательный численный ответ (если он предусмотрен в задаче). Правильный ответ угадан, а выстроенное под него решение безосновательно.	1	
7.	Решение неверное или отсутствует.	0	

### Г) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕФЕРАТОВ

№ n/n	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1.	Выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности и компетенции)
2.	Основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности и компетенции)

	вопросы при защите даны неполные ответы.		
3.	Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы.	4-6	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности и компетенции)
4.	Тема освоена лишь частично; допущены грубые ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.	1-3	
5.	Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности и компетенции)

### Е) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

№ п/п	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1.	Исключительные знания, абсолютное понимание сути вопросов, безукоризненное знание основных понятий и положений, логически и лексически грамотно изложенные, содержательные, аргументированные и исчерпывающие ответы	28-30	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	глубокие знания материала, отличное понимание сути вопросов, твердое знание основных понятий и положений по вопросам, структурированные, последовательные, полные, правильные ответы	25-27	
3.	глубокие знания материала, правильное понимание сути вопросов, знание основных понятий и положений по вопросам, содержательные, полные и конкретные ответы на вопросы. Наличие несущественных или технических ошибок	22-24	
4.	твердые, достаточно полные знания, хорошее понимание сути вопросов, правильные ответы на вопросы, минимальное количество неточностей, небрежное оформление	19-21	
5.	твердые, но недостаточно полные знания, по сути верное понимание вопросов, в целом	16-17	

	правильные ответы на вопросы, наличие неточностей, небрежное оформление		уровень сформированности компетенции)
6.	общие знания, недостаточное понимание сути вопросов, наличие большого числа неточностей, небрежное оформление	13-15	
7.	относительные знания, наличие ошибок, небрежное оформление	10-12	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
8.	поверхностные знания, наличие грубых ошибок, отсутствие логики изложения материала	7-9	
9.	непонимание сути, большое количество грубых ошибок, отсутствие логики изложения материала	4-6	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)
10.	не дан ответ на поставленные вопросы	1-3	
11.	отсутствие ответа, дан ответ на другие вопросы, списывание в ходе выполнения работы, наличие на рабочем месте технических средств, в том числе телефона	0	

### **К) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ НА ЭКЗАМЕНЕ**

<b>№ п/п</b>	<b>Критерии оценивания</b>	<b>Шкала оценок</b>	
		<b>Количество баллов</b>	<b>Оценка</b>
1.	Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся продемонстрировал знание дисциплины в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок.	24-30	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	17-23	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3.	Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов,	10-16	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)



	недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.		ности компетенции)
4.	Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	0-9	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

### **III. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

#### **3.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля успеваемости обучающихся**

##### **Тема 1. Совершенствование обслуживания на предприятиях общественного питания.**

##### **Задание 1. Перечень вопросов по теме для устного обсуждения**

1. Основные понятия дисциплины "Организация обслуживания". Дайте определения.
2. Какие требования предъявляют к обслуживающему персоналу предприятий общественного питания?
3. Перечислите цели и задачи обслуживания.
4. На какие услуги подразделяются услуги общественного питания?
5. Какие методы и формы обслуживания применяются на предприятиях общественного питания?
6. На какие типы подразделяются предприятия общественного питания?
7. Перечислите основные направления развития современных технологий обслуживания в ПОП.
8. Что такое мерчендайзинг общественного питания? Какие приемы мерчендайзинга применяют для увеличения объема продаж?

Перечислите факторы, влияющие на качество обслуживания

## **Задание 2. Тесты по теме**

### **Тест № 1**

1. Методы обслуживания:

- 1) самообслуживание;
- 2) обслуживание официантами;
- 3) комбинированный;
- 4) все ответы верны.

2. Формы обслуживания:

- 1) столы саморасчета;
- 2) реализация продукции через автоматы;
- 3) по типу «шведского стола»;
- 4) отпуск скомплектованных обедов;
- 5) все ответы неверны.

3. По способу расчета с потребителями различают самообслуживания:

- 1) саморасчет;
- 2) предварительный расчет;
- 3) непосредственный расчет;
- 4) последующий расчет;
- 5) оплата после приема пищи;
- 6) все ответы верны.

4. Методы обслуживания:

- 1) самообслуживание;
- 2) обслуживание официантами;
- 3) комбинированный;
- 4) все ответы верны.

5. Формы обслуживания:

- 1) столы саморасчета;
- 2) реализация продукции через автоматы;
- 3) по типу «шведского стола»;
- 4) отпуск скомплектованных обедов;
- 5) все ответы неверны.

6. По способу расчета с потребителями различают самообслуживания:

- 1) саморасчет;
- 2) предварительный расчет;
- 3) непосредственный расчет;
- 4) последующий расчет;
- 5) оплата после приема пищи;
- 6) все ответы верны.

### **Тест № 2**

1. Предприятия общественного питания выполняют функции:

- 1) производство кулинарной продукции;
- 2) реализация кулинарной продукции;
- 3) организация потребления кулинарной продукции;

- 4) все ответы верны.
2. Услуги общественного питания должны отвечать:
  - 1) требованиям безопасности и экологичности;
  - 2) требования эргономичности;
  - 3) требованиям эстетичности;
  - 4) целевому назначению;
  - 5) все ответы верны.
3. Требования эргономичности- это соответствие условий обслуживания:
  - 1) гигиеническим требованиям;
  - 2) антропометрическим требованиям;
  - 3) физиологическим требованиям;
  - 4) все ответы верны.
4. Услуги по организации досуга включают:
  - 1) услугу питания;
  - 2) услугу изготовления кулинарной и кондитерской продукции;
  - 3) организацию музыкального обслуживания;
  - 4) организацию проведения концертов;
  - 5) предоставление газет, журналов;
  - 6) все ответы верны.
5. К основным факторам, определяющим культуру обслуживания, относятся:
  - 1) наличие современной материально- технической базы;
  - 2) ассортимент и качество продукции;
  - 3) внедрение прогрессивных форм обслуживания;
  - 4) профессиональное мастерство персонала;
  - 5) уровень рекламно- информационной работы;
  - 6) характер предоставляемых услуг;
  - 7) все ответы верны.
6. Методы обслуживания:
  - 1) самообслуживание;
  - 2) обслуживание официантами;
  - 3) комбинированный;
  - 4) все ответы верны.

### **Задание 3 Практические задания**

#### **Задание 1.**

**Задача 1.** Фактически сложившаяся общедоступная сеть общественного питания для жилого административного района с численность жителей 35 тыс. человек (по состоянию на 01.01.2008г.) представлена следующими предприятиями:

- столовая на 75 мест с магазином кулинарии на 2 рабочих места;
- кафе детское на 50 мест;
- специализированная закусочная на 25 мест.

Рассчитать потребность в общедоступной сети предприятий общественного питания для данного жилого административного района на 01.01.2011 г. Ежегодный прирост населения – 3 %.

**Задача 2.** Для вновь строящегося ПТУ (предполагаемое число учащихся – 560 чел.) определить необходимое число мест, тип предприятия общественного питания, вид предоставляемого питания.

## **Задание 2**

**Задача 1.** Рассчитать количество мест в предприятиях общественного питания, расположенных в городских зонах массового отдыха, на первом этапе строительства для города с численностью населения 600 тыс. человек. В городе обеспеченность сетью общедоступных предприятий общественного питания составляет 70%. Для промышленного предприятия с числом работающих 5 тыс. чел. определить потребность в сети предприятий общественного питания. На территории этого предприятия имеется буфет на 32 места.

**Задача 2.** Рассчитать степень обеспеченности вуза сетью предприятий общественного питания. Число студентов очного обучения – 3 тыс. чел., число студентов заочного – 800 чел. Определить типы предприятий общественного питания.

## **Тема 2. Торговые помещения, их характеристика**

### **Задание 1. Перечень вопросов по теме для устного обсуждения**

1. Перечислите виды торговых помещений?
2. Какие требования предъявляются к вестибюлю?
3. Дайте характеристику гардероба?
4. Какие требования предъявляются к туалетным комнатам?
5. Назначение аванзала, его характеристика?
6. Какие требования предъявляются к торговым залам?
7. Дайте определение интерьера зала?
8. Какие требования предъявляются к интерьеру залов ресторана и баров различных классов?

### **Задание 2. Тесты по теме**

#### **Тест 1**

**1.** Предприятия общественного питания с широким ассортиментом блюд это?

- А. Бар
- В. Кафе
- С. Ресторан
- Д. Закусочная
- Е. Ларек

**2.** Служат для приемки товаров, полуфабрикатов?

- А. Организация питания
- В. Кулинарные цеха
- С. Складское помещение
- Д. Все ответы верны
- Е. Коридорные помещения

**3.** Где не рекомендуется хранить продукты?

- А. В коридорах на разгрузочных площадках
- В. Складских помещениях
- С. В складе
- Д. В холодильнике
- Е. В Цехах

4. Где организуют овощные цеха?

- А. На ПОП большой и средней мощности
- В. На ПОП малой мощности
- С. На больших организациях
- Д. В Кафе
- Е. В ресторанах

5. На какие классы делятся предприятия общественного питания?

- А. Люкс первый, второй
- В. Люкс, Экстра, первый, второй, третий
- С. Первый, Второй
- Д. Второй, экстра
- Е. Третий

## Тест 2

1. Перечислите виды торговых залов?

- А. Закрытые, полужакрытые, открытые сады
- В. Заготовочные
- С. Закрытые сады
- Д. Полужакрытые
- Е. Открытые

2. Торговый зал это?

- А. Помещения для складов
- В. Помещения для людей.
- С. Помещения для развлечений
- Д. Помещения, где принимают и обслуживают посетителя
- Е. Помещения для детей

3. На сколько помещений разделяется моечная?

- А. 3
- В. 4
- С. 10
- Д. 1
- Е. 2

4. Метрдотель-это?

- А. Официант
- В. Главный по кухне
- С. Связующее звено между руководством и посетителями
- Д. Все ответы верны
- Е. Администратор

5. Перечислите виды торговых залов?

- А. Закрытые, полужакрытые, открытые сады
- В. Заготовочные

- С. Закрытые сады
- Д. Полузакрытые
- Е. Открытые

### **Задание 3 Практические задания**

#### **Задание 1**

1. Определите помещения для обслуживания потребителей на базовом предприятии общественного питания. Составьте опорный конспект данных помещений, предоставив о них краткую характеристику.
2. Рассчитайте площадь торгового зала в зависимости от типа и количества мест базового предприятия общественного питания, используя ОСТ 30389-2013.

#### **Задание 2**

1. Определите виды используемого освещения в торговом зале базового предприятия общественного питания, дайте краткую характеристику и сделайте в конспекте соответствующие записи.
2. Составьте заявку на оснащение столовой посудой и приборами вновь открываемое предприятие общественного питания.

### **Тема 3. Столовые посуда, приборы, белье**

#### **Задание 1. Перечень вопросов по теме для устного обсуждения**

1. Классификация столовой посуды.
2. Классификация столовых приборов.
3. Виды, назначение, емкость, размеры, характеристика фарфоровой посуды.
4. Виды, назначение, емкость, размеры, характеристика фаянсовой посуды.
5. Виды, назначение, емкость, размеры, характеристика керамической посуды.
6. Хрустальная посуда: характеристика, назначение
7. Стеклянная посуда: характеристика, назначение.
8. Металлическая посуда: назначение, характеристика, уход.
9. Столовые приборы: назначение, характеристика.
10. Столовое белье: виды и назначение.

#### **Задание 2. Тесты по теме**

##### **Тест 1.**

1. Из каких материалов используют посуду для сервировки стола
  - а. хрустальную, металлическую и пластмассовую
  - б. только фарфоровую и стеклянную
  - в. фарфоровую, стеклянную, хрустальную, металлическую, керамическую, деревянную и пластмассовую
  - г. только металлическую
2. Десертный прибор включает нож, вилку, ложку, предназначен для:
  - а. холодных закусок

- б. горячих закусок
  - в. десерта
  - г. только для тортов
3. Длина столового ножа примерно равна:
- а. диаметру столовой тарелки
  - б. диаметру пирожковой тарелки
  - в. длине вилки и ложки
4. Рыбная вилка более плоская по сравнению со столовой и:
- а. имеет углубленный зуб, при помощи которого легко извлекать выступающие рыбы косточки
  - б. отличаются большими по отношению к другим приборам размерами
  - в. предназначен для всех видов холодных блюд и закусок
5. Закусочные приборы подают:
- а. к некоторым горячим закускам
  - б. к холодным блюдам и закускам всех видов (в том числе и рыбным) и некоторым горячим закускам
  - в. только к горячим блюдам
6. Какого столового прибора не существует:
- а. лопатка для икры
  - б. ложка разливательная
  - в. щипцы для мороженого
  - г. лопатка паштетная
7. Слово «сервировка» имеет два значения: (2 правильных варианта)
- а. накрытие стола скатертью
  - б. Подготовка стола к завтраку, обеду, ужину, чаю (расстановка посуды в известном порядке)
  - в. расстановка бокалов, стаканов и тарелок
  - г. Совокупность предметов, предназначенных для этой цели (посуда, столовое белье, приборы и пр.)
8. Сервировка может быть:
- а. столы не сервируют
  - б. по требованию посетителя
  - в. предварительной; дополнительной.
9. Предварительная сервировка выполняется
- а. официантами, как правило, в зависимости от меню принятого заказа
  - б. официантами в процессе подготовки зала к обслуживанию и включает минимальное количество предметов
  - в. поварами в зависимости от меню
10. Столовые приборы размещают:
- а. справа от пирожковой тарелки
  - б. сверху над центральной тарелкой
  - в. справа и слева от центральной тарелки.

## Тест 2.

1. К каким прибором относят нож и вилку
- А. Фруктовой

В. Столовые

**С . Все ответы верны**

Д. Закусочные

Е . Десертные

**2. С какой стороны должен подойти официант к посетителю?**

**А. Слева**

В. Справа

С. По центру

Д.Сзади

Е.Все ответы верны

**3. Хранения фарфоровой посуды?**

А. по 10-20шт

В. По 20-30шт

С. 10-15шт

Д.5-10

Е.6-12шт

**4. Температура в первом гнезде для мытья кухонной посуды составляет:**

А.65-70°C;

В.45-55°C;

С. 35-40°C;

Д. 45-50°C.

Е. 85-90°C.

**5. Посуда,изготавливаемая из глины**

А. керамическая

В.хрустальная

С.фарфоровая

Д.металлическая

Е.пластмассовая

**6. Столовую ложку кладут всегда**

а. слева от тарелки

б. с правой стороны углублением вверх

в. сверху над тарелкой

**7. Молльтон это**

а. верхняя скатерть

б. так называемый подскатертник

в. накидка для стула

**8. Для подачи блюд используются, для фруктов:**

а. креманки из стекла, пирожковые тарелки

б. фруктовые салатники, столовые тарелки

в. вазы для фруктов, тарелки десертные мелкие, ножи, вилки фруктовые

**9. Бутерброды это**

а. общее название для закуски, соединяющей в себе хлеб и начинку

б. общее название для горячего блюда

в. черный хлеб с маслом

**10. Срок хранения бутербродов**

а. не более 3 часов при  $t - 5^{\circ}\text{C}$



- б. более 24 часов при  $t -15^{\circ}\text{C}$
- в. не более 3 часов при  $t +4 +8^{\circ}\text{C}$

### Задание 3 Практические задания

**Задача 1.** Рассчитать потребность в посуде, столовых приборах, кухонном инвентаре, столовом белье для вновь строящегося ресторана на 200 посадочных мест. Расчеты представить в виде таблицы.

Таблица 1

№ п/п	Наименование предметов материально-технического оснащения	Количество, в шт.	
		На 1 место	На 200 мест
1.	Фарфоровая посуда		
2.	Тарелка пирожковая и т.д.		

**Задача 2.** Рассчитать потребность в посуде, столовых приборах, кухонном инвентаре, столовом белье для вновь строящегося детского кафе на 100 мест. Расчеты представить в виде таблицы.

Таблица 2

№ п/п	Наименование предметов материально-технического оснащения	Количество, в шт.	
		На 1 место	На 200 мест
1.	Фарфоровая посуда		
2.	Тарелка пирожковая и т.д.		

## Тема 4. Информационное обеспечение процесса

### Задание 1. Перечень вопросов по теме для устного обсуждения

1. Меню, прейскурант: виды, назначение.
2. Правила составления меню.
3. Правила составления прейскурантов.
4. Правила составления карт вин.
5. Особенности обслуживания в ресторанах различных типов и классов.
6. Последовательность подачи блюд.
7. Последовательность подачи напитков.
8. Методы подачи блюд.
9. Расчет с посетителями.
10. Услуги по организации досуга.

### Задание 2. Тесты по теме

#### Тестовые задания 1

1. Методы обслуживания бывают:

- самообслуживание;
- обслуживание официантами;
- комбинированный;
- все ответы верны.

2. Формы обслуживания потребителей:

- столы само расчета;
- реализация продукции через автоматы;
- по типу «шведского стола»;
- отпуск скомплектованных обедов;
- все ответы не верны.

3. По способу расчета с потребителями различают самообслуживание:

- Само расчет;
- предварительный расчет;
- непосредственный расчет;
- последующий расчет;
- оплата после приема пищи;
- все ответы верны.

4. Норма площади на одно посадочное место в кафе:

- 2 м<sup>2</sup> ;
- 1,8 м<sup>2</sup> ;
- 1,6 м<sup>2</sup> ;
- 1,7 м<sup>2</sup> .

5. В каком порядке должны размещаться группы помещений:

- складские;
- торговые;
- производственные.

6. Методы обслуживания бывают:

- самообслуживание;
- обслуживание официантами;
- комбинированный;
- все ответы верны.

7. Формы обслуживания потребителей:

- столы само расчета;
- реализация продукции через автоматы;
- по типу «шведского стола»;
- отпуск скомплектованных обедов;
- все ответы не верны.

8. По способу расчета с потребителями различают самообслуживание:

- саморасчет;
- предварительный расчет;

- непосредственный расчет;
- последующий расчет;
- оплата после приема пищи;
- все ответы верны.

9. Норма площади на одно посадочное место в кафе:

- 2 м<sup>2</sup> ;
- 1,8 м<sup>2</sup> ;
- 1,6 м<sup>2</sup> ;
- 1,7 м<sup>2</sup> .

10. В каком порядке должны размещаться группы помещений:

- складские;
- торговые;
- производственные.

## Тестовые задания 2

1. Служат для приемки товаров, полуфабрикатов?

- А. Организация питания
- В. Кулинарные цеха
- С. Складское помещение
- Д. Все ответы верны
- Е. Коридорные помещения

2. Кто несет ответственность за соблюдение и контроль санитарных правил?

- А. Руководитель ПОП
- В. Директор ПОП
- С. Работники
- Д. Все ответы верны
- Е. Налоговая

3. Режим хранения товаров это ?

- А. Определенная температура, скорость движения воздуха, относительная влажность
- В. Срок реализации продуктов
- С. Отпуск продуктов
- Д. Влажность продукта
- Е. Питательные вещества

4. Где не рекомендуется хранить продукты?

- А. В коридорах на разгрузочных площадках
- В. Складских помещениях
- С. В складе
- Д. В холодильнике
- Е. В Цехах

5. Меню это?

- А. Соответствующий документ
- В. Перечень закусок, блюд, напитков, мучных кондитерских изделий, имеющихся в

продаже на данный день с указанием цены

С. Накладная

Д. Сертификат

Е. Товарный чек

6. Что такое рабочее место работника?

А. Это часть производственной площадки, где работник выполняет определенные операции

В. Производственные помещения

С. Организация питания без участия работника

Д. Санаторий

Е. Все ответы верны

7. Какими могут быть рабочие места?

А. Специализированные и универсальные

В. Модулированные

С. Стационарные

Д. Универсальные

Е. Критические

8. Где организуют овощные цеха?

А. На ПОП большой и средней мощности

В. На ПОП малой мощности

С. На больших организациях

Д. В Кафе

Е. В ресторанах

9. Какие оборудования используются в овощных цехах?

А. МОК-5, МРО

В. МПМ-800

С. МС -1215

Д. ЭРВ-300

Е. МОК-15

10. На какие классы делятся предприятия общественного питания?

А. Люкс первый, второй

В. Люкс, Экстра, первый, второй, третий

С. Первый, Второй

Д. Второй, экстра

Е. Третий

### **Задание 3 Практические задания**

#### **Задание 1**

Составление меню для различных видов предприятий и банкетов (по заданию преподавателя).

#### **Задание 2**

Составление карты вин ресторана (по заданию преподавателя)

**«Составление эффективного меню»**

## Тема 5. Этапы организации обслуживания

### Задание 1. Перечень вопросов по теме для устного обсуждения

1. Услуги по организации досуга.
2. Правила этикета и нормы поведения за столом.
3. Банкеты и приемы: определение, классификация, назначение.
4. Правила подготовки к проведению банкета.
5. Подготовка зала к обслуживанию.
6. Банкет (прием) с полным обслуживанием официантами.
7. Банкет (прием) с частичным обслуживанием официантами.
8. Банкет (прием) по типу фуршет.
9. Банкет (прием) – коктейль.
10. Банкет-чай.
11. Коктейль-фуршет,
12. Коктейль-фуршет-кофе.

### Задание 2 Практические задания

#### Вариант 1.

1. Сервировка стола на 4 человека к завтраку.
2. Сервировка стола на 6 человек к обеду

#### Вариант 2.

1. Сервировка стола на 2 человека к ужину.
2. Сервировка стола к чаю.

## Тема 6. Обслуживание потребителей в ресторанах.

### Задание 1. Перечень вопросов по теме для устного обсуждения

1. Сервировка столов для завтрака.
2. Сервировка столов для обеда.
3. Сервировка столов для ужина.
4. Предварительная сервировка столов.
5. Особенности обслуживания в ресторанах различных типов и классов.
6. Последовательность подачи блюд.
7. Последовательность подачи напитков.
8. Методы подачи блюд.

### Задание 2. Тесты по теме

#### Тест 1

1. Норма площади на одно посадочное место в кафе:

1.  $2 \text{ м}^2$
2.  $1,8 \text{ м}^2$
3.  $1,6 \text{ м}^2$
4.  $1,7 \text{ м}^2$

**2.**Работник ресторана, ответственный за приобретение, хранение вин и представление их клиенту - это:

1. Хостес
2. Официант
3. Бармен
4. Сомелье

**3.** Выбери правильный ответ. Мерная посуда должна иметь:

1. Клеймо Госстандарта
2. Клеймо ГОСТ
3. Клеймо Роспотребнадзора
4. Без клейма

**4.** отличается бокал для белого вина от бокала для красного вина?

1. Бокал для белого имеет шарообразную форму, а для красного продолговатую
2. Бокал для красного вина имеет шарообразную форму, а для белого продолговатую
3. Нет различий
4. Одинаковые

**5.** Выбери бокал, предназначенный для шампанского:

1. Пусс-кафе
2. Айриш
3. Флюте
4. Фраппе

**6.** От чего зависит ассортимент коктейлей и других смешанных напитков, соков, закусок, сладких блюд, кондитерских изделий в барах?

1. От репутации
2. От класса
3. От бармена
4. От управляющего

**7.** Тарелки переносят, покрывая их ручников, из сервизной в зал стопками:

1. От 4-6 шт.
2. От 6-8 шт.
3. От 8-10 шт.
4. От 10-12 шт.

## **Тест 2**

**1.** Каким видом приборов являются фруктовые приборы?

1. Основными приборами
2. Вспомогательными приборами
3. Дополнительными приборами
4. Столовыми приборами

**2.** Выбери вспомогательный прибор:

1. Ложка для бульона
2. Вилка для раков
3. Вилка кокотная
4. Десертная ложка

**3.** Выбери неверный метод обслуживания посетителей:

1. Бригадный метод

2. Венская система
  3. Английская система
  4. Индивидуальный метод
4. На сколько сантиметров должны опускаться края скатерти от края столешницы?
1. 5-15
  2. 15-25
  3. 25-35
  4. 35-45
5. Какой прибор не входит в минимальную вечернюю сервировку?
1. Столовая тарелка
  2. Рюмка для вина
  3. Столовая ложка
  4. Салфетка
6. Ответить на вопрос, выбрав правильный вариант ответа. Чем из названного сервируется стол в первую очередь?
1. Столовые приборы
  2. Скатерть
  3. Салфетка
  4. Столовая посуда
7. Дополнительная сервировка стола зависит от заказа потребителя?
1. От заказа потребителя
  2. От норм заведения
  3. От предпочтения официанта
  4. От администратора

### **Задание 3 Практические задания**

#### **Задание 1**

В связи с расширением дилерской сети ресторанов, компания провела обучение персонала в количестве 10 чел. Расходы на обучение одного специалиста в области маркетинга – 2 тыс. ден. ед. Продолжительность влияния программы обучения на производительность труда составила, по предварительным расчетам, 5 лет.

Стоимостная оценка расхождения в производительности труда лучших и средних работников в отделе маркетинга составила 3 тыс. ден. ед.

Определить, на какие параметры работы фирмы будут влиять результаты обучения работников.

Рассчитать эффект влияния программы обучения на повышение производительности труда

#### **Задание 2.**

Допустим, Вы хотите опросить потребителей об их реакции на новый ресторан.

Предлагается провести это интервью якобы от имени несуществующего Института по исследованию маркетинга? Как Вы поступите?

## Тема 7. Обслуживание приемов и банкетов.

### Задание 1. Перечень вопросов по теме для устного обсуждения

1. Банкеты и приемы: определение, классификация, назначение.
2. Правила подготовки к проведению банкета.
3. Подготовка зала к обслуживанию.
4. Банкет (прием) с полным обслуживанием официантами.
5. Банкет (прием) с частичным обслуживанием официантами.
6. Банкет (прием) по типу фуршет.
7. Банкет (прием) – коктейль.
8. Банкет-чай.
9. Коктейль-фуршет,
10. Коктейль-фуршет-кофе.

### Задание 2. Тесты по теме

#### Тест 1

1. Предприятия общественного питания с широким ассортиментом блюд это?

- А. Бар
- В. Кафе
- С. Ресторан
- Д. Закусочная
- Е. Ларек

2. Служат для приемки товаров, полуфабрикатов?

- А. Организация питания
- В. Кулинарные цеха
- С. Складское помещение
- Д. Все ответы верны
- Е. Коридорные помещения

3. Кто несет ответственность за соблюдение и контроль санитарных правил?

- А. Руководитель ПОП
- В. Директор ПОП
- С. Работники
- Д. Все ответы верны
- Е. Налоговая

4. Режим хранения товаров это ?

- А. Определенная температура, скорость движения воздуха, относительная влажность
- В. Срок реализации продуктов
- С. Отпуск продуктов
- Д. Влажность продукта
- Е. Питательные вещества

5. Где не рекомендуется хранить продукты?

- А. В коридорах на разгрузочных площадках
- В. Складских помещениях
- С. В складе



- Д. В холодильнике  
 Е. В Цехах
6. Меню это?  
 А . Соответствующий документ  
 В. Перечень закусок, блюд, напитков, мучных кондитерских изделий , имеющихся в продаже на данный день с указанием цены  
 С. Накладная  
 Д . Сертификат  
 Е. Товарный чек
7. Что такое рабочее место работника ?  
 А . Это часть производственной площадки , где работник выполняет определенные операции  
 В . Производственные помещения  
 С. Организация питания без участия работника  
 Д. Санаторий  
 Е. Все ответы верны
8. Какими могут быть рабочие места?  
 А. Специализированные и универсальные  
 В. Модулированные  
 С . Стационарные  
 Д. Универсальные  
 Е. Критические
9. Где организуют овощные цеха?  
 А. На ПОП большой и средней мощности  
 В. На ПОП малой мощности  
 С . На больших организациях  
 Д. В Кафе  
 Е.В ресторанах
10. Какие оборудования используются в овощных цехах?  
 А. МОК-5, МРО  
 В.МПМ-800  
 С. МС -1215  
 Д. ЭРВ-300  
 Е. МОК-15

## Тест 2

1. На какие классы делятся предприятия общественного питания?  
 А .Люкс первый, второй  
 В. Люкс, Экстра, первый, второй, третий  
 С. Первый, Второй  
 Д. Второй , экстра  
 Е. Третий
2. Перечислите виды торговых залов?  
 А.Закрытые, полузакрытые , открытые сады  
 В . Заготовочные  
 С. Закрытые сады

- Д. Полузакрытые
  - Е. Открытые
3. Торговый зал это?
- А. Помещения для складов
  - В. Помещения для людей.
  - С. Помещения для развлечений
  - Д. Помещения, где принимают и обслуживают посетителя
  - Е. Помещения для детей
4. Перечислите виды скатертей?
- А. Льяные
  - В. Полульяные и х\б
  - С. Экстра люкс
  - Д. Первый вид
  - Е. Льяные, полульяные и х\б
5. К каким прибором относят нож и вилку
- А. Фруктовой
  - В. Столовые
  - С. Все ответы верны
  - Д. Закусочные
  - Е. Десертные
6. На предприятия какого класса применяют открытое освещения?
- А. Второго и Третьего
  - В. Люкс
  - С. Экстра
  - Д. Все ответы верны
  - Е. Третьего
7. Как подают соусы?
- А. В соуснице
  - В. В чесночнице
  - С. В тарелках
  - Д. В бокалах
  - Е. В Турке
8. При подаче вин их охлаждают?
- А. 8-1°с
  - В. 8°с
  - С. 9°с
  - Д. 1°с
  - Е. 10°с
9. Как подают горячие вино?
- А Слева от посетителей
  - В. С правой стороны посетителей
  - С. С передней части
  - Д. В начале
  - Е. Перед выходом
10. Сколько видов сервисов существует?
- А. 7

- В. 1
- С. 3
- Д.5
- Е.8

### **Задание 3 Практические задания**

#### **Задание 1**

Допустим, один Ваш подчиненный (официант, бармен, повар) ошибочно, в связи с недостаточным опытом, допустил ошибку, в связи с чем ресторан упустил крупного влиятельного клиента. Другой – аналогично привлек клиента, получив за это вознаграждение. В первом случае компания упустила существенную выгоду, вдругом – получила значительную прибыль. Опишите Вашу реакцию и действия в первой и второй ситуации.

#### **Задание 1**

Компания планирует открыть сеть ресторанов быстрого питания. Какие блюда вы непременно включили бы в меню этих ресторанов, чтобы выделить их из общей массы конкурентов и завоевать симпатии потенциальных клиентов? Примечание: причины, по которым вы собираетесь включить в меню то или иное блюдо, должны быть обоснованы.

## **Тема 8. Специальные виды услуг и формы обслуживания**

### **Задание 1. Перечень вопросов по теме для устного обсуждения**

1. Специальные формы услуг – определение, классификация.
2. Особенности обслуживания участников конференций.
3. Особенности обслуживания участников семинаров.
4. Особенности обслуживания участников съездов.
5. Особенности обслуживания участников спортивных мероприятий.
6. Особенности организации питания в местах массового отдыха.
7. Современные типы услуг: стол-экспресс.
8. Современные типы услуг: зал-экспресс.
9. Современные типы услуг: «шведский стол».
10. Современные типы услуг: бизнес-ланч.

### **Задание 2. Тесты по теме**

#### **Тестовые задания 1**

1. Сколько видов уборки посуды существует?

- А. 1
- В.7
- С.5
- Д. 6
- Е. 4

2. Размеры белых салфеток?

- А. 46x46
- В.30x30

С.20х30

Д.10х20

Е.5х15

3. На сколько помещений разделяется моечная ?

А. 3

В.4

С.10

Д.1

Е.2

4. Метрдотель-это?

А. Официант

В. Главный по кухне

С. Связующие звено между руководством и посетителями

Д. Все ответы верны

Е. Администратор

5. При подаче вин их охлаждают?

А. 8-1°с

В. 8°с

С. 9°с

Д. 1°с

Е. 10°с

6. Перечислите виды торговых залов?

А.Закрытые, полузакрытые , открытые сады

В . Заготовочные

С. Закрытые сады

Д. Полузакрытые

Е. Открытые

7. К каким прибором относят нож и вилку

А. Фруктовой

В. Столовые

С . Все ответы верны

Д. Закусочные

Е . Десертные

8. С какой стороны должен подойти официант к посетителю?

А. Слева

В. Справа

С. По центру

Д.Сзади

Е.Все ответы верны

9.Что должно соблюдаться при хранения сырья и продуктов?

А. Санитарные нормы

В. Контроль продуктов

С. Температура помещения

Д. Влажность помещения

Е. Все ответы верны

10. Обычно меню завтрака входит?

- А. Чай, кофе ,молоко
- В. Коньяк
- С. Вино
- Д.Ром
- Е. Сок

## Тестовые задания 2.

1. На сколько помещений разделяется моечная ?

- А. 3
- В. 4
- С. 10
- Д. 1
- Е. 2

2. Какими могут быть рабочие места?

- А. Специализированные и универсальные
- В. Модулированные
- С. Стационарные
- Д. Универсальные

3. Хранения фарфоровой посуды?

- А. по 10-20шт
- В. По 20-30шт
- С. 10-15шт
- Д. 5-10
- Е. 6-12шт

4. Холодный цех это?

- А. Выдача супов
- В. Прием грязной посуду
- С. Выдача заказов
- Д. Выдача салатов
- Е. Буфет

5. Заказ-счет выписывается в ?

- А. В 2-ух экземплярах
- В. В 5-ти экземплярах
- С. В 1-ом экземпляре
- Д. В 6-и экземплярах
- Е. Все ответы верны

6. Температура в первом гнезде для мытья кухонной посуды составляет:

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

7. Меню это?

- А. Соответствующий документ
- В. Перечень закусок, блюд, напитков, мучных кондитерских изделий, имеющихся в продаже на данный день с указанием цены

- С. Накладная
- Д. Сертификат
- Е. Товарный чек

8. Температура в первом гнезде для мытья кухонной посуды составляет:

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

9. Торговый зал это?

- А. Помещения для складов
- В. Помещения для людей.
- С. Помещения для развлечений
- Д. Помещения, где принимают и обслуживают посетителя
- Е. Помещения для детей

10. На какие классы делятся предприятия общественного питания?

- А. Люкс первый, второй
- В. Люкс, Экстра, первый, второй, третий
- С. Первый, Второй
- Д. Второй, экстра
- Е. Третий

### **Задание 3 Практические задания**

#### **Задание 1**

1. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
  - прием на 60 человек,
  - юбилей на 40 человек,
  - банкет-чай на 19 человек,
  - банкет-фуршет на 55 человек.
2. Рассчитайте необходимое количество столовой посуды и приборов для банкета-чай на 12 человек и количество официантов для обслуживания.

#### **Задание 2**

1. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
  - прием на 40 человек,
  - банкет «Новый год» на 70 человек,
  - банкет-кофе на 12 человек,
  - банкет-фуршет на 80 человек
2. Рассчитайте необходимое количество столовой посуды и приборов для официального приема на 40 человек и количество официантов для его обслуживания.

### **Тема 9. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов.**

#### **Задание 1. Перечень вопросов по теме для устного обсуждения**

1. Виды туризма, классы обслуживания.
2. Услуги иностранным туристам.
3. Особенности питания иностранных туристов.
4. Услуги питания в пути следования туристов.

## **Задание 2. Тесты по теме**

### **Тестовые задания 1**

1. В какой последовательности осуществляется сервировка стола?

- 1 скатерть, приборы, стекла, специи, цветы
- 2 скатерть, стекло, тарелки
- 3 скатерть, тарелки, приборы, цветы, специи
- 4 скатерть, тарелки, приборы, стекла, салфетки, специи, цветы.

2. Салфетка после использования кладется:

- 1 на тарелку
- 2 слева от тарелки
- 3 на колени
- 4 закладывается за ворот

3. Кейтеринг это:

- 1 предоставление услуг ОП вне ресторана
- 2 предоставление услуг в ресторане
- 3 предоставление услуг на предприятиях
- 4 предоставление услуг на транспорте;

4. Рюмки рейнвейна используют для подачи?

- 1 красных вин
- 2 шампанского
- 3 водки
- 4 белых вин

5. Продолжительность проведения банкета-фуршета?

- 1 1-2 часа
- 2 2-3 часа
- 3 1-3 часа
- 4 2-4 часа.

6. Воскресный бранч - это:

- 1 семейный обед
- 2 ритуальный обед
- 3 комплексный обед.

7. Континентальный завтрак это?

- 1 завтрак туриста
- 2 завтрак бизнесмена
- 3 завтрак школьника;

8. Какие виды мяса не употребляют туристы из стран Востока?

- 1 говядину
- 2 баранину
- 3 птицу
- 4 свинину

9. Какое национальное блюдо рекомендуется готовить для туристов из Италии?

- 1 жаркое по-домашнему
- 2 паста
- 3 каши

10. Фуа-гра:

- 1 паштет из печени
- 2 паштет из мяса
- 3 паштет из сыра.

### **Тестовые задания 2.**

1. От чего зависит и как оценивается качество пищевого белка:

- 1 от содержания в нем незаменимых аминокислот
- 2 от содержания в нем заменимых аминокислот
- 3 от соотношения в нем незаменимых и заменимых аминокислот

2. Распад питательных веществ, их окисление, выведение из организма продуктов распада называется:

- 1 основной обмен
- 2 ассимиляция
- 3 диссимиляция

3. Перечислите продукты, которые служат важнейшим источником кальция:

- 1 мясо, рыба, птица
- 2 шоколад
- 3 молочные продукты

4. Позеленевшие клубни картофеля содержат:

- 1 лектины
- 2 соланин
- 3 цианогенные гликозиды

5. Избыточное поступление витаминов с пищей в организм человека это:

1. авитаминоз
- 2 гиповитаминоз
- 3 гипервитаминоз

6. Какой режим является оптимальным для сбалансированного питания?

- 1 не менее 3-х раз в сутки



- 2 не менее 4-х раз в сутки
- 3 не менее 2-х раз в сутки.

7. Меню скомплектованного питания составляется?

- 1 по заказам организаций и отдельных лиц
- 2 на предприятиях с постоянным контингентом питающихся
- 3 на предприятиях быстрого питания.

8. Недостаток какого жирорастворимого витамина в организме ребёнка вызывают заболевание «рахит»?

- 1 Д (кальциферол)
- 2 Е (токоферол)
- 3 А (ретинол).

9. Потребление каких из перечисленных продуктов питания необходимо ограничивать людям пожилого возраста?

- 1 яблоки
- 2 щавель
- 3 лимоны.

10. Кем формируется торговый ассортимент?

- 1 потребителем
- 2 организацией торговли
- 3 производителем.

### **Задание 3 Практические задания**

#### **Задание 1.**

1. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:

- дипломатический прием на 80 человек,
- юбилей на 36 человек,
- банкет-чай на 18 человек,
- банкет-фуршет на 100 человек

2. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:

- дипломатический прием на 40 человек,
- свадьба на 60 человек,
- банкет-кофе на 20 человек,
- банкет-фуршет на 45 человек

#### **Задание 2**

1. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:

- прием на 40 человек,
- банкет «Новый год» на 70 человек,
- банкет-кофе на 12 человек,
- банкет-фуршет на 80 человек

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

## Тема 10. Организация обслуживания гостей на высшем уровне (VIP).

### Задание 1. Перечень вопросов по теме для устного обсуждения

1. Социальное питание: понятие.
2. Организация питания на производственных предприятиях.
3. Линии раздачи: виды, назначение, использование. Организация питания студентов.
4. Организация питания школьников.
5. Обслуживание незащищенных групп населения.
6. Обслуживающий персонал: определение.
7. Требования, предъявляемые к персоналу.
8. Организация труда работников зала.

### Задание 2. Тесты по теме

#### Тестовые задания 1

1. Тарелка для хлеба имеет диаметр;

24 см;

22 см;

18 см.

2. Глубокая столовая тарелка имеет диаметр:

20 см;

22 см;

24 см.

3. Какая это посуда, если она имеет толщину не более 2,5 см, при легком ударе издает чистый продолжительный звук:

фарфоровая;

керамическая;

фаянсовая.

4. Тарелка для мяса имеет диаметр:

22 – 24 см;

26 – 28 см;

20 – 22 см.

5. Тарелка для гарнира имеет диаметр:

27 – 32 см;

22 – 24 см;

20 – 22 см.

6. Для белых сухих и полусухих вин применяется рюмка:

рейнвейная;

мадерная;

лафитная;

бокал.

7. Для крепленых вин применяется рюмка:

рейнвейная;

мадерная;

лафитная;

бокал.

8.Для безалкогольных напитков применяется:

бокал;

фужер;

стакан чайный;

стакан конический;

все ответы верны.

9.Для подачи свежих ягод, фруктов в сиропе, фруктовых салатов, желе применяются:

вазы;

салатники из утолщенного стекла;

креманки;

вазы «плато».

10.Для подачи водки, настоек, наливок применяют:

рюмка (25 см<sup>3</sup>);

рюмка лафитная (125 см<sup>3</sup>);

рюмка 50 см<sup>3</sup>;

рюмка рейнвейная (100 см<sup>3</sup>).

## **Тестовые задания 2.**

1.Какая посуда изящная, легкая, прозрачная, применяется в ресторанах, кафе, барах:

керамическая;

фарфоровая;

фаянсовая;

стеклянная.

2.Выберите посуду, сырьем для которой служит глина:

хрустальная;

гончарная;

фаянсовая;

майоликовая.

3.Какая посуда применяется для подачи национальных блюд и напитков на специализированных предприятиях?

металлическая;

керамическая;

деревянная;

фаянсовая.

4.Какую посуду и приборы используют при обслуживании банкетов и приемов?

пластмассовую;

из нержавеющей стали;

майоликовую;

из мельхиора.

5.Какая посуда имеет естественную окраску?

фаянсовая;

деревянная;

майоликовая;

гончарная.

6. Норма площади торгового зала в ресторане без эстрады и танцплощадки на 1 посадочное место:

2 м<sup>2</sup> ;

1,6 м<sup>2</sup> ;

1,8 м<sup>2</sup> ;

1,7 м<sup>2</sup> .

7. Сколько комплектов столовой посуды и приборов предусмотрено Нормами оснащения?

три;

три с половиной;

четыре;

все ответы верны.

8. Ответственность за сохранность посуды в обращении в ресторане возложена на:

работника сервизной;

метрдоателя;

бригадира официантов;

бригадная ответственность;

все ответы верны.

9. Основной буфет в ресторане должен иметь:

одно помещение;

два помещения;

три помещения.

10. Для мытья посуды ручным способом устанавливают ванну:

с двумя отделениями;

с тремя отделениями;

с четырьмя отделениями.

### **Задание 3 Практические задания**

#### **Задание 1**

1. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:

- дипломатический прием на 40 человек,

- свадьба на 60 человек,

- банкет-кофе на 20 человек,

- банкет-фуршет на 45 человек.

2. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:

- дипломатический прием на 120 человек,

- свадьба на 80 человек,

- банкет-коктейль на 25 человек,

- банкет-фуршет на 60 человек

#### **Задание 2.**

1. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:

- дипломатический прием на 80 человек,

- юбилей на 36 человек,

- банкет-чай на 18 человек,

- банкет-фуршет на 100 человек

2. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
  - дипломатический прием на 40 человек,
  - свадьба на 60 человек,
  - банкет-кофе на 20 человек,
  - банкет-фуршет на 45 человек

## **Тема 11. Организация обслуживания на социально ориентированных предприятиях питания.**

### **Задание 1. Перечень вопросов по теме для устного обсуждения**

1. Специальные формы услуг – определение, классификация.
2. Особенности обслуживания участников конференций.
3. Особенности обслуживания участников семинаров.
4. Особенности обслуживания участников съездов.
5. Особенности обслуживания участников спортивных мероприятий.
6. Особенности организации питания в местах массового отдыха

### **Задание 2. Тесты по теме**

#### **Тестовые задания 1**

1. Выбрать верную характеристику ресторана высшего класса:
  1. Изысканный интерьер, высокий уровень комфортности, широкий ассортимент услуг, оригинальный ассортимент заказанных и фирменных блюд и изделий, напитков, коктейлей.
  2. Оригинальный интерьер, широкий выбор услуг, условия повышенной комфортности, разнообразный ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд, напитки и коктейли сложного и несложного приготовления.
  3. Широкий выбор услуг, разнообразный ассортимент фирменных блюд и изделий, напитки и коктейли несложного приготовления.
  4. Широкий выбор услуг, оптимальный ассортимент фирменных и заказных блюд и изделий, напитки и коктейли несложного приготовления.
2. Выбери правильный ответ. Услуги общественного питания должны отвечать:
  1. Требованиям безопасности и экологичности
  2. Требованиям экономичности
  3. Требованиям управляющего
  4. требованиям производства кулинарной продукции
3. Выбери правильный ответ. Один из основных критериев в оценке деятельности предприятий общественного питания - это:
  1. Культура обслуживания
  2. Этикет
  3. Метод планирования
  4. Анкетирование
4. Выбери правильный ответ. Норма площади на одно посадочное место в кафе:
  1. 2 м<sup>2</sup>
  2. 1,8 м<sup>2</sup>
  3. 1,6 м<sup>2</sup>

4. 1,7 м<sup>2</sup>
5. Выбери правильный ответ. Работник ресторана, ответственный за приобретение, хранение вин и представление их клиенту - это:
  1. Хостес
  2. Официант
  3. Бармен
  4. Сомелье
6. Ответить на вопрос, выбрав правильный вариант ответа. Какая это посуда, если она имеет толщину не более 2,5 мм, при легком ударе издает чистый продолжительный звук?
  1. Фарфоровая
  2. Керамическая
  3. Фаянсовая
  4. Стеклянная
7. Выбери правильный ответ. Мерная посуда должна иметь:
  1. Клеймо Госстандарта
  2. Клеймо ГОСТ
  3. Клеймо Роспотребнадзора
  4. Без клейма
8. Ответить на вопрос, выбрав правильный вариант ответа. Чем отличается бокал для белого вина от бокала для красного вина?
  1. Бокал для белого имеет шарообразную форму, а для красного продолговатую
  2. Бокал для красного вина имеет шарообразную форму, а для белого продолговатую
  3. Нет различий
  4. Одинаковые
9. Выбери бокал, предназначенный для шампанского:
  1. Пусс-кафе
  2. Айриш
  3. Флюте
  4. Фраппе
10. Ответить на вопрос, выбрав правильный вариант ответа. Каким видом приборов являются фруктовые приборы?
  1. Основными приборами
  2. Вспомогательными приборами
  3. Дополнительными приборами
  4. Столовыми приборами
11. Выбери вспомогательный прибор:
  1. Ложка для бульона
  2. Вилка для раков
  3. Вилка кокотная
  4. Десертная ложка
12. Выбери неверный метод обслуживания посетителей:
  1. Бригадный метод
  2. Венская система
  3. Английская система
  4. Индивидуальный метод

13. Ответить на вопрос, выбрав правильный вариант ответа. На сколько сантиметров должны опускаться края скатерти от края столешницы?
1. 5-15
  2. 15-25
  3. 25-35
  4. 35-45
14. Ответить на вопрос, выбрав правильный вариант ответа. Какой прибор не входит в минимальную вечернюю сервировку?
1. Столовая тарелка
  2. Рюмка для вина
  3. Столовая ложка
  4. Салфетка
15. Ответить на вопрос, выбрав правильный вариант ответа. Чем из названного сервируется стол в первую очередь?
1. Столовые приборы
  2. Скатерть
  3. Салфетка
  4. Столовая посуда
16. Ответить на вопрос, выбрав правильный вариант ответа. Сколько комплектов столовой посуды и приборов не предусмотрено нормами оснащения?
1. Два
  2. Три
  3. Четыре
  4. Пять
17. Ответить на вопрос, выбрав правильный вариант ответа. Дополнительная сервировка стола зависит от заказа потребителя?
1. От заказа потребителя
  2. От норм заведения
  3. От предпочтения официанта
  4. От администратора
18. Выбери правильный ответ. При составлении меню какая характеристика не учитывается:
1. Тип предприятия
  2. Ассортиментный минимум
  3. Экологичность заведения
  4. Сезонность
19. Ответить на вопрос, выбрав правильный вариант ответа. От чего зависит ассортимент коктейлей и других смешанных напитков, соков, закусок, сладких блюд, кондитерских изделий в барах?
1. От репутации
  2. От класса
  3. От бармена
  4. От управляющего

## **Тестовые задания 2.**

1. Что в меню располагается в третью очередь

1. Супы
2. Холодные закуски
3. Вторые блюда из мяса
4. Вторые блюда из рыбы
2. Меню, составленное для быстрого обслуживания посетителей, у которых ограничен запас времени:
  1. Меню дежурных блюд
  2. Меню комплексных обедов
  3. Меню банкета
  4. Меню дневного рациона
- 3.. Что стоим на первом месте в последовательной влажной уборке торгового зала:
  1. Настольные лампы
  2. Подоконники
  3. Пол
  4. Мебель
4. Столы, кресла, серванты должны стоять вдоль стен на расстоянии:
  1. 10-20 см от стены
  2. 15-20 см от стены
  3. 20-25 см от стены
  4. 25-35 см от стены
5. Не существующий вариант расстановки столов:
  1. Буквой П
  2. Зигзагом
  3. Елочкой
  4. Змейкой
6. Дополнительные проходы в кафе должны быть не менее:
  1. 1,2 м
  2. 1,0 м
  3. 0,9 м
  4. 0,8 м
7. Тарелки переносят, покрывая их ручников, из сервизной в зал стопками:
  1. От 4-6 шт.
  2. От 6-8 шт.
  3. От 8-10 шт.
  4. От 10-12 шт.
8. Правила переноса столовых предметов на подносе:
  1. Более тяжелые предметы дальше от официанты
  2. Высокие предметы по краям
  3. Низкие предметы в центре подноса
  4. Поднос на обеденный стол не ставят
9. Выбери правильный способ переключивание блюд в тарелки гостей на подсобном столе:
  1. Французский способ
  2. Русский способ
  3. Английский способ
  4. Европейский способ



10. Выбери правильную температуру подачи горячих закусок составляет:

1. 70-75 °С
2. 75-80 °С
3. 80-85 °С
4. 85-90 °С

### **Задание 3 Практические задания**

#### **Задание 1**

1. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов: 30 - дипломатический прием на 160 человек, - юбилей на 40 человек, - свадьба на 90 человек, - банкет-фуршет на 300 человек.

2. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:

- дипломатический прием на 80 человек,
- юбилей на 36 человек,
- банкет-чай на 18 человек,
- банкет-фуршет на 100 человек

#### **Задание 2.**

1. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:

- прием на 40 человек,
- банкет «Новый год» на 70 человек,
- банкет-кофе на 12 человек,
- банкет-фуршет на 80 человек

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

## **Тема 12. Организация труда обслуживающего персонала.**

### **Задание 1. Перечень вопросов по теме для устного обсуждения**

1. Обслуживание потребителей в пути следования пассажирского транспорта.
2. Особенности обслуживания потребителей на железнодорожном транспорте.
3. Особенности обслуживания потребителей на водном транспорте.
4. Особенности обслуживания потребителей на воздушном транспорте.
5. Особенности обслуживания потребителей на автомобильных дорогах.

### **Задание 2. Тесты по теме**

#### **Тестовые задания 1**

1. Выбери правильное определение кофе-брейк:

1. Завтрак, перетекающий в обед
2. Обслуживание участников совещаний, конференций
3. Обслуживание деловых людей с 12 до 16 часов в будни дни
4. Зал, для обслуживания комплексными обедами

2. Выбери верное время организации дипломатического завтрака:

1. От 12 до 15 часов

2. От 8 до 10 часов
3. От 10 до 12 часов
4. От 6 до 9 часов

**3.** Выбери правильное различие между банкетом-коктейлем и банкетом-фуршетом:

1. Банкет-коктейль длится 1-1,5 часа, а банкет-фуршет 1,5-2 часа
2. Банкет-коктейль длится 1,5-2 часа, а банкет-фуршет 1-1,5 часа
3. Банкет-коктейль длится 2-2,5 часа, а банкет-фуршет 2,5-3 часа
4. Банкет-коктейль длится 2,5-3 часа, а банкет-фуршет 2-2,5 часа

**4.** Выбери верный класс туристических документов, которые приобретают иностранные туристы:

1. Люкс
2. Бизнес-тур
3. Туристический
4. Пансион

**5.** Выбери верное время обслуживания иностранных туристов завтраком и ужином:

1. 20 минут
2. 30 минут
3. 40 минут
4. 50 минут

**6.** Какой это фактор условия труда? Обеспеченность удобной одеждой, обувью, наличие гардеробных, душевых, комнат отдыха:

1. Социальный
2. Бытовой
3. Гигиенический
4. Эстетический

**7.** Какая это задача организации труда? Рост эффективности труда, рациональное использование трудовых ресурсов, техники, прогрессивных форм обслуживания:

1. Экономическая
2. Психофизическая
3. Социальная
4. Культурная

**8.** Какой это критерий сегментации? Учитываются уровень дохода, принадлежность к профессиональным группам, уровень образования:

1. Социально-экономический
2. Географический
3. Демографический
4. Политический

**9.** Чтобы узнать, кто будет клиентом ресторана, чего посетители ждут от обслуживания, необходимо:

1. Анкетирование
2. Использование уже проведенных исследований в специализированных изданиях
3. Привлечение экспертов
4. Использование опыта конкурентов

**10.** Назовите мероприятия, направленные на привлечение дополнительных клиентов и удержание постоянных.

1. Проведение презентаций

2. Выдача клубных карт
3. Проведение конференций
4. Организация специальных концертных программ

### **Тестовые задания 2.**

**1.** Выбери правильную температуру подачи холодных закусок составляет:

1. 10 °С
2. 12 °С
3. 14 °С
4. 16 °С

**2.** Выбери правильное блюдо для бульонной чаши:

1. Национальные блюда
2. Заправочные супы
3. Супы-пюре
4. Обеденные супы

**3.** Выбери правильную температуру подачи горячих вторых блюд в ресторане

1. 85-90 °С
2. 70-75 °С
3. 60-65 °С
4. 75-80 °С

**4.** Ответить на вопрос, выбрав правильный вариант ответа. Что предлагают к горячим мясным блюдам:

1. Сухие белые вина
2. Красные сухие вина
3. Крепкие вина
4. Шампанское

**5.** Ответить на вопрос, выбрав правильный вариант ответа. Что предлагают к горячим закускам:

1. Крепкие вина
2. Водка, горькие настойки
3. Белые столовые вина
4. Красные столовые вина

**6.** Ответить на вопрос, выбрав правильный вариант ответа. Какова норма официантов, обслуживающих банкетов с полным обслуживанием? Один официант:

1. На 3-4 человека;
2. На 6-8 человек;
3. На 2-3 человека;
4. На 8-10 человек.

**7.** Ответить на вопрос, выбрав правильный вариант ответа. Сколько приходится на одного человека пространства за банкетным столом?

1. 0,6 м
2. 1,2 м
3. 1,0 м
4. 0,8 м

**8.** Выберите неверную характеристику банкета с частичным обслуживанием:

1. Носит неофициальный характер

2. Размещение гостей за столом произвольное

3. Гостям наливают напитки официанты

4. Банкет начинается с аперитива

**9. Выбери верное преимущество шведского стола:**

1. Еду можно уносить с собой

2. Напитки включены в стоимость блюд

3. Возможность потребителю попробовать понемногу несколько блюд

4. Трапеза может продолжаться до пяти часов

**10. Выбери верное начало работы поэтажного буфета:**

1. 6:00

2. 6:30

3. 7:00

4. 7:30

### **Задание 3 Практические задания**

#### **Задание 1**

1. Составление меню со свободным выбором блюд

2. Презентация кулинарного изделия с изложением концепции, оказавшей влияние на выбор и оформление

#### **Задание 2**

1. Разработка меню лечебно-профилактического питания для столовой промышленного предприятия

2. Экскурсия в ресторан при гостинице (виртуальная) Цель: организовывать труд обслуживающего персонала, организовывать обслуживание потребителей в различных предприятиях общественного питания с учетом правил и норм международного сервиса, современных технологий, методов и форм обслуживания, классификацию услуг общественного питания и общие требования к ним.

### **3.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации обучающихся**

#### **Перечень экзаменационных вопросов**

1. Услуги общественного питания, классификация.

2. Классификация методов и форм обслуживания.

3. Современные формы обслуживания.

4. Понятия: услуга, процесс обслуживания, методы и формы обслуживания.

5. Торговые помещения: виды, назначение, характеристика.

6. Подсобные помещения: назначение, характеристика.

7. Оборудования торгового (банкетного) залов.

8. Классификация столовой посуды.

9. Классификация столовых приборов.

10. Виды, назначение, емкость, размеры, характеристика фарфоровой посуды.

11. Виды, назначение, емкость, размеры, характеристика фаянсовой посуды.

12. Виды, назначение, емкость, размеры, характеристика керамической посуды.

13. Хрустальная посуда: характеристика, назначение
14. Стеклопосуда: характеристика, назначение.
15. Металлическая посуда: назначение, характеристика, уход.
16. Столовые приборы: назначение, характеристика.
17. Столовое белье: виды и назначение.
18. Сервировка столов для завтрака.
19. Сервировка столов для обеда.
20. Сервировка столов для ужина.
21. Предварительная сервировка столов.
22. Меню, прейскурант: виды, назначение.
23. Правила составления меню.
24. Правила составления прейскурантов.
25. Правила составления карт вин.
26. Особенности обслуживания в ресторанах различных типов и классов.
27. Последовательность подачи блюд.
28. Последовательность подачи напитков.
29. Методы подачи блюд.
30. Расчет с посетителями.
31. Услуги по организации досуга.
32. Правила этикета и нормы поведения за столом.
33. Банкеты и приемы: определение, классификация, назначение.
34. Правила подготовки к проведению банкета.
35. Подготовка зала к обслуживанию.
36. Банкет (прием) с полным обслуживанием официантами.
37. Банкет (прием) с частичным обслуживанием официантами.
38. Банкет (прием) по типу фуршет.
39. Банкет (прием) – коктейль.
40. Банкет-чай.
41. Коктейль-фуршет,
42. Коктейль-фуршет-кофе.
43. Специальные формы услуг – определение, классификация.
44. Особенности обслуживания участников конференций.
45. Особенности обслуживания участников семинаров.
46. Особенности обслуживания участников съездов.
47. Особенности обслуживания участников спортивных мероприятий.
48. Особенности организации питания в местах массового отдыха.
49. Современные типы услуг: стол-экспресс.
50. Современные типы услуг: зал-экспресс.
51. Современные типы услуг: «шведский стол».
52. Современные типы услуг: бизнес-ланч.
53. Виды туризма, классы обслуживания.
54. Услуги иностранным туристам.
55. Особенности питания иностранных туристов.
56. Услуги питания в пути следования туристов.
57. Социальное питание: понятие.
58. Организация питания на производственных предприятиях.

59. Линии раздачи: виды, назначение, использование. Организация питания студентов.
60. Организация питания школьников.
61. Обслуживание незащищенных групп населения.
62. Обслуживающий персонал: определение.
63. Требования, предъявляемые к персоналу.
64. Организация труда работников зала.

### Задачи к экзамену

1. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов: 30 - дипломатический прием на 160 человек, - юбилей на 40 человек, - свадьба на 90 человек, - банкет-фуршет на 300 человек.
2. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
  - дипломатический прием на 80 человек,
  - юбилей на 36 человек,
  - банкет-чай на 18 человек,
  - банкет-фуршет на 100 человек
3. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
  - дипломатический прием на 40 человек,
  - свадьба на 60 человек,
  - банкет-кофе на 20 человек,
  - банкет-фуршет на 45 человек.
4. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
  - дипломатический прием на 120 человек,
  - свадьба на 80 человек,
  - банкет-коктейль на 25 человек,
  - банкет-фуршет на 60 человек
5. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
  - прием на 60 человек,
  - юбилей на 40 человек,
  - банкет-чай на 19 человек,
  - банкет-фуршет на 55 человек.
6. Рассчитайте необходимое количество столовой посуды и приборов для банкета-чай на 12 человек и количество официантов для обслуживания.
7. Рассчитайте необходимое количество столовой посуды и приборов для банкета
  - «юбилей» на 30 человек и количество официантов для его обслуживания.
8. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
  - прием на 40 человек,
  - банкет «Новый год» на 70 человек,
  - банкет-кофе на 12 человек,
  - банкет-фуршет на 80 человек
9. Рассчитайте необходимое количество столовой посуды и приборов для официального приема на 40 человек и количество официантов для его обслуживания.

10. Составить два варианта меню бизнес-ланча. Рассчитать количество сырья массой брутто для приготовления 80 порций закуски одного из вариантов.
11. Составить схему организационной структуры управления рестораном. Определить качество профессиональной пригодности к работе технолога предприятия.
12. Составить схему взаимосвязи функциональных подразделений кафе работающего на полуфабрикатах. Подобрать оборудование и инвентарь для работы цеха доработки полуфабрикатов.
13. Составить меню завтрака для туристов. Рассчитать количество сырья нетто для приготовления 50 порций одного блюда.
14. Составить схему организационной структуры управления кафе. Определить качества профессиональной пригодности к работе директора предприятия
15. Составить схему взаимосвязи функциональных подразделений столовой с полным производственным циклом. Организовать работу в одном из производственных подразделений.
16. Подобрать пять холодных закусок для кафе, и расположить их в определенной последовательности. Рассчитать количество сырья нетто для одного блюда на 70 порций.
17. Составить схему взаимосвязи производственных цехов столовой с полным производственным циклом. Подобрать оборудование и инвентарь для работы одного из доготовочных производственных цехов.
18. Составить меню дневного рациона для столовой пансионата на 300 мест. Расположить блюда в определенной последовательности рассчитать количество сырья массой брутто одного напитка.
19. Составить схему технологического процесса в предприятии с полным производственным циклом. Организовать процесс реализации готовой продукции.
20. Составить меню обеда для столовой колледжа. Рассчитать количество сырья массой брутто для приготовления 500 порций горячего блюда.
21. Составить меню дневного рациона столовой санатория для диеты №1 расположить блюда в определенной последовательности. Рассчитать количество сырья массой нетто для приготовления 200 порций напитка.
22. Составить схему организационной структуры управления столовой. Определить качества профессиональной пригодности повара предприятия.
23. Подобрать 5 вторых горячих блюд для кафе и расположить их в определенно последовательности. Рассчитать количество сырья массой брутто для приготовления 70 порций одного блюда.
24. Подобрать 3 первых и 3 вторых горячих блюда для столовой. Расположить их в определенной последовательности. Рассчитать количество сырья для приготовления 150 порций первого горячего блюда.
25. Составить схему взаимосвязи производственных цехов кафе с полным производственным циклом. Подобрать оборудование и инвентарь для работы одного из заготовочных производственных цехов.
26. Подобрать блюда для меню обеда диеты №7 рассчитать количество сырья массой брутто на 400 порций одного холодного блюда.

27. Составить схему взаимосвязи производственных цехов ресторана с полным производственным циклом. Подобрать оборудование и инвентарь для работы холодного цеха предприятия.
28. Подобрать 5 вторых горячих блюд для кафе и расположить их в определенной последовательности. Рассчитать количество сырья массой нетто для приготовления одного блюда на 60 порций.
29. Составить схему взаимосвязи функциональных подразделений ресторана с полным производственным циклом. Организовать работу горячего цеха предприятия.
30. Рассчитайте необходимое количество столовой посуды и приборов для официального приема на 40 человек и количество официантов для его обслуживания.

#### **IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ**

Тестовые задания. Тестовая форма - позволяет охватить большое количество критериев оценки и допускает компьютерную обработку данных. Как правило, предлагаемые тесты оценки компетенций делятся на психологические, квалификационные (в учебном процессе эту роль частично выполняет педагогический тест) и физиологические.

Современный тест, разработанный в соответствии со всеми требованиями компетентностного подхода, может включать задания различных типов.

В обычной практике применения тестов для упрощения процедуры оценивания как правило используется простая схема:

–отметка «удовлетворительно», если правильно выполнено 50 –70% тестовых заданий;

–«хорошо», если правильно выполнено 70 –85 % тестовых заданий;

–«отлично», если правильно выполнено 85 –100 % тестовых заданий.

Решение заданий в тестовой форме проводится в течение изучения дисциплины. Преподаватель должен определить студентам исходные данные для подготовки к тестированию: назвать разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, нормативные акты и теоретические источники для подготовки.

При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками, и иными материалами не разрешено.

Тестирование проводится в письменной форме. На тестирование отводится 15-20 минут. Каждый вариант тестовых заданий включает 20 вопросов. За каждый правильный ответ на вопрос дается 0,5 баллов.

Перевод баллов в оценку. Согласно технологической карте на выполнение теста выделяется 10 баллов. Таким образом, 10 баллов/ 20 вопросов = 0,5 баллов

Задачи. Решение практических задач осуществляется с целью проверки уровня знаний, умений, владений, понимания студентом основных методов и законов изучаемой теории при решении конкретных практических задач, умения применять



на практике полученных знаний. Студенту объявляется условие задачи, решение которой он излагает устно.

Шкала оценивания:

«отлично» - студент ясно изложил условие задачи, решение обосновал точной ссылкой на изученный материал;

«хорошо» - студент ясно изложил условие задачи, но в обосновании решения имеются сомнения;

«удовлетворительно» - студент изложил условие задачи, но решение обосновал формулировками при неполном использовании понятийного аппарата дисциплины;

«неудовлетворительно» - студент не уяснил условие задачи, решение не обосновал.

При решении ситуационных задач разрешено пользоваться курсом лекций или учебниками.

На решение типовых задач отводиться 10 минут.