

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Дагестанский государственный аграрный университет имени М.М.Джамбулатова»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ

**«СЕРВИС НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО
ПИТАНИЯ»**

Кафедра:	Товароведения, технологии продуктов и общественного питания
Направление подготовки	19.03.04 Технология продукции и организации общественного питания
Направленность (профиль)	Технология и организация ресторанного бизнеса
Квалификация	бакалавр
Форма обучения:	очная

Махачкала, 2026 г.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 3DD1CBB4E0B557048CF85BF588D45CAA
Владелец: Кутаев Шихрагим Кутаевич
Действителен: с 21.08.2025 до 14.11.2026

1. Область применения

- Фонд оценочных средств (ФОС) является неотъемлемой частью программы дисциплины при реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ВО) по направлению: **19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания** направленность/профиль **Технология и организация ресторанного дела**, соответствует требованиям Федерального государственного образовательного стандарта к содержанию и уровню подготовки выпускников по направлению подготовки **19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания»** утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ № 1047 от 17.08.2020 г.
- Оценочные фонды разрабатываются для проведения оценки степени соответствия фактических результатов обучения при изучении дисциплины запланированным результатам обучения, соотнесенных с установленными в программе индикаторами достижения компетенций, а также сформированности компетенций, установленных программой бакалавриата.
- Целью ФОС является установление соответствия уровня подготовки обучающихся требованиям федерального государственного образовательного стандарта ФГОС ВО по ОП.
- ФОС предназначен для решения задач контроля достижения целей реализации ОП ВО и обеспечения соответствия результатов обучения области, сфере, объектам профессиональной деятельности, области знаний и типам задач профессиональной деятельности.

5.1.Общая трудоемкость дисциплины для студентов очной, заочной форм обучения составляет 3 зачетных единиц (108 академических часов).

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		7
Общая трудоемкость: часы	108	108
зачетные единицы	3	3
Аудиторные занятия (всего), в т.ч.:	90	90
лекции	36	36
практические занятия (ПЗ)	54	54
Самостоятельная работа (СРС), в т.ч.:	18	18
самостоятельное изучение тем	6	6
подготовка к практическим занятиям	6	6
подготовка к текущему контролю	6	6
Промежуточная аттестация	Зачет	Зачет

1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций

Показатели	Критерии оценивания			
	шкала по традиционной пятибалльной системе			
	Допороговый («неудовлетворительно»)	Пороговый («удовлетворительно»)	Продвинутый («хорошо»)	Высокий («отлично»)
ПК-2 Планирует процессы индустриального производства кулинарной продукции и организации питания ИД-2ПК-2 Разрабатывает предложения по совершенствованию ассортиментной политики и ценообразования				
Знания	имеет фрагментарные знания по данной компетенции	знает основной материал, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала	знает материал, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, грамотно изложил материал, владеет специальной терминологией ; владеет информацией об основных понятиях ассортиментной политики и ценообразования	знает терминологию, глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видеоизменения задания.
Умения	Отсутствуют умения, предусмотренных данной компетенции	умеет использовать нормативно-правовые акты в своей профессиональной деятельности; раскрыл полном объеме, предусмотренном программой, изучил обязательную литературу по изучению основных понятий, терминов и определений в разработке предложений по совершенствованию ассортиментной политики и ценообразования	умеет использовать нормативно-правовые акты своей профессиональной деятельности; раскрыл предусмотренном программой, изучил обязательную литературу по изучению основных понятий, терминов и определений в разработке предложений по совершенствованию ассортиментной политики и ценообразования	умеет использовать нормативно-правовые акты своей профессиональной деятельности; раскрыл глубоко, в полном материал, излагает его на высоком научно-теоретическом уровне, изучил обязательную и дополнительную литературу по изучению общих требований к разработке предложений по совершенствованию ассортиментной политики и ценообразования
Навыки	Отсутствуют или имеет фрагментные знания данной компетенции	владеет	владеет навыками разработки предложений по	успешное и системное владение

		навыками в разработке предложений по совершенствованию ассортиментной политики и ценообразования	совершенствованию ассортиментной политики и ценообразования	навыками разработки предложений по совершенствованию ассортиментной политики и ценообразования на предприятиях ОП.
ПК-3 Организует ведение технологического процесса в рамках принятой на предприятии технологии производства продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов ИД-1ПК-3 Осуществляет координацию и контроль, проводит оценку эффективности работы предприятия питания				
Знания	имеет фрагментарные знания по данной компетенции	знает основной материал, но не усвоил его деталей, допускает не точности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности и в изложении программного материала	знает материал, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, грамотно изложил материал, владеет специальной терминологией ; владеет информацией об основных понятиях ассортиментной политики и ценообразования	знает терминологию, глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видеоизменении задания.
Умения	Отсутствуют умения, предусмотренные данной компетенции	умеет использовать нормативно-правовые акты в своей профессиональной деятельности; знает содержание вопроса не в полном объеме, предусмотренном программой, изучил обязательную литературу по изучению основных понятий, терминов и определений в разработке принципов и методов оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов)	умеет использовать нормативно-правовые акты своей профессиональной деятельности; знает содержание вопроса в объеме, предусмотренном программой, изучил обязательную литературу по изучению основных понятий, терминов и определений в разработке принципов и методов оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания.	умеет использовать нормативно-правовые акты своей профессиональной деятельности; знает глубоко, в полном объеме программный материал, излагает его на высоком научно-теоретическом уровне, изучил обязательную и дополнительную литературу по изучению общих требований к разработке принципов и методов оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий

		предприятий питания.		питания.
Навыки	Отсутствуют или имеет фрагментные знания предусмотренные данной компетенции	в целом успешное, но не системное владение навыками в разработке организации службы внутреннего контроля, выявление проблем в системе контроля предприятия питания и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов)	владеет навыками разработки организации службы внутреннего контроля, выявление проблем в системе контроля предприятия питания и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов)	успешное и системное владение навыками разработки организации службы внутреннего контроля, выявление проблем в системе контроля предприятия питания и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов)
ПК-4 Организует и координирует процессы индустриального производства кулинарной продукции и организации услуг питания ИД-1ПК-4 Проводит организационную диагностику, проектирует и регламентирует процессы индустриального производства кулинарной продукции и организации услуг питания				
Знания	имеет фрагментарные знания по данной компетенции	знает только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала.	знает материал, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, грамотно изложил материал, владеет специальной терминологией; владеет информацией индустриального производства кулинарной продукции и организации услуг питания	знает терминологию, глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий.
Умения	Отсутствуют умения, предусмотренные данной компетенции	умеет использовать нормативно-правовые акты в своей профессиональной деятельности; раскрыл содержание вопроса не в полном объеме, предусмотренном программой,	умеет использовать нормативно-правовые акты в своей профессиональной деятельности; раскрыл содержание вопроса в объеме, предусмотренном программой, изучил обязательную	умеет использовать нормативно-правовые акты в своей профессиональной деятельности; глубоко, в полном объеме освоил программный материал, излагает его на высоком научно-

		изучил обязательную литературу по изучению основных понятий, терминов и определений в диагностике, проектировании процессов индустриального производства кулинарной продукции и организации услуг питания	литературу по изучению основных понятий, терминов и определений в диагностике, проектировании процессов индустриального производства кулинарной продукции и организации услуг питания	теоретическом уровне, изучил обязательную и дополнительную литературу по изучению общих требований в диагностике, проектировании процессов индустриального производства кулинарной продукции и организации услуг питания
Навыки	Отсутствуют или имеет фрагментные знания предусмотренные данной компетенции	в целом успешное, но не системное владение навыками в диагностике, проектировании процессов индустриального производства кулинарной продукции и организации услуг питания	владеет навыками разработки проектирования и диагностики процессов индустриального производства кулинарной продукции и организации услуг питания	успешное и системное владение навыками в диагностике, проектировании процессов индустриального производства кулинарной продукции и организации услуг питания

2 Оценочные средства (контрольно-измерительные материалы для оценивания), необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Разделы/Темы	Индекс контролируемой компетенции	Оценочное средство	Форма контроля
Раздел 1. Сервис на предприятиях общественного питания	ИД-2 ПК-2 ИД-2 ПК-3 ИД-1ПК-4	Тест по разделу 1. Рефераты	Письменно
Тема 1. Введение. Цели и задачи курса. Характеристика, типы и классы предприятий общественного питания. Характеристика предприятий общественного питания. Основные типы предприятий общественного питания.	ИД-2 ПК-2 ИД-2 ПК-3 ИД-1ПК-4	Контрольная работа по теме работы по теме	Устный опрос Письменная работа

Основные классы предприятий общественного питания. Структура управления рестораном.			
Тема 2. Производственные помещения предприятий общественного питания, их оборудование. Характеристика технологического процесса на предприятиях общественного питания. Заготовочные цехи. Специализированные цехи. Виды кухонной посуды. Складское хозяйство. Моечная кухонной посуды.	ИД-2 ПК-2 ИД-2 ПК-3 ИД-1ПК-4	Контрольная работа по теме работы по теме	Устный опрос Письменная работа
Тема 3. Столовая посуда, столовые приборы, столовое белье. Классификация столовой посуды. Правила расстановки столовой посуды.	ИД-2 ПК-2 ИД-2 ПК-3 ИД-1ПК-4	Контрольная работа по теме работы по теме	Устный опрос Письменная работа
Тема 4. Торговые и подсобные помещения ресторана, их оборудование. Виды торговых помещений. Интерьер. Оборудование залов. Буфеты. Бар при ресторане. Сервизная. Моечная столовой посуды. Контрольно-кассовые машины. Бельевая и гладильная.	ИД-2 ПК-2 ИД-2 ПК-3 ИД-1ПК-4	Контрольная работа по теме работы по теме	Письменно
Тема 5. Основные составления меню. Назначение и принципы составления меню. Виды меню.	ИД-2 ПК-2 ИД-2 ПК-3 ИД-1ПК-4	Контрольная работа по теме работы по теме	Устный опрос Письменная работа
Тема 6. Подготовка к обслуживанию потребителей. Обязанности метрдотеля. Требования, предъявляемые к официанту. Форменная одежда обслуживающего персонала. Расстановка мебели в зале. Получение и подготовка столового белья, посуды, приборов к обслуживанию. Предварительная сервировка стола.	ИД-2 ПК-2 ИД-2 ПК-3 ИД-1ПК-4	Контрольная работа по теме работы по теме	Устный опрос Письменная работа
Тема 7. Обслуживание потребителей в зале ресторана. Культура обслуживания и правила этикета. Встреча и размещение потребителей за	ИД-2 ПК-2 ИД-2 ПК-3 ИД-1ПК-4	Контрольная работа по теме работы по теме	Устный опрос Письменная работа

столами. Прием заказа. Выполнение заказа. Основные способы подачи блюд. Уборка и замена использованных тарелок, приборов и скатертей. Показатели культуры обслуживания. Правила этикета.			
Тема 8. Обслуживание банкетов и приемов. Порядок обслуживания торжеств. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами. Банкет с частичным обслуживанием официантами. Банкет – коктейль. Банкет – чай. Обслуживание свадебного банкета.	ИД-2 ПК-2 ИД-2 ПК-3 ИД-1ПК-4	Контрольная работа по теме работы по теме	Устный опрос Письменная работа

2.2 Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости.

Оценивание обучающегося на занятиях осуществляется в соответствии с локальным актом университета (положением), регламентирующим проведение текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся и организации учебного процесса.

2.1.1. Вопросы для контрольной работы

Тема 1. Введение. Цели и задачи курса. Характеристика, типы и классы предприятий общественного питания.

1. Что является главным предметом изучения данной дисциплины?
2. Сформулируйте основную цель курса и его значение для будущих специалистов индустрии питания.
3. Перечислите ключевые задачи, которые решает курс в области оптимизации производства и повышения качества обслуживания.
4. С какими смежными дисциплинами (например, микробиология, экономика, товароведение, технологическое оборудование) наиболее тесно связан данный курс?
5. Дайте актуальное определение понятию «предприятие общественного питания» (согласно действующему ГОСТу).
6. Какие три основные взаимосвязанные функции выполняет классическое предприятие общественного питания полного цикла?
7. По каким основным признакам классифицируются предприятия общественного питания (по характеру производства, ассортименту, месту функционирования и т.д.)?
8. В чем заключается разница между заготовочными, доготовочными предприятиями и предприятиями с полным циклом производства?
9. Дайте определение понятию «тип предприятия общественного питания».
10. Охарактеризуйте ресторан как тип предприятия. В чем его главные отличия от других типов?
11. Каковы отличительные особенности ассортимента и организации досуга в кафе?
12. Чем бар принципиально отличается от других типов предприятий, и какова роль барной стойки в его структуре?
13. Опишите специфику работы столовой. На какие группы потребителей она обычно ориентирована?

14. Что представляет собой закусочная (предприятие быстрого обслуживания)? Каковы требования к ее ассортименту и скорости оборачиваемости мест?
15. Какие современные или специализированные типы предприятий (например, буфеты, кафетерии, магазины кулинарии, фуд-траки) вы знаете?
16. Дайте определение понятию «класс предприятия общественного питания». К каким именно типам предприятий применяется деление на классы по ГОСТу?
17. Перечислите и охарактеризуйте три установленных класса предприятий: «люкс», «высший» и «первый».
18. По каким критериям и показателям предприятию присваивается определенный класс (требования к интерьеру, посуде, меню, квалификации персонала)?
19. Допускается ли отсутствие обслуживания официантами в ресторанах класса «люкс» и «высший»? Объясните требования стандартов к сервису.

Тема 2. Производственные помещения предприятий общественного питания, их оборудование.

1. Сформулируйте главное правило взаиморасположения производственных помещений на пищевом производстве. Каким образом исключается перекрест товарных потоков?
2. Какие технологические потоки категорически запрещено пересекать согласно санитарным нормам (чистая и грязная посуда, сырье и готовая продукция и т.д.)?
3. Дайте определение понятию «технологический процесс» на предприятиях с полным циклом производства. Перечислите последовательность прохождения сырья от склада до раздачи.
4. На какие две основные группы делятся производственные цехи по характеру выполняемых операций? Приведите примеры цехов для каждой группы.
5. Каковы особенности организации работы мясного (мясо-рыбного) цеха? Какое специализированное оборудование в нем устанавливается?
6. Опишите температурный режим и санитарные требования к организации работы овощного цеха. Почему этот цех обычно располагают ближе к складским помещениям?
7. Какие рабочие места организуются в горячем цехе? Объясните, почему горячий цех называют центральным (основным) цехом доготовочного предприятия.
8. Сформулируйте специфические требования к холодному цеху (температурный режим, строгое разделение рабочих мест по видам продуктов, использование бактерицидных ламп). Почему здесь особенно опасна бактериальная обсемененность?
9. В чем заключается специфика работы кондитерского (или мучного) цеха? Какие самостоятельные отделения должны быть в нем выделены?
10. Объясните, почему моечная столовой посуды и моечная кухонной посуды — это два разных изолированных помещения. Каковы технологические этапы мытья каждого вида посуды?
11. Каковы функции и правила организации сервизной на предприятиях высокого класса (рестораны, бары)?
12. Какое назначение имеют помещения для хранения тары и камера отходов, и где они должны локализоваться?
13. На какие основные группы делится технологическое оборудование предприятий общественного питания по функциональному назначению?
14. Охарактеризуйте группу механического оборудования (картофелеочистительные машины, овощерезки, мясорубки, тестомесы). Каковы правила их безопасной эксплуатации?
15. В чем разница между универсальными кухонными машинами (приводами) и специализированными стационарными аппаратами? В каких случаях целесообразно применять УКМ?
16. Назовите основные виды теплового оборудования (традиционное, секционно-модульное). Каковы преимущества использования современных пароконвектоматов и индукционных плит по сравнению с классическими электрическими плитами?
17. Перечислите виды холодильного оборудования (шкафы, камеры, столы охлаждаемые, аппараты шоковой заморозки). Какую роль играет шоковая заморозка в современном ресторанном бизнесе?

18. По каким параметрам и формулам технологи производят расчет и подбор оборудования для конкретного цеха (например, расчет вместимости пищеvarочного котла или площади жарочной поверхности)?

Тема 3. Столовая посуда, столовые приборы, столовое белье.

1. Назовите основные материалы, из которых изготавливается столовая посуда. Для каких типов и классов предприятий рекомендуется фарфор, фаянс, керамика, стекло и металл?
2. В чем заключаются принципиальные отличия фарфоровой посуды от фаянсовой (по внешнему виду, прочности, акустическим свойствам)?
3. Перечислите основные виды тарелок, используемых при классической сервировке, укажите их стандартные диаметры и назначение (подстановочная, пирожковая, закусочная, мелкая столовая, глубокая столовая).
4. Какая специализированная посуда применяется для подачи холодных закусок (салатники, селедочницы, икорницы) и горячих закусок (кокотницы, кокильницы, порционные сковороды)?
5. Охарактеризуйте ассортимент посуды для подачи первых блюд (суповые миски, супницы, бульонные чашки). В каких случаях используется бульонная чашка, а в каких — глубокая тарелка?
6. Какая посуда используется для подачи десертов и горячих напитков? Опишите виды кофейных и чайных пар.
7. Каковы правила подбора и требования к стеклянной (хрустальной) посуде для алкогольных и безалкогольных напитков? Что такое «емкость стекла» и как форма бокала влияет на восприятие напитка?
8. На какие две основные группы делятся столовые приборы по своему функциональному назначению?
9. Перечислите приборы, входящие в группу основных (индивидуальных) приборов. Опишите состав и отличительные черты:
 - Закусочного прибора
 - Столового прибора
 - Рыбного прибора
 - Десертного и фруктового приборов
10. Для чего предназначены вспомогательные приборы? Приведите примеры приборов для раскладки (ножи-вилки для сыра, щипцы кондитерские, ложки для соусов, приборы для салата).
11. Из каких материалов изготавливают современные столовые приборы? Каковы преимущества и правила ухода за приборами из нержавеющей стали и мельхиора (нейзильбера)?
12. Перечислите основные виды столового белья, используемого в ресторанном сервисе. Какие ткани (натуральные, смесовые, синтетические) наиболее предпочтительны и почему?
13. Что такое наперон и мултон (подскатертник)? Каковы их основные эстетические и практические функции?
14. Каковы стандартные правила расчета размеров скатерти относительно размеров стола? Какова допустимая длина спуска (свисания) скатерти со стола при обычной и банкетной посадке?
15. Каково назначение фуршетных юбок и какими способами они крепятся к столам?
16. Охарактеризуйте виды и назначение салфеток (столовые, чайные, коктейльные). Какие размеры салфеток предусмотрены стандартами для различных видов обслуживания?
17. Что такое ручник? Кто его использует, каковы его стандартные размеры, цвет и правила ношения?
18. Каковы правила транспортировки и хранения столовой посуды и приборов на производстве и в зоне сервиса (сервантах официантов)?
19. В чем заключается процесс полировки посуды и приборов перед сервировкой стола? Какие санитарные требования при этом предъявляются?
20. Каковы нормы естественной убыли (боя, лома) посуды на предприятиях общественного питания, и как происходит процедура списания пришедших в негодность материальных ценностей?

Тема 4. Торговые и подсобные помещения ресторана, их оборудование.

1. Перечислите помещения, которые входят в группу торговых помещений ресторана. Какие помещения относятся к группе подсобных (вспомогательных) помещений для обслуживания?
2. Сформулируйте главное правило взаиморасположения торгового зала, раздачи (раздаточной линии), горячего/холодного цехов и моечной столовой посуды. Как планировка должна влиять на скорость работы официантов?
3. Что такое «пути эвакуации» в торговом зале, и какие нормативные требования предъявляются к ширине основных и второстепенных проходов между столами?
4. Опишите функции и организацию пространства в вестибюльной группе помещений (аванзал, гардероб, туалетные комнаты). Какое первое впечатление они должны формировать у гостя?
5. На какие основные группы делится мебель для торговых залов ресторанов по функциональному назначению?
6. Каковы стандартные требования к ресторанным столам (формы, размеры, высота) и стульям/креслам (высота сиденья, глубина, эргономика для длительного пребывания)?
7. Что такое сервант официанта (стейшн)? Где он обычно располагается в зале, какое оборудование/инвентарь в нем хранится и как он помогает оптимизировать работу персонала?
8. Охарактеризуйте назначение и конструкцию современных линий раздачи и шведских столов (буфетов). Какое тепловое и охлаждаемое оборудование в них монтируется для поддержания температуры блюд?
9. Какие виды мобильного оборудования (тележки для сервировки, тележки для фламбирования, тележки для подачи десертов или сыра) используются в залах ресторанов высокого класса?
10. Из каких конструктивных элементов состоит барная стойка (передняя/гостевая линия, рабочая зона бармена, задний бар)? Каковы требования к их высоте и ширине?
11. Перечислите основное технологическое оборудование барной зоны:
 - *Холодильное:* барные холодильники, винные шкафы, льдогенераторы (какие виды льда они производят и для чего?).
 - *Технологическое:* блендеры, миксеры, соковыжималки, кофемашины (в чем особенности профессиональных рожковых и суперавтоматических кофемашин?).
12. Какое вспомогательное санитарное оборудование обязательно монтируется непосредственно в рабочую поверхность барной стойки (спид-рек, ринзер, моечная ванна)?
13. Каковы функции сервизной (или помещения для хранения посуды), и какое оборудование (стеллажи, шкафы, столы для сортировки) в ней применяется?
14. Опишите назначение и оснащение бельевой комнаты в ресторане. Как организуется раздельное хранение чистого столового белья и сбор грязного?
15. Для чего предназначена моечная столовой посуды в структуре торговой группы помещений, и какими типами посудомоечных машин (фронтальные, купольные, туннельные) она может оборудоваться в зависимости от вместимости зала?
16. Какова роль помещения для ожидания (сбора) официантов и какова его взаимосвязь с кассовыми терминалами (POS-системами)?
17. Каковы нормативные требования к микроклимату торгового зала (температура, влажность, кратность воздухообмена)? Почему вентиляция зала должна быть изолирована от вентиляции кухни?
18. Какие виды освещения (общего, направленного/акцентного, декоративного) применяются в концептуальных ресторанах? Как освещение влияет на восприятие внешнего вида блюд?
19. Какое оборудование используется для автоматизации обслуживания непосредственно в торговом зале (POS-терминалы, станции официантов, мобильные терминалы на планшетах, кухонные экраны KDS)?

Тема 5. Основные составления меню.

1. Дайте определение понятию «меню». Какие основные функции (информационную, торговую, организационную) оно выполняет на предприятии общественного питания?
2. Какие исходные данные необходимы технологу или шеф-повару перед началом разработки меню (тип/класс предприятия, контингент гостей, сезонность, техническое оснащение)?

3. Какова роль меню как средства рекламы и визитной карточки ресторана? Какие требования предъявляются к его внешнему оформлению и дизайну?
4. Подробно охарактеризуйте следующие виды меню по способу формирования и цене, укажите сферу их применения:
- Меню со свободным выбором блюд (A la carte)
 - Меню комплексного обеда / дня (Table d'hote)
 - Банкетное меню
 - Меню циклическое (для социального питания, столовых)
 - Меню экспресс-обедов / бизнес-ланчей
5. В чем заключаются особенности составления и назначения специализированных видов меню (детское, вегетарианское, постное, диетическое, сезонное)?
6. Чем карта вин (барная карта) принципиально отличается от классического меню, и как они должны сочетаться между собой?
7. Сформулируйте строгое правило последовательности расположения блюд и закусок в меню. Почему порядок позиций не может быть произвольным?
8. Запишите эталонную структуру (очередность) разделов в меню ресторана со свободным выбором блюд (начиная от холодных закусок и заканчивая напитками).
9. Каковы правила внутренней группировки блюд *внутри одного раздела* (например, в разделе «Горячие блюда» или «Супы»)? По какому принципу они выстраиваются (по видам сырья, способу тепловой обработки, цене)?
10. Что такое «принцип сбалансированности и разнообразия» меню? Почему недопустимо дублирование одного и того же основного сырья в смежных позициях?
11. Как при составлении меню учитываются возможности производственных цехов и квалификация поваров? К каким последствиям может привести перегрузка одного из цехов (например, только горячего)?
12. Что такое «технологическая карта» и «техничко-технологическая карта (ТТК)»? Какова их взаимосвязь с утвержденным меню?
13. Объясните понятие «полнота ассортимента». Какое оптимальное количество позиций должно быть в меню ресторана, чтобы гость не испытывал «паралич выбора»?
14. Что такое меню-инжиниринг? На основе каких двух главных критериев (популярность и маржинальность) оцениваются блюда при анализе меню?
15. Охарактеризуйте четыре классические категории блюд согласно матрице меню-инжиниринга:
- «Звезды» (Stars)
 - «Рабочие лошади» / «Пахотные лошади» (Plowhorses)
 - «Загадки» / «Головоломки» (Puzzles)
 - «Собаки» (Dogs)
16. Какие управленческие решения должен принять ресторатор в отношении блюд, попавших в категорию «Собаки» или «Загадки»?
17. Каковы правила ценового отображения в меню с точки зрения психологии восприятия (использование знаков валют, «девятки» в ценах, визуальные ловушки)?

Тема 6. Подготовка к обслуживанию потребителей.

1. Какие основные требования предъявляются к внешнему виду и личной гигиене официанта перед выходом в смену (состояние рук, прическа, парфюмерия, ювелирные украшения)?
2. Что входит в понятие «форменная одежда» официанта? Каковы правила ухода за ней и требования к обуви?
3. Перечислите обязательные предметы, которые должны быть в личном кармане (арсенале) официанта перед началом обслуживания (ручка, блокнот, зажигалка, нарезанный штопор, ключ-карта)?
4. Каково назначение ручника? Сформулируйте правила его ношения, использования и категорические запреты (например, почему им нельзя вытирать лицо или класть в карман брюк)?

5. Какова последовательность (этапы) проведения ежедневной уборки торгового зала перед открытием предприятия? Какую роль в этом процессе играет технический персонал, а какую — официанты?
6. Что включает в себя процесс расстановки мебели в зале? Как проверяется устойчивость столов и стульев, и как регулируется расстояние между ними для обеспечения эргономики проходов?
7. Каковы правила накрытия столов скатертями? Опишите технику, с помощью которой официант расправляет скатерть (использование воздушной подушки, центрирование заглаженных складок, правила спуска углов).
8. В чем заключается процесс подготовки столовой посуды и приборов к сервировке? Из каких этапов состоит процедура протирки и полировки (температура воды, использование пара, выбор ткани для полировки)?
9. Какие дефекты фарфоровой, стеклянной посуды или приборов считаются критическими (браком), при которых их категорически запрещено использовать для сервировки?
10. Каковы правила подготовки и наполнения приборов для специй (солонки, перечницы, горчицы, емкости для масла и уксуса)? Как часто и по какому графику они должны обновляться и чиститься?
11. Как осуществляется подготовка и проверка меню и винных карт перед открытием зала (проверка актуальности цен, чистота папок, наличие стоп-листа)?
12. Дайте определение понятию «предварительная сервировка». Чем она принципиально отличается от исполнительной (заказной) сервировки?
13. Опишите последовательность действий при выполнении предварительной сервировки стола к завтраку или обеду (что выставляется в первую очередь, что во вторую и т.д.).
14. Сформулируйте правила пространственного размещения предметов на столе (расстояние от края стола до тарелок и приборов, взаимное расположение ножей, вилок и стекла).
15. Какова роль полотняных салфеток в сервировке? Назовите 3–5 популярных способов складывания салфеток (например, «космос», «шлейф», «лилия», «конверт») и объясните, в каких случаях используются высокие формы, а в каких — плоские.
16. Что такое «пятиминутка» (брифинг/митинг) перед открытием ресторана? Кто его проводит и какие ключевые вопросы на нем обсуждаются?
17. Что представляет собой «стоп-лист» (stop-list) и «гоу-лист» (go-list / спецпредложения), и как эта информация влияет на стратегию продаж официанта в течение смены?
18. Как распределяются позиции (позиционные зоны/ручки) между официантами перед началом работы, и за какую территорию отвечает каждый сотрудник?

Тема 7. Обслуживание потребителей в зале ресторана. Культура обслуживания и правила этикета.

1. Каковы правила и стандарты встречи гостей на входе в ресторан (роль хостес и метрдотеля, приветственные фразы, невербальные знаки)? Как действовать, если все столы в зале заняты?
2. Сформулируйте правила рассаживания гостей за столом. Кто садится первым (мужчина или женщина, старший или младший по возрасту, организатор банкета или приглашенный)? Какую роль при рассадке играет официант?
3. Каков стандартный временной регламент (в минутах) для подачи меню после того, как гости заняли свои места? Каковы правила подачи папки меню гостю (с какой стороны подходить, в каком виде подавать)?
4. Опишите алгоритм действий официанта при предложении аперитива: в какой момент он предлагается и какие напитки обычно выступают в этой роли?
5. Сформулируйте правила приема заказа на блюда и напитки. В какой очередности опрашиваются гости за столом согласно правилам этикета?
6. Что такое техника «активных продаж» в ресторане? Охарактеризуйте следующие приемы и приведите примеры:
 - Метод «Елочки» (сужение выбора)
 - Метод «Вкусного описания» (использование прилагательных-маркеров)

- Кросс-продажи (Cross-selling / предложение соусов, гарниров, топпингов)
 - Ап-селлинг (Up-selling / предложение более премиального аналога)
7. Зачем официанту необходимо делать «повтор заказа» (чек-бэк) перед уходом на кухню?
 8. Что такое эногастрономическое сочетание (фудпейринг)? Сформулируйте базовые правила подбора вин к различным категориям блюд (холодные закуски, рыба, белое/красное мясо, десерты).
 9. Опишите три классических европейских метода обслуживания, укажите их принципиальные отличия и сферу применения:
 - Французский метод (в обнос)
 - Английский метод (перекладывание с приставного столика)
 - Русский метод (подача в многопорционной посуде «в стол»)
 10. Сформулируйте «правило левой и правой руки» при обслуживании: с какой стороны от гостя официант должен ставить блюда, с какой — наливать напитки, и с какой — убирать грязную посуду?
 11. Какова строгая последовательность подачи блюд гостю в течение трапезы согласно ресторанному этикету (закуски, супы, горячее, десерты)? Допускается ли подача горячего блюда одному гостю, если его спутник еще ест закуску?
 12. Опишите технику подачи и презентации бутылочного вина (демонстрация этикетки, откупоривание, предложение «пробного глотка» хосту, порядок розлива по бокалам).
 13. Каковы правила сервировки и подачи горячих напитков (чай, кофе)? Как правильно располагать ручку чашки и чайную ложку относительно гостя?
 14. Что включает в себя понятие «культура обслуживания»? Каковы требования к вербальному и невербальному поведению официанта в зале (дистанция, зрительный контакт, осанка, жестикуляция)?
 15. Как официант должен читать язык жестов (тайные знаки) гостей? Что означает определенное расположение столовых приборов на тарелке во время паузы в еде и по ее окончании?
 16. Что такое промежуточный контроль качества («правило трех ложек» / двух минут)? Какие вопросы и в какой форме официант должен задавать гостю в процессе трапезы?
 17. Опишите алгоритм разрешения конфликтных ситуаций в зале ресторана по методике LAST (или аналогичной: *Listen, Apologize, Solve, Thank*). Как действовать, если гость жалуется на качество блюда или волос в тарелке?
 18. Каковы правила презентации и подачи счета гостю? В каких случаях допустимо приносить счет без явной просьбы потребителя?
 19. Каков этикет работы с безналичной оплатой и наличными деньгами (правила сдачи, использование расчетной книжки/трека)? Каковы правила этикета в отношении чаевых?
 20. Как правильно проводить гостя из ресторана? Какие действия выполняет персонал зала в финальной точке контакта, чтобы зафиксировать позитивное впечатление от визита?

Тема 8. Обслуживание банкетов и приемов.

1. Перечислите основные виды банкетов и приемов в зависимости от формы обслуживания. В чем их принципиальные экономические и организационные отличия?
2. Какие ключевые данные фиксируются в банкетном договоре (заказе-поручении) при приеме заказа менеджером или метрдотелем?
3. Что такое «банкетное меню»? Каковы правила его составления, нормы выхода блюд на одного человека и особенности очередности подачи блюд по сравнению с обычным меню *A la carte*?
4. Как рассчитывается количество обслуживающего персонала (официантов, поваров, барменов) для различных видов банкетов? Каковы нормативы количества гостей на одного официанта на банкете с полным обслуживанием и на фуршете?
5. Что включает в себя подготовка к банкету (составление плана столов, расчет посуды, приборов, столового белья)? Как проводится предбанкетный инструктаж (брифинг) персонала?
6. Каковы особенности планировки и расстановки столов на банкете с полным обслуживанием? Каковы правила протокольного рассаживания гостей (определение почетных мест, составление карты стола)?

7. Опишите специфику полной предварительной сервировки банкетного стола. Какое максимальное количество приборов одновременно допускается выкладывать на стол с одной стороны от тарелки?
8. Охарактеризуйте технику обслуживания «в обнос» (французский метод), которая является базовой для этого вида банкета. С какой стороны официант подходит к гостю при перекладывании блюда, и с какой стороны наливает напитки?
9. Каковы правила синхронной работы официантов на дипломатических приемах (подача блюд по сигналу метрдотеля, одновременный вынос, синхронная замена тарелок)?
10. В чем заключаются главные отличия банкета с частичным обслуживанием (традиционного праздничного застолья) от банкета с полным обслуживанием?
11. Каковы правила предварительной расстановки блюд и напитков на столе до прихода гостей? Как рассчитывается свободное пространство стола на одного человека для индивидуальной сервировки?
12. Какова роль официанта в процессе проведения банкета с частичным обслуживанием, если основные холодные закуски гости берут со стола самостоятельно?
13. Каковы правила и порядок смены блюд (переход от холодных закусок к горячей закуске, первому или второму горячему блюду)? Какая посуда и приборы при этом заменяются?
14. Дайте характеристику банкету-фуршету. В каких случаях целесообразно организовывать именно этот вид приема, и каковы его преимущества?
15. Каковы требования к фуршетным столам (высота, ширина, использование фуршетных юбок)? Каковы правила двусторонней и односторонней сервировки фуршетного стола посудой и стеклом?
16. Опишите специфику ассортимента блюд для фуршета. Почему все закуски должны быть порционированы «под вилку» или «на один укус»?
17. Каковы обязанности официантов во время фуршета (обслуживание в обнос напитками, сбор грязной посуды, обновление стола)?
18. Чем банкет-коктейль принципиально отличается от банкета-фуршета (наличие столов, использование приборов, способ подачи всех блюд и напитков)? Что такое «вспомогательный прибор» в контексте коктейльного приема?
19. Каковы особенности организации и меню банкет-чая и банкет-кофе? Какая мебель, столовое белье и посуда используются для их проведения?
20. Что представляет собой прием типа «Бокал шампанского» или «Бокал вина»? В какое время дня они проводятся, какова их продолжительность и протокольное назначение?
21. В чем заключается специфика организации кейтерингового обслуживания (выездного банкета) по сравнению со стационарным банкетным залом?

2.1.2. Типовые контрольные задания

Тестовые вопросы и задания для проведения текущей и промежуточной аттестации включает 20 заданий: задания с единственным вариантом ответа (40%), с множественным выбором (20%), с развернутым ответом (20%), на установление соответствия (20%).

Тесты для текущего контроля Вариант 1

1. В соответствии с конспектом, *общественное питание* — это:
А) обширная сфера бизнеса, основу которого составляют предприятия питания, характеризующиеся разнообразием форм обслуживания и большим ассортиментом

предлагаемой продукции;

Б) отрасль народного хозяйства, совокупность предприятий, занимающихся производством, реализацией и организацией потребления кулинарной продукции;

В) отрасль народного хозяйства, которая производит, реализует готовую пищу и обслуживает потребителей;

Г) вид предприятия с характерными особенностями кулинарной продукции и номенклатуры предоставляемых услуг потребителям.

2. Предприятия общественного питания НЕ предназначены: А) для организации производства кулинарной продукции;

Б) для реализации, изготовленной на предприятии кулинарной продукции; В) исключительно для выработки полуфабрикатов кулинарных и кондитерских изделий в целях обеспечения ими доготовочных предприятий магазинов кулинарии;

Г) для организации обслуживания потребителей кулинарной продукцией.

3. Существует пять типов предприятий общественного питания в соответствии с ГОСТ, это:

А) ресторан, бар, буфет, столовая, закусочная; Б)

ресторан, пиццерия, бар, кафе, буфет;

В) ресторан, бар, кафе, бистро, закусочная; Г)

ресторан, бар, кафе, столовая, закусочная.

4. Ресторан в **нормативных документах** определяется как:

А) предприятие общественного питания, в котором пища подается достаточно быстро, так, чтобы посетитель имел возможность вполне основательно перекусить даже в сравнительно небольшой обеденный перерыв;

Б) предприятие общественного питания с очень широким ассортиментом блюд сложного приготовления, с большим ассортиментом винно-водочных, табачных и кондитерских изделий;

В) предприятие быстрого питания, меню в таких заведениях, как правило, ограничивается бутербродами, канапе, гамбургерами, чизбургерами, легкими салатами, чаем, кофе, то есть такими продуктами, которые не требуют долгого приготовления;

Г) предприятие, в котором посетитель должен сначала получить меню, затем выбрать то, чем он хотел бы «закусить», и самостоятельно отправиться к стойке, чтобы приобрести то, что было выбрано.

5. Бар в **нормативных документах** определяется как:

- А) предприятие общественного питания с барной стойкой, через которую реализуют смешанные, крепкие алкогольные, слабоалкогольные и безалкогольные напитки, холодные и горячие закуски, десерты, кондитерские изделия, покупные товары;
- Б) предприятие, в котором посетитель должен сначала получить меню, затем выбрать то, чем он хотел бы «закусить», и самостоятельно отправиться к стойке, чтобы приобрести то, что было выбрано;
- В) предприятие быстрого питания, меню в которых, как правило, ограничивается бутербродами, салатами, алкогольными напитками, то есть такими продуктами, которые не требуют долгого приготовления;
- Г) предприятие по организации питания и отдыха посетителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента кулинарной продукции, кондитерских изделий и алкогольных напитков.

6. Кафе в **нормативных документах** определяется как:

- А) предприятие общественного питания, которое обязательно должно иметь в меню свое фирменное блюдо — возможно, какой-либо фирменный коктейль, который можно встретить только в этом заведении и нигде больше;
- Б) предприятие по организации питания и отдыха посетителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента кулинарной продукции, кондитерских изделий и напитков;
- В) место, где не едят, а пьют и закусывают. Меню состоит в основном из спиртных напитков и закусок к ним;
- Г) предприятие питания, где посетителя ожидает абсолютно все: прекрасная сервировка стола, множество столовых приборов, салфетки, цветы и прочие нюансы, которые среднестатистические люди видят только по телевидению. Для каждого столика предоставляется отдельный официант.

7. Столовая в **нормативных документах** определяется как:

- А) предприятие общественного питания, в котором пища подается очень быстро, так, чтобы посетитель имел возможность перекусить даже в сравнительно небольшой промежуток времени;
- Б) место элитного отдыха и изысканного питания;
- В) предприятие общественного питания, производящее и реализующее общедоступный и традиционный ассортимент кулинарной продукции, разнообразный по дням недели;
- Г) предприятие общественного питания, в меню которого, предлагается огромное количество экзотических блюд, закусок и напитков.

8. Закусочная в **нормативных документах** определяется как:

- А) предприятие общественного питания, предполагающее достаточно роскошный интерьер: дорогую мебель, необычное освещение, дорогую

посуду и прочие нюансы, которые в заведениях более низкого уровня просто отсутствуют;

Б) предприятие по организации питания и отдыха посетителей с предоставлением ограниченного ассортимента кулинарной продукции, кондитерских изделий и алкогольных напитков;

В) это место, где проводят вечер, подобное предприятие начинает свою работу примерно с полудня и продолжает до поздней ночи;

Г) предприятие общественного питания, в котором пища подается достаточно быстро, так, чтобы посетитель имел возможность вполне основательно перекусить даже в сравнительно небольшой обеденный перерыв.

9. При определении типа предприятия питания, кроме ассортимента реализуемой продукции НЕ учитывают следующие факторы:

А) техническую оснащенность предприятия, его материальную базу, оборудование, состав помещений, архитектурно-планировочное решение интерьеров;

Б) методы и формы обслуживания, применяемые на предприятии; В) квалификацию персонала;

Г) его географическое положение.

10. Метод обслуживания, применяемый в столовых: А)

частичное самообслуживание с барменами;

Б) самообслуживание;

В) частичное обслуживание официантами; Г)

обслуживание официантами и барменами.

11. В соответствии с ГОСТ Р 50764—95 «Услуги общественного питания. Общие требования» понятие *услуги общественного питания* определяется как:

А) результат деятельности предприятий и отдельных граждан-предпринимателей по удовлетворению потребностей населения в питании и проведении досуга;

Б) услуги, оказываемые в ресторанах, кафе, барах, столовых, закусочных и других местах общественного питания, типы которых определяются исполнителем в соответствии с государственным стандартом;

В) услуги, максимально удобные и эффективные для организации системы питания на предприятии или объекте;

Г) услуги, предоставляемые потребителям в предприятиях общественного питания различных типов и классов.

12. Доставка кулинарной продукции и организация ее потребления непосредственно на рабочих местах и на дому называется:

А) room-service; Б)

скейтеринг; В)

кейтеринг;

Г) каттеринг.

13. Самые распространенные услуги по организации досуга в ресторанах, барах, кафе НЕ включают в себя:

- А) организацию музыкального и концертного обслуживания; Б) научные лекции о создании мира;
В) предоставление игровых автоматов, бильярда, боулинга; Г) предоставление интернет-услуг.

Вариант 1 - Ключи к тестам

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
№ правильного ответа	А	В	Г	Б	А	Б	В	Г	Г	Б	А	В	Б

Вариант 2

1. К функциональным группам общественного питания НЕ относятся помещения:

- А) для приема и хранения продуктов; Б) административно-бытовые;
В) производственные;
Г) помещения приемно-вестибюльной группы.

2. К *заготовочным* цехам предприятий общественного питания НЕ относятся:

- А) холодный цех; Б) овощной цех; В) мясной цех;
Г) рыбный цех.

3. К *доготовочным* цехам предприятий общественного питания НЕ относятся:

- А) кондитерский цех;
Б) моечная кухонной посуды; В) холодный цех;
Г) мясной цех.

4. Помещения для хранения фруктов, зелени, напитков, круп, муки и других сыпучих продуктов располагают:

- А) с северо-западной стороны здания в цокольном или подвальном помещении;
Б) с северной стороны здания в подвальных этажах;
В) расположение не имеет значения, т.к. низкие температуры в этих помещениях поддерживаются исключительно с помощью холодильных установок;

Г) в подвальном помещении здания с любой стороны.

5. К **вспомогательным** помещениям НЕ относятся: А)
моечная столовой посуды;
Б) сервизная; В)
хлеборезка; Г)
мастерские.

6. В соответствии с конспектом, **технологический процесс приготовления пищи** - это:

А) ряд последовательных операций кулинарной обработки продуктов с целью доведения их до готовности и реализации;
Б) искусство приготовления здоровой и вкусной пищи;
В) ряд последовательных операций по механической и тепловой кулинарной обработке продуктов, в результате которых получается кулинарная продукция;
Г) процесс приготовления пищи в больших количествах и ее быстрого охлаждения.

7. К способам **тепловой кулинарной обработки** НЕ относится: А)
припускание;
Б) сортировка;
В) бланширование; Г)
пассерование.

8. Какое действие НЕ является обязательным для превращения кулинарного изделия в блюдо:

А) припускание;
Б) порционирование; В)
оформление;
Г) отпуск потребителю.

9. Предприятия, на которых преобладают стадии тепловой кулинарной обработки продуктов, в результате которых выпускаются готовые блюда называются:

А) заготовочными; Б)
доготовочными;
В) предприятиями с полным циклом производства; Г)
предприятиями с неполным циклом производства.

10. Высота складских помещений, расположенных в подвальных этажах, должна быть не менее:

А) 2,5 м;
Б) 2,4 м;
В) 2,55 м;
Г) 1,8 м.

11. В составе складских помещений обязательными НЕ являются: А) стеллажи;
Б) подтоварники; В) холодильники; Г) бойлеры.

12. Производственные помещения традиционно НЕ располагают: А) на первых этажах с северо-западной стороны здания;
Б) на первых этажах с северной стороны здания;
В) на цокольных этажах с западной стороны здания; Г) на первых этажах с северной стороны здания.

13. Механическое оборудование рыбного цеха на крупных предприятиях состоит из: А) чешуеочистительных машины; Б) требухочисток;
В) плавникорезок;
Г) головоотсекающих машин.

14. Субпродукты – это;
А) производственное название пищевых (кроме мясной туши) продуктов, получаемых при убойе животных и разделке туш;
Б) полуфабрикаты, содержащие заменители мяса;
В) полуфабрикаты, НЕ содержащие заменители мяса;
Г) производственное название пищевых продуктов, получаемых из сои.

15. Горячий цех на крупных и средних предприятиях состоит из следующих отделений:
А) супового и бульонного; Б) бульонного и соусного; В) супового и соусного;
Г) соусного и бульонного.

16. В механическое оборудование холодного цеха НЕ входят: А) овощерезки;
Б) слойверы;
В) слайсеры;
Г) универсальный привод.

17. При какой температуре отпускаются холодные блюда после охлаждения в холодильных шкафах:
А) 10-14°C; Б) 10-12°C; В) 8 -12°C;
Г) 8 -14°C.

18. Какое количество гнезд в ваннах для санитарной обработки яиц, где проверяют их качество и обрабатывают теплой водой и водой с дезинфицирующими растворами:

- А) четыре;
- Б) два;
- В) шесть;
- Г) три.

19. Какое количество гнезд в ваннах для мытья кухонной посуды: А)

- четыре;
- Б) два; В)
- шесть; Г)
- три.

20. Температура в первом гнезде для мытья кухонной посуды составляет: А) 65-70°C;

- Б) 45-55°C;
- В) 35-40°C;
- Г) 45-50°C.

21. Признаки, по которым НЕ делятся *раздаточные*:

- А) по конструктивным особенностям используемого оборудования; Б) по ассортименту реализуемой продукции;
- В) по способу работы горячего цеха; Г) по способу реализации продукции.

22. По *конструктивным особенностям* раздаточные НЕ различаются:

- А) немеханизированные; Б)
- механизированные; В)
- автоматизированные;
- Г) неавтоматизированные.

Вариант 2 - Ключи к тестам

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
№ правильного ответа	Г	А	Г	Б	Г	В	Б	А	Б	А	Г
№ вопроса	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
№ правильного ответа	В	Б	А	В	Б	А	А	Б	Г	В	Г

Вариант 3

1. Основное качество обслуживания в системе фастфуд: А)

- дешево;

Б) качественно;В)
быстро;
Г) ограниченно по ассортименту.

2. Продукция предприятий общественного питания имеет ограниченные сроки реализации?

А) Да;
Б) Нет.

3. Для чего используется Мармит:

А) для выкладки холодных закусок;Б) для
выкладки горячих блюд;
В) для выкладки выпечки;
Г) для выкладки столовых приборов.

4. К какому виду банкета относится торжество, где участники сидят за красиво сервированным столом, а подачу блюд и напитков производят официанты.

А) Банкет за столом с полным обслуживаниемБ)
Банкет-коктейль
В) Банкет-чай
Г) Банкет за столом с частичным обслуживанием

5. Чему равна ширина фуршетного стола:

А) 2м;
Б) 1 м; В)
2.5м;
Г) 1.5м.

6. Какое предприятие питания характеризуется: широким ассортиментом блюд сложного приготовления, включая заказные и фирменные; винно-водочные, табачные и кондитерские изделия, с повышенным уровнем обслуживания в сочетании с организацией отдыха:

А) кафе;
Б) ресторан;
В) бар;
Г) столовая.

7. Какое предприятие питания характеризует данный вид обслуживания: технологические процессы на кухне разбиты на отдельные простые операции и строго регламентированы. Технология приготовления блюд адаптирована под массовое производство и ориентирована на частое воспроизведение операций:

А) Ресторан высшего класса; Б)
Ресторан класса «люкс»;

В) Рестораны быстрого обслуживания;Г)
Сетевые рестораны.

8. Спрос на продукцию предприятий общественного питания не изменяется по дням недели в течение суток?

- А) Да;
- Б) Нет.

9. Продукты для фламбирования:

- А) овощи;
- Б) фрукты;
- В) крупа;
- Г) хлеб;
- Д) молоко;
- Е) мясо.

10. Какие блюда располагаются в самом начале меню:А)
закуски;

- Б) напитки;
- В) основные блюда;Г)
фирменные.

11. Какие предприятия делятся на классы?А)

- Столовая;
- Б) Бар;
- В) Кафе;
- Г) Закусочная;Д)
Ресторан.

12. Какие из буквенных обозначений систем питания обозначают завтрак,обед, ужин:

- А) ВВ;
- Б) АL;
- В) НВ;
- Г) FВ.

13. Назовите структурное подразделение организации, предназначенное для реализации мучных кондитерских и булочных изделий, покупных товаров и ограниченного ассортимента блюд несложного приготовления:

- А) закусочная;Б)
буфет;
- В) раздаточная столовая;Г)
диетическая столовая.

Вариант 3 - Ключи к тестам

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
№ правильного ответа	В	А	Б	А	Г	Б	В	Б	Е	А	Б,В,Д	Г	Б

Вариант 4

1. Определением, какого вида обслуживания является - клиент сам может выбрать понравившееся закуски и блюда из числа представленных на специально устроенном буфете (столе, линии раздачи), положить их на тарелку в нужном количестве и принести на свой столик:

- А) Шведский стол;
- Б) Линия раздачи;
- В) «табль д от»;
- Г) a la carte.

2. Спрос на продукцию предприятий общественного питания зависит от времени года?

- А) Да;
- Б) Нет.

3. Какой тип сервиса является наиболее дорогостоящим и затратным по времени:

- А) английский;Б) русский;
- В) французский;
- Г) американский.

4. Меню какого вида банкета состоит исключительно из мелкопорционных закусок:

- А) Банкет за столом с полным обслуживанием;Б) Банкет-коктейль;
- В) Банкет-чай;
- Г) Банкет за столом с частичным обслуживанием.

5. Какие из буквенных обозначений систем питания обозначают толькоЗавтрак:

- А) ВВ;
- Б) АL;
- В) НВ;
- Г) РВ.

6. Назовите предприятие, оказывающее услуги по организации питания и отдыха потребителей с предоставлением ограниченного ассортимента продукции. Реализует фирменные, заказные блюда, изделия и напитки:

- А) кафе;

- Б) ресторан;
- В) бар;
- Г) столовая.

7. Какого класса ресторана не существует:

- А) класс люкс; Б) высший класс; В) первый класс; Г) эконом класс.

8. Заготовочные предприятия изготавливают полуфабрикаты для других предприятий?

- А) Да;
- Б) Нет.

9. Фламбирование – это....

- А) подача блюда, политого спиртом, коньяком или ромом (или другим спиртосодержащим напитком) и подожженное в момент подачи на стол;
- Б) процесс приготовления пищи, когда горячее блюдо обливается высокоградусным алкоголем и поджигается;
- В) припускание продукта в соусе или в собственном соку.

10. Какой вид завтрака включает в себя сахар, булочные изделия, тосты, масло, джем, мед, варенье. Может дополняться блюдами из яиц, рыбными блюдами, блюдами из злаковых:

- А) Английский завтрак; Б) Американский завтрак; В) Расширенный завтрак;
- Г) Континентальный завтрак.

11. Назовите общедоступное или обслуживающее определенный контингент потребителей предприятие общественного питания, производящее и реализующее блюда в соответствии с разнообразным по дням недели меню: А) кафе;

- Б) ресторан;
- В) бар;
- Г) столовая.

12. По ассортименту реализуемой продукции столовые различают общего типа и диетические?

- А) Да;
- Б) Нет.

13. Назовите предприятие общественного питания с барной стойкой, реализующее смешанные, крепкие алкогольные, слабоалкогольные и безалкогольные напитки, закуски, десерты, мучные кондитерские и булочные изделия, покупные товары:

- А) кафе;
- Б) ресторан;
- В) бар;
- Г) столовая.

Вариант 4 - Ключи к тестам

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
№ правильного ответа	А	А	В	Б	А	А	Г	А	Б	Б	Г	А	В

Вариант 5

1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:
 - а) опрос, профессионализм, качество;
 - б) услуга, спрос, специалист;
 - с) деятельность, потребность и услуга.

2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:
 - а) исследовательская;
 - б) потребительская (пользовательская);
 - с) ценностно-ориентационная.

3. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:
 - а) бронирование номеров;
 - б) прием и размещение;
 - с) расчет при выезде.

4. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:
 - а) рекламные услуги;
 - б) организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;
 - с) психодиагностику.

5. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:
 - а) уровень развития экономики и хозяйственная система;
 - б) мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
 - с) общественные структуры: политические партии.

6. В чем заключается неосвязаемость услуги:
 - а) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
 - б) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;

- с) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.
7. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:
- а) спрос;
 - б) потребность;
 - с) мотивация.
8. Отличительными особенностями услуг являются:
- а) неразрывность производства и потребления услуги;
 - б) несохраняемость услуг;
 - с) незабываемость услуг.
9. Под методом или формой обслуживания следует понимать:
- а) определенный способ предоставления услуг заказчику;
 - б) предоставление информации клиенту;
 - с) оказание услуги клиенту.
10. Сервисная деятельность – это:
- а) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия пореализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
 - б) управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
 - с) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.
11. Услуга обладает следующими качествами:
- а) способность к хранению и транспортировке;
 - б) неотделимость от своего источника;
 - с) неизменностью качества.
12. К некоммерческим услугам относят:
- а) услуги предприятий туризма и отдыха;
 - б) услуги организаций общественного питания;
 - с) услуги благотворительных фондов.
13. Целью сервисной деятельности является:
- а) удовлетворение человеческих потребностей;
 - б) исследование рынка услуг;
 - с) производство услуг.
14. Контактной зоной не является:
- а) зона ремонта бытовой техники;
 - б) рабочее место парикмахера;
 - с) рабочее место стоматолога.

15. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:
- a) бесконтактным;
 - b) формальным;
 - c) бесплатным.
16. Физические потребности — это потребности в:
- a) в общественной деятельности,
 - b) во сне;
 - c) в творческой деятельности.
17. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:
- a) бесконтактное обслуживание;
 - b) фирменное обслуживание;
 - c) неформальное обслуживание.
18. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:
- a) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
 - b) осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.
 - c) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.
19. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Интимное расстояние - общение близких или хорошо знакомых людей.
- a) 0 – 45 см;
 - b) 45 – 120 см;
 - c) 120 – 400 см.
20. Франчайзинг это:
- a) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли.;
 - b) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества;
 - c) компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.
21. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:
- a) социальный статус;
 - b) выгода;

с) мотив.

22. Характеристика услуг:

- а) неопределенность качества;
- б) могут накапливаться;
- с) передача собственности.

23. Характеристика товаров:

- а) неоднородность;
- б) индивидуальность;
- с) осязаемость.

24. Виды сервиса по содержанию работ. Жесткий сервис это:

- а) включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);
- б) включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него;
- с) сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.

Вариант 5 - Ключи к тестам

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
№ правильного ответа	с	с	а	б	с	с	с	б	а	а	б	с
№ вопроса	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
№ правильного ответа	а	а	а	б	а	б	а	а	а	а	с	а

Вариант 6

1. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:

- а) жилищно-коммунальные услуги;
- б) научно-исследовательские услуги;
- с) услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги;

2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

- а) материально-преобразовательная;
- б) исследовательская;
- с) потребительская (пользовательская);

3. Какие из перечисленных услуг ресторана относятся к вспомогательным?

- a) Резервирование столиков;
- b) Вызов такси;
- c) Кондиционирование воздуха;

4. Реклама, экспертиза, психодиагностика, имиджмейкерские услуги, художественно-оформительские услуги – это область сервиса в:

- a) материально-преобразовательной деятельности;
- b) познавательной деятельности;
- c) ценностно-ориентационной деятельности;

5. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:

- a) потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, физиологические потребности, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении;
- b) физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении);
- c) потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности.

6. Локальное пространство, где исполнитель услуги взаимодействует с потребителем, это:

- a) контактная зона;
- b) зал ожидания;
- c) комната для посетителей.

7. В чем заключается несохраняемость услуг:

- a) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
- b) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
- c) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

8. Отличительными особенностями услуг являются:

- a) неосвязаемость услуг;
- b) неразрывность производства и потребления услуги;
- c) незабываемость услуг.

9. Обслуживание это:

- a) деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги;
- b) оказание услуги потребителю;
- c) комплекс мер по обслуживанию населения.

10. Сервис — это:

- a) это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг;
- b) любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой;
- c) предпродажное и гарантийное обслуживание.

11. Производственные услуги — это:

- a) услуги банков, страховых компаний;
- b) инжиниринг, обслуживание оборудования, лизинг;
- c) пассажирский транспорт, торговля, образование.

12. Услуги по регистрации транспортных средств являются:

- a) государственными;
- b) идеальными;
- c) смешанными.

13. Контактная зона — это:

- a) любое место, где производится услуга;
- b) место, где услуга может храниться;
- c) определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы.

14. Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания — это:

- a) поиск понимания;
- b) призыв к совести;
- c) жалоба.

15. Социальные потребности — это потребности в:

- a) в самовыражении;
- b) в познании,
- c) в жилье.

16. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

- a) обслуживание на дому;
- b) индивидуальное обслуживание;
- c) письменное обслуживание.

17. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:

- a) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
- b) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.
- c) осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.

18. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Персональная дистанция - нормальное расстояние для общения знакомых людей.

- a. 0 – 45см;
- b. 45 – 120 см;
- c. 120 – 400 см.

19. Франчайзинг это:

- a) компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.
- b) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества
- c) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли.;

20. Качество услуг тесно переплетается:

- a) с совершенствованием управленческих операций внутри сервисногопредприятия;
- b) со сбалансированным соотношением цены и качества продукции;
- c) со стандартизацией услуг и безопасностью процесса обслуживания.

21. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:

- a) референтные группы;
- b) комфорт;
- c) престиж.

22. Характеристика услуг:

- a) деятельность, процесс;
- b) производство, хранение и распределение отделено от потребления;
- c) получает только один покупатель единожды.

23. Характеристика товаров:

- a. потребитель участвует в производственном процессе;
- b. производство и потребление осуществляются одновременно;
- c. передача собственности.

24. Виды сервиса по содержанию работ. Мягкий сервис это:

- a) включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);
- b) включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него;

- с) сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.

Вариант 6 - Ключи к тестам

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
№ правильного ответа	b	a	b	c	b	a	c	a	a	a	b	a
№ вопроса	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
№ правильного ответа	c	c	a	a	c	b	c	c	a	a	c	b

Вариант 7

- Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:
 - бытовые услуги;
 - услуги грузового и пассажирского транспорта, связи;
 - управленческие услуги;
- Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:
 - исследовательская;
 - потребительская (пользовательская);
 - коммуникативная (общение).
- Что такое трансфер?
 - Покупка и доставка билетов;
 - Встреча и проводы;
 - Экскурсионные услуги.
- Выделите два главных уровня сервиса в познавательной деятельности:
 - эмпирический и теоретический;
 - оценочный и информационный;
 - аналитический и экспертный.
- Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:
 - потребность в уважении, физиологические потребности, потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо);
 - потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности.
 - физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении).

6. Совокупность предприятий сферы сервиса и их сервисная деятельность – это:
- a) индустрия сферы услуг;
 - b) инфраструктура сферы услуг;
 - c) индустрия сервиса.
7. Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:
- a) это отчужденный от производителя результат труда;
 - b) это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа;
 - c) фактически производство совмещено с потреблением.
8. Отличительными особенностями услуг являются:
- a) неразрывность производства и потребления услуги;
 - b) несохраняемость услуг;
 - c) незабываемость услуг.
9. Сфера обслуживания населения – это:
- b) совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению;
 - b) деятельность предприятий и организаций, направленная на удовлетворение потребностей населения и иностранных граждан в туристских экскурсионных услугах;
 - c) деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.
10. Услуга – это:
- a) любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой и которые в основном неосвязаемы и не приводят к завладению чем-либо;
 - b) осязаемые действия, направленные на товар или человека;
 - c) это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями.
11. Общественными услугами являются:
- a) телевидение, радио, образование;
 - b) услуги, связанные с досугом;
 - c) услуги, связанные с транспортом.
12. К легитимным услугам относят:
- a) нелегальные услуги;
 - b) услуги, имеющие криминальный оттенок;
 - c) услуги, одобряемые государством и обществом.

13. Контактной зоной может считаться:
- a) стойка администратора в гостинице;
 - b) цех по ремонту оборудования;
 - c) строительная площадка.
14. Период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги это:
- a) нормативное время;
 - b) время обслуживания;
 - c) ресурсное время.
15. Одной из существенных отличий услуги от товара является:
- a) различие мест хранения;
 - b) более высокая стоимость;
 - c) совмещение производства и потребления.
16. Интеллектуальные потребности — это потребности в:
- a) образовании;
 - b) в самовыражении;
 - c) в пище.
17. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:
- a) самообслуживание;
 - b) фирменное обслуживание;
 - c) индивидуальное обслуживание.
18. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:
- a) осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку;
 - b) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку;
 - c) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
19. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Социальная дистанция — формальные встречи в общественных местах.
- a) 120 – 400 см;
 - b) 45 – 120 см;
 - c) 400 – 750 см.
20. Франчайзинг это:
- a) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли.
 - b) компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.

с) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества.

21. Внутренние факторы, влияющие на покупательское поведение:

- a) социальный статус;
- b) культура;
- с) престиж

22. Характеристика услуг:

- a) потребитель участвует в производственном процессе;
- b) производство, хранение и распределение отделено от потребления;
- с) передача собственности.

23. Характеристика товаров:

- a) потребитель участвует в производственном процессе;
- b) индивидуальность;
- с) передача собственности.

24. Виды сервиса по содержанию работ. Косвенный сервис это:

- a) включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);
- b) включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него;
- с) сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.

Вариант 7 - Ключи к тестам

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
№ правильного ответа	с	с	b	b	с	с	с	b	a	с	a	с
№ вопроса	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
№ правильного ответа	a	b	с	a	a	a	a	a	с	a	с	с

2.1.3. Темы рефератов

1. Формы и методы обслуживания в предприятиях общественного питания: сравнительный анализ.
2. Культура обслуживания как фактор конкурентоспособности ресторана.
3. Организация сервиса в предприятиях быстрого питания: специфика и стандарты.
4. Сервис и безопасность пищевой продукции: взаимосвязь на предприятии общепита.
5. Цифровые технологии в сервисе предприятий общественного питания.
6. Особенности обслуживания особых категорий гостей: бизнес-ланчи, группы, люди с ОВЗ.
7. Стандартизация сервиса: разработка и внедрение стандартов обслуживания на предприятии общепита.
8. Оценка качества сервиса: методы и инструменты (опросы, тайный гость, NPS).
9. Сезонные и событийные форматы сервиса: праздники, фестивали, летние веранды.
10. Роль персонала в сервисе: подбор, мотивация и развитие сотрудников.
11. Управление очередями и пиковыми нагрузками в предприятиях общепита: инструменты и приёмы.
12. Сервис навынос и доставка: трансформация стандартов обслуживания.
13. Эмоциональный сервис: как управлять впечатлениями гостя.
14. Адаптация сервиса под разные сегменты гостей: семейный, деловой, молодёжный.
15. Контроль качества сервиса без тайного гостя: внутренние инструменты и метрики.
16. Бесконтактный сервис: опыт пандемии и новые стандарты.
17. Экологичный сервис: как устойчивость влияет на восприятие заведения.
18. Персонализация сервиса с помощью CRM и аналитики.
19. Геймификация и дополнительные сервисы для гостя
20. Сервис в нестандартных форматах: фуд-траки, рор-уп, кейтеринг.

2.2. Промежуточная аттестация

Форма промежуточной аттестации: зачет:

4 курс - Зачет .

Вопросы к зачету

1. Услуги общественного питания и правила их предоставления.
2. Системы классификации предприятий общественного питания.
3. Ресторан, кафе как предприятия общественного питания.
4. Бар, буфет и закусочные как предприятия общественного питания.
5. Торговые помещения предприятий общественного питания.
6. Оборудование залов предприятия общественного питания.
7. Структура персонала ресторана. Обязанности метрдотеля.
8. Права и обязанности официантов предприятия общественного питания в гостинце.
9. Должностная инструкция бармена и банкет – официанта на предприятии общественного питания.
10. Основные элементы оборудования и технического инвентаря бара.
Барная посуда.
11. Характеристика напитков, подаваемых в баре.
12. Правила подачи и употребления вина. Карта вин.
13. Классификация коктейлей и методы приготовления и оформления коктейлей.
14. Процедура подготовки торгового зала ресторана к открытию.
15. Правила сервировки столов в ресторанах.
16. Правила встречи гостей в ресторане и приема заказа официантами.

17. Способы подачи основных блюд и закусок в ресторане.
18. Правила подачи десертов и безалкогольных напитков в современном ресторане.
19. Методы обслуживания в ресторанах.
20. Виды сервиса на предприятиях общественного питания.
21. Меню предприятия общественного питания. Структура и типы меню.
22. Особенности обслуживания групп туристов на предприятии общественного питания в гостинице.
23. Особенности предоставления услуг общественного питания участникам дипломатических приемов и переговоров.
24. Музыкальные и развлекательные программы на предприятиях общественного питания.
25. Как правильно подать бланк счёта, произвести операции по расчёту и выдать сдачу.
26. Где осуществляется процесс приготовления блюда.
27. Необходимый инвентарь для фламбирования.
28. Какой это тип предприятия: с широким ассортиментом блюд сложного приготовления, включая заказные и фирменные блюда, алкогольную продукцию, с повышенным уровнем обслуживания

29. Какая высота должна быть у барной стойки
30. Чем ресторан отличается от столовой
31. Какие предприятия делятся на классы?
32. Как подразделяются предприятия по ассортименту выпускаемой продукции
33. При массовом изготовлении сроки реализации холодных блюд
34. При массовом изготовлении сроки реализации горячих блюд
35. Какому типу заведения может быть присвоен класс обслуживания
36. Какой вид завтрака включает в себя кофе, чай или горячий шоколад, сахар, сливки, лимон, два вида повидла, джем или мед, выбор хлебобулочных изделий, масло.
37. Как называется перерыв на кофе или просто краткий отдых посреди насыщенного событиями и переговорами дня.
38. Назовите наиболее популярный тип обслуживания туристических групп в России
39. К какому виду сервиса относится данное определение: Еда раскладывается на большом блюде и становится на доступном от гостя расстоянии, что бы он мог обслужить себя сам.
40. Назовите самый дешевый способ организации обслуживания на предприятиях питания
41. Определением какого вида обслуживания является - по одну сторону находится клиент с тарелкой, а по другую - повар, готовый положить ему то, что он выберет.
42. Определением какого вида обслуживания является, когда гости обслуживаются в одно время по одному меню.
43. Определением какого вида обслуживания является - традиционная организация работы ресторанов и кафе, когда обслуживание носит исключительно индивидуальный характер.
44. Характеристика основных пищевых веществ.
45. Характеристика продуктов питания по содержанию основных пищевых веществ.
46. Сбалансированность, режим и нормы питания и их влияние на здоровье человека.
47. Влияние режимов и способов обработки продуктов на пищевую ценность готовых блюд.
48. Физиологические основы рационального питания.
49. Меню, виды меню. Требования к составлению меню в зависимости от характера обслуживания.
50. Технологические приемы художественного оформления банкетных блюд.
51. Технологические приемы оформления к подаче смешанных алкогольных напитков.
52. Разработка меню обслуживания гостей на частной вилле.
53. Особенности Рождественского меню стран мира.
54. Особенности проведения Новогоднего банкета.
55. Характеристика пряностей и приправ европейской кухни.
56. Характеристика пряностей и приправ восточной кухни.
57. Особенности проведения русского национального застолья.

58. Характеристика шампанских вин. Рекомендации потребления и особенности подачи.
59. Характеристика основных алкогольных напитков (водка, джин, виски). Правила потребления и подачи.
60. Коньяк – история рождения, характеристика, ассортимент. Правила подачи и рекомендации к потреблению.
61. Особенности меню банкета-фуршет. Принцип подбора блюд, характеристика, ассортимент.
62. Особенности меню банкета-коктейль. Принцип подбора блюд, характеристика, ассортимент.
63. Сравнительная характеристика меню банкетов «фуршет» и «шведский стол».
64. Виды и характеристика посуды для подачи смешанных напитков.
65. Особенности проведения свадебного банкета.
66. Особенности чайного стола в России.
67. Особенности банкета в честь юбиляра.
68. Техника сервировки столов на банкете «фуршет».
69. Техника сервировки праздничного стола.

2.3 Методика оценивания знаний, умений, навыков

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине проводятся в форме текущего контроля и промежуточной аттестации. Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по ее корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающимся.

Критерии оценки знаний студентов при проведении тестирования

№ задания	Элемент содержания (Раздел/тема)	Тип задания	Максимальный балл за задание
1		задание с единственным вариантом ответа	
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9		задание с множественным выбором	
10			
11			

12			
13		задания с развернутым ответом	
14			
15			
16			
17		задание на установление соответствия	
18			
19			
20			
Максимальный балл			
Соответствие оценок и требований к результатам аттестации	Оценка «отлично»	85-100%	
	Оценка «хорошо»	70-84%	
	Оценка «удовлетворительно»	56-69%	
	Оценка «неудовлетворительно»	менее 56%	

Критерии оценки ответов на зачете

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся на основе успешных ответов на практических занятиях, выполненных домашних заданий и контрольных работ, отсутствия у обучающегося пропущенных или неотработанных занятий до проведения зачета, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми знаниями, умениями и навыками. Оценка прописывается с учетом компетенций, соответствующих учебной дисциплине.

Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Оценка «не зачтено» проставляется только в аттестационные (зачетные) ведомости или листы. Оценка прописывается с учетом компетенций, соответствующих