

**ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный аграрный
университет имени М.М. Джамбулатова»**

Технологический факультет

Кафедра товароведения, технологии продуктов и общественного питания



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины

«СЕРВИС НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ»

Направление подготовки

19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания»

Направленность (профиль) подготовки

«Технология и организация ресторанного дела»

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

очная, заочная

Махачкала, 2023

ЛИСТ РАССМОТРЕНИЯ И СОГЛАСОВАНИЯ

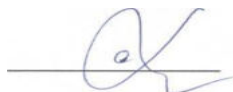
Рабочая программа составлена на основании требованиями Федерального государственного образовательного стандарта к содержанию и уровню подготовки выпускников по направлению подготовки **19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания»** (Приказ МОН РФ от 17.08.2020 г. №1047) и с учетом зональных особенностей Республики Дагестан.

Составитель: Хамаева Н.М., к.с.х.н.



Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры товароведения, технологии продуктов и общественного питания «14» марта 2023 г., протокол № 7.

Заведующий кафедрой М.М. Салманов



Рабочая программа одобрена методической комиссией Технологического факультета протокол № 7 от «15» марта 2023 г.,

Председатель методической комиссии факультета



Г.А.Макуев.

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|----|
| 1. Цели и задачи дисциплины..... | 4 |
| 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы | 4 |
| 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы... .. | 6 |
| 4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся | 7 |
| 5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий | 8 |
| 5.1. Разделы дисциплины и виды занятий в часах | 8 |
| 5.2. Тематический план лекций..... | 9 |
| 5.3. Тематический план практических занятий... .. | 10 |
| 5.4. Содержание разделов дисциплины..... | 11 |
| 6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы..... | 13 |
| 7. Фонды оценочных средств | 17 |
| 7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы... .. | 17 |
| 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций..... | 19 |
| 7.3. Типовые контрольные задания | 23 |
| 7.4. Методика оценивания знаний, умений, навыков | 47 |
| 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины..... | 49 |
| 9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины..... | 50 |
| 10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины... .. | 51 |
| 11. Информационные технологии и программное обеспечение..... | 55 |
| 12. Описание материально-технической базы необходимой для осуществления образовательного процесса..... | 55 |
| 13. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | 56 |
| Дополнения и изменения в рабочую программу дисциплины... .. | 58 |

1. Цели и задачи дисциплины

Целью дисциплины является овладение обучающимися необходимой совокупностью знаний, умений и навыков, позволяющей рационально планировать и эффективно реализовывать в условиях предприятий массового питания прогрессивные методы и формы оказания необходимых услуг и осуществления сервисного обслуживания, для основных категорий посетителей современных предприятий массового питания.

Задачи изучения дисциплины

- ✓ изучение специфических процессов организации производства;
- ✓ изучение специфических процессов обслуживания разных типов предприятий общественного питания;
- ✓ изучение видов и характеристику столовой посуды;
- ✓ изучение видов сервировки стола;
- ✓ приобретение навыков;
- ✓ изучение форм и методов обслуживания.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОПОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине «Сервис на предприятиях общественного питания».

| Компетенции | Содержание компетенции (или ее части) | Индикаторы компетенций | Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирования компетенции | В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен: | | |
|-------------|--|---|--|--|---|---|
| | | | | знать | уметь | владеть |
| ПК-2 | Планирует процессы индустриального производства кулинарной продукции и организации питания | ИД-2ПК-2 Разрабатывает предложения по совершенствованию ассортимента и политики и ценообразования | 1. Сервис на предприятиях общественного питания | сущность продуктовой и ассортиментной политики как составной части управленческого и маркетингового процесса и знать состав внутренних и внешних специфических факторов, влияющих на | проводить анализ полученных данных и разрабатывать обоснованные предложения по совершенствованию ассортиментной политики. | навыками презентации разработанных планов и аргументированного обсуждения проблемных аспектов |

| | | | | | | |
|-------------|---|---|---|---|--|---|
| | | | | процесс принятия решений в области формирования и реализации ассортиментной политики | | |
| 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 | 1. Сервис на предприятиях общественного питания | владеть методикой создания системы контроля на предприятиях питания; анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем | законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания; принципы и методы организации системы контроля работы персонала предприятий питания; способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания. | организация службы внутреннего контроля. организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг; выявление проблем в системе контроля предприятия питания и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) |
| ПК-4 | Организует и координирует процессы промышленного производства кулинарной продукции и организации услуг питания | ИД-1ПК-4 Проводит организационную диагностику, проектирует и регламентирует процессы промышленного производства кулинарной продукции и организации услуг питания ИД-2ПК-4 Планирует и формирует производственные задания, координирует организацию работы трудовых коллективов | 1. Сервис на предприятиях общественного питания | организацию процессов промышленного производства кулинарной продукции и организации услуг питания в ресторанах специального питания; - планирование, формирование производственных заданий; - организацию работы трудовых коллективов в ресторанах специального питания | проводить организационную диагностику, проектировать процессы промышленного производства кулинарной продукции и организации услуг питания в ресторанах специального питания; - планировать и формировать производственные задания, координировать организацию работы трудовых коллективов в ресторанах специального питания | способностью проводить организационную диагностику, проектировать процессы промышленного производства кулинарной продукции и организации услуг питания в ресторанах специального питания; - способностью планировать и формировать производственные задания, координировать организацию работы трудовых коллективов в ресторанах специального питания |

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина **Б1.В.08.** «Сервис на предприятиях общественного питания» входит в Блок дисциплин - часть, формируемая участниками образовательных отношений учебного плана.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 216 часов, 6 - 3.Е.

Предшествующими дисциплинами (с учетом паспорта компетенций) являются дисциплины: Введение в специальность, Технология производства бродильной и винодельческой промышленности, Барное дело, Введение в технологию продуктов, Производственная практика (Технологическая практика), Технология кавказской кухни, Бухгалтерский учет, Проектирование предприятий общественного питания, Современный ресторанный бизнес.

Учебная дисциплина осваивается студентами очного обучения в 7 семестре 4 курса, студентами заочного обучения на 2 курсе и является обеспечивающей для других дисциплин.

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с последующими дисциплинами

| № п/п | Наименование обеспечивающих (последующих) дисциплин | №№ разделов (тем) данной дисциплины, необходимых для изучения последующих дисциплин |
|-------|--|---|
| | | 1 |
| 1 | Технология кондитерских изделий | + |
| 2 | Централизованное производство кулинарной продукции | + |
| 3 | Производственная практика (Преддипломная практика) | + |
| 4 | Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы | + |

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающимися с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Очная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестр |
|--|------------------------|------------------------|
| | | 7 |
| Общая трудоемкость: часы | 216 | 216 |
| зачетные единицы | 6 | 6 |
| Аудиторные занятия (всего), в т.ч.: | 68 | 68 |
| лекции | 34 | 34 |
| практические занятия (ПЗ) | 34 | 34 |
| Самостоятельная работа (СРС), в т.ч.: | 148 | 148 |
| самостоятельное изучение тем | 108 | 108 |
| подготовка к практическим занятиям | 20 | 20 |
| подготовка к текущему контролю | 20 | 20 |
| Промежуточная аттестация | Зачет с оценкой | Зачет с оценкой |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Курс |
|--|------------------------|------------------------|
| | | 2 |
| Общая трудоемкость: часы | 216 | 216 |
| зачетные единицы | 6 | 6 |
| Аудиторные занятия (всего), в т.ч.: | 24 | 24 |
| лекции | 10 | 10 |
| практические занятия (ПЗ) | 14 | 14 |
| Самостоятельная работа (СРС), в т.ч.: | 192 | 192 |
| самостоятельное изучение тем | 172 | 172 |
| подготовка к практическим занятиям | 20 | 20 |
| Промежуточная аттестация | Зачет с оценкой | Зачет с оценкой |

**5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)
с указанием отведенного на них количества академических часов
и видов учебных занятий**

5.1. Разделы дисциплины и виды занятий в часах

Очная форма обучения

| № п/п | Наименование разделов | Всего (часов) | Аудиторные занятия (час) | | Самостоят ельная работа |
|----------|---|------------------|-----------------------------|-----------|-------------------------------|
| | | | Лекции | ПЗ | |
| 1 | Раздел 1. Сервис на предприятиях общественного питания | 216 | 34 | 34 | 148 |
| | Всего: | 216 | 34 | 34 | 148 |

Заочная форма обучения

| № п/п | Наименование разделов | Всего (часов) | Аудиторные занятия (час) | | Самостоят ельная работа |
|----------|---|------------------|-----------------------------|-----------|-------------------------------|
| | | | Лекции | ПЗ | |
| 1 | Раздел 1. Сервис на предприятиях общественного питания | 216 | 10 | 14 | 192 |
| | Всего: | 216 | 10 | 14 | 192 |

5.2. Тематический план лекций

Очная форма обучения

| п/п | Темы лекций | Количество часов |
|---|---|------------------|
| Раздел 1. Сервис на предприятиях общественного питания | | |
| 1 | Введение. Цели и задачи курса. Характеристика, типы и классы предприятий общественного питания. | 2 |
| 2 | Производственные помещения предприятий общественного питания, их оборудование. | 4 |
| 3 | Столовая посуда, столовые приборы, столовое бельё. | 4 |
| 4 | Торговые и подсобные помещения ресторана, их оборудование. | 4 |
| 5 | Основы составления меню. | 4 |
| 6 | Подготовка к обслуживанию потребителей. | 4 |
| 7 | Обслуживание потребителей в зале ресторана. | 4 |
| 8 | Культура обслуживания и правила этикета. | 4 |
| 9 | Обслуживание банкетов и приёмов. | 4 |
| | Всего: | 34 |

Заочная форма обучения

| п/п | Темы лекций | Количество часов |
|---|---|------------------|
| Раздел 1. Сервис на предприятиях общественного питания | | |
| 1 | Введение. Цели и задачи курса. Характеристика, типы и классы предприятий общественного питания. | 2 |
| 2 | Производственные помещения предприятий общественного питания, их оборудование. | 2 |
| 3 | Столовая посуда, столовые приборы, столовое бельё. | 2 |
| 4 | Торговые и подсобные помещения ресторана, их оборудование. | 2 |
| 5 | Основы составления меню. | 2 |
| | Всего: | 10 |

5.3 Тематический планы практических занятий

Очная форма обучения

| п/п | Темы занятий | Количество часов |
|---|--|------------------|
| Раздел 1. Сервис на предприятиях общественного питания | | |
| 1 | Подбор и распределение фарфорофаянсовой, стеклянной, металлической посуды по назначению. | 4 |
| 2 | Подбор и распределение столовых приборов по назначению. | 2 |
| 3 | Подготовка столовой посуды к работе. | 2 |
| 4 | Подготовка столовых приборов к работе. | 2 |
| 5 | Складывание салфеток простыми и сложными способами. | 6 |
| 6 | Подготовка зала. Отработка приёмов накрытия столов | 4 |
| 7 | Выполнение предварительной, дополнительной, исполнительной сервировки стола. | 6 |
| 8 | Составление различных видов меню. | 4 |
| 9 | Расчет площади торгового зала, количества официантов для банкетов. | 2 |
| 10 | Расчет длины столов и столового белья для банкетов. | 2 |
| | Всего: | 34 |

Заочная форма обучения

| п/п | Темы занятий | Количество часов |
|---|--|------------------|
| Раздел 1. Сервис на предприятиях общественного питания | | |
| 1 | Подбор и распределение фарфорофаянсовой, стеклянной, металлической посуды по назначению. | 2 |
| 2 | Подбор и распределение столовых приборов по назначению. | 2 |
| 3 | Подготовка столовой посуды к работе. | 2 |
| 4 | Подготовка столовых приборов к работе. | 2 |
| 5 | Складывание салфеток простыми и сложными способами. | 2 |
| 6 | Подготовка зала. Отработка приёмов накрытия столов | 2 |
| 7 | Выполнение предварительной, дополнительной, исполнительной сервировки стола. | 2 |
| | Всего: | 14 |

5.4. Содержание разделов дисциплины

| № п/п | Наименование раздела (темы) | Содержание раздела | Компе- тенции |
|----------|---|---|--|
| 1 | Сервис на предприятиях общественного питания | Введение. Цели и задачи курса. Характеристика, типы и классы предприятий общественного питания. Характеристика предприятий общественного питания. Основные типы предприятий общественного питания. Основные классы предприятий общественного питания. Структура управления рестораном. | ПК-2 ИД-2ПК-2 ПК-3 ИД-1ПК-3 ПК-4 ИД-1ПК-4 ИД-2ПК-4 |
| | | 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. | ПК-2 ИД-2ПК-2 ПК-3 ИД-1ПК-3 ПК-4 ИД-1ПК-4 ИД-2ПК-4 |
| | | Столовая посуда, столовые приборы, столовое бельё. Классификация столовой посуды. Правила расстановки столовой посуды. | ПК-2 ИД-2ПК-2 ПК-3 ИД-1ПК-3 ПК-4 ИД-1ПК-4 ИД-2ПК-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. | ПК-2 ИД-2ПК-2 ПК-3 ИД-1ПК-3 ПК-4 ИД-1ПК-4 ИД-2ПК-4 |
| | | Основы составления меню. Назначение и принципы составления меню. Виды меню. | ПК-2 ИД-2ПК-2 ПК-3 ИД-1ПК-3 ПК-4 ИД-1ПК-4 |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | ИД-2ПК-4 |
| | | 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. | ПК-2 ИД-2ПК-2 ПК-3 ИД-1ПК-3 ПК-4 ИД-1ПК-4 ИД-2ПК-4 |
| | | Обслуживание потребителей в зале ресторана. Культура обслуживания и правила этикета. Встреча и размещение потребителей за столами. Приём заказа. Выполнение заказа. Основные способы подачи блюд. Уборка и замена использованных тарелок, приборов и скатертей. Показатели культуры обслуживания. Правила этикета. | ПК-2 ИД-2ПК-2 ПК-3 ИД-1ПК-3 ПК-4 ИД-1ПК-4 ИД-2ПК-4 |
| | | Обслуживание банкетов и приёмов. Порядок обслуживания торжеств. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами. Банкет с частичным обслуживанием официантами. Банкет – коктейль. Банкет – чай. Обслуживание свадебного банкета. | ПК-2 ИД-2ПК-2 ПК-3 ИД-1ПК-3 ПК-4 ИД-1ПК-4 ИД-2ПК-4 |

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Внеаудиторная самостоятельная работа студентов включает следующие виды:

- конспектирование первоисточников и другой учебной литературы;
- проработку учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе);
- изучение учебного материала, перенесенного с аудиторных занятий на самостоятельную проработку;
- подготовку к зачету с оценкой.

Тематический план самостоятельной работы

Очная форма обучения

| № п/п | Тематика самостоятельной работы | Кол-во часов | Рекомендуемые источники информации (№ источника) | | |
|-------|--|--------------|--|-----------------------------|---------------------------------|
| | | | основная (из п.8 РПД) | дополнительная (из п.8 РПД) | (интернет-ресурсы) (из п.9 РПД) |
| 1 | Организация обслуживания потребителей в столовых и буфетах. | 8 | 1-5 | 6-13 | 1-12 |
| 2 | Обслуживание по типу «шведского стола» | 8 | 1-5 | 6-13 | 1-12 |
| 3 | Особенности подачи закусок, блюд и напитков. | 8 | 1-5 | 6-13 | 1-12 |
| 4 | Встреча и размещение потребителей за столами. | 8 | 1-5 | 6-13 | 1-12 |
| 5 | Особенности подачи к столу винно-водочных напитков. Их свойства и достоинства. | 8 | 1-5 | 6-13 | 1-12 |
| 6 | Специальные формы организации питания. | 8 | 1-5 | 6-13 | 1-12 |
| 7 | Сомелье – новая профессия в ресторанном бизнесе. | 8 | 1-5 | 6-13 | 1-12 |
| 8 | Особенности организации питания иностранных туристов. | 8 | 1-5 | 6-13 | 1-12 |
| 9 | Виды и назначение столовой мебели, белья, посуды и приборов | 8 | 1-5 | 6-13 | 1-12 |
| 10 | Форменная одежда обслуживающего персонала. | 8 | 1-5 | 6-13 | 1-12 |
| 11 | Требования, предъявляемые к официанту. | 8 | 1-5 | 6-13 | 1-12 |
| 12 | Назначение и принципы составления меню. | 10 | 1-5 | 6-13 | 1-12 |

| | | | | | |
|----|---|------------|-----|------|------|
| 13 | Обслуживание участников съездов, конгрессов, совещаний. | 10 | 1-5 | 6-13 | 1-12 |
| 14 | Формы банкетного обслуживания | 10 | 1-5 | 6-13 | 1-12 |
| 15 | Этика специалиста сферы обслуживания. | 10 | 1-5 | 6-13 | 1-12 |
| 16 | Правила подачи кулинарной продукции | 10 | 1-5 | 6-13 | 1-12 |
| 17 | Встреча гостей и правила качественного обслуживания | 10 | 1-5 | 6-13 | 1-12 |
| | Всего: | 148 | | | |

Заочная форма обучения

| № п/п | Тематика самостоятельной работы | Кол-во часов | Рекомендуемые источники информации (№ источника) | | |
|-------|--|--------------|--|--------------------------------|------------------------------------|
| | | | основная (из п.8 РПД) | дополнительная (из п.8 РПД) | (интернет-ресурсы) (из п.9 РПД) |
| 1 | Организация обслуживания потребителей в столовых и буфетах. | 10 | 1-5 | 6-13 | 1-12 |
| 2 | Обслуживание по типу «шведского стола» | 10 | 1-5 | 6-13 | 1-12 |
| 3 | Особенности подачи закусок, блюд и напитков. | 10 | 1-5 | 6-13 | 1-12 |
| 4 | Встреча и размещение потребителей за столами. | 10 | 1-5 | 6-13 | 1-12 |
| 5 | Особенности подачи к столу винно-водочных напитков. Их свойства и достоинства. | 10 | 1-5 | 6-13 | 1-12 |
| 6 | Специальные формы организации питания. | 10 | 1-5 | 6-13 | 1-12 |
| 7 | Сомелье – новая профессия в ресторанном бизнесе. | 12 | 1-5 | 6-13 | 1-12 |
| 8 | Особенности организации питания иностранных туристов. | 12 | 1-5 | 6-13 | 1-12 |
| 9 | Виды и назначение столовой мебели, белья, посуды и приборов | 12 | 1-5 | 6-13 | 1-12 |
| 10 | Форменная одежда обслуживающего персонала. | 12 | 1-5 | 6-13 | 1-12 |
| 11 | Требования, предъявляемые к официанту. | 12 | 1-5 | 6-13 | 1-12 |
| 12 | Назначение и принципы составления меню. | 12 | 1-5 | 6-13 | 1-12 |
| 13 | Обслуживание участников | 12 | 1-5 | 6-13 | 1-12 |

| | | | | | |
|----|---|------------|-----|------|------|
| | съездов, конгрессов, совещаний. | | | | |
| 14 | Формы банкетного обслуживания | 12 | 1-5 | 6-13 | 1-12 |
| 15 | Этика специалиста сферы обслуживания. | 12 | 1-5 | 6-13 | 1-12 |
| 16 | Правила подачи кулинарной продукции | 12 | 1-5 | 6-13 | 1-12 |
| 17 | Встреча гостей и правила качественного обслуживания | 12 | 1-5 | 6-13 | 1-12 |
| | Всего: | 192 | | | |

Методические рекомендации студенту к самостоятельной работе

Самостоятельная работа студентов, предусмотренная учебным планом в объеме не менее 50-90% общего количества часов, соответствует более глубокому усвоению изучаемого курса, формирует навыки исследовательской работы и ориентирует студентов на умение применять теоретические знания на практике.

Самостоятельная работа носит систематический характер.

Результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем и учитываются при аттестации студента на экзамене. При этом проводятся: тестирование, экспресс-опрос на семинарских и практических занятиях, заслушивание докладов, рефератов, проверка письменных работ и т.д.

Задания для самостоятельной работы составляются по разделам и темам, по которым не предусмотрены аудиторские занятия, либо требуется дополнительно проработать и проанализировать рассматриваемый преподавателем материал в объеме запланированных часов.

Для подготовки к занятиям и выполнения самостоятельной работы, студентам рекомендуются учебно-методические издания, а также методические материалы, выпущенные кафедрой своими силами и предоставляемые студентам во время занятий (приложения):

- наглядные пособия (плакаты)
- глоссарий - словарь терминов по тематике дисциплины
- тезисы лекций.

Самостоятельная работа с книгой. В наше время книга существует в двух формах: традиционной и электронной. В интернете существуют целые библиотеки, располагающие десятками тысяч электронных текстов. Сегодня в обществе преобладает мнение, что печатная книга и ее компьютерный текст дополняют друг друга. Используя электронный вариант книги значительно быстрее подготовить на его базе реферат, контрольную работу, подогнать текст своей работы под требуемый учебным заданием объем. Печатные книги гораздо легче и удобнее читать.

Работа с книгой, студенты сталкиваются с рядом проблем. Одна из них – какая книга лучше. Целесообразно в первую очередь обратиться к литературе, рекомендованной преподавателем. Целесообразно прочитать аннотацию к книге

на ее страницах, в которой указано, кому и для каких целей она может быть полезна.

Другая проблема – как эффективно усвоить материал книги. Качество усвоения учебного материала существенно зависят от манеры прочтения книги. Можно выделить пять основных приемов работы с литературой:

Чтение-просмотр используется для предварительного ознакомления с книгой, оценки ее ценности. Он предполагает ознакомление с аннотацией, предисловием, оглавлением, заключением книги, поиск по оглавлению наиболее важных мыслей и выводов автора произведения.

Выборочное чтение предполагает избирательное чтение отдельных разделов текста. Этот метод используется, как правило, после предварительного просмотра книги, при ее вторичном чтении.

Сканирование представляет быстрый просмотр книги с целью поиска фамилии, факта, оценки и др.

Углубленное чтение предполагает обращение внимания на детали содержания текста, его анализ и оценку. Скорость подобного вида чтения составляет ориентировочно до 7-10 страниц в час. Она может быть и выше, если читатель уже обладает определенным знанием по теме книги или статьи.

Углубленное чтение литературы предполагает:

- Стремление к пониманию прочитанного. Без понимания смысла, прочитанного информацию ее очень трудно запомнить.
- Обдумывание изложенной в книге информации. Тогда собственные мысли, возникшие в ходе знакомства с чужими работами, послужат основой для получения нового знания.
- Мысленное выделение ключевых слов, идей раздробление содержания текста на логические блоки, составление плана прочитанного. Если студент имеет дело с личной книгой, то ключевые слова и мысли можно подчеркнуть карандашом.
- Составление конспекта изученного материала. Если статья или раздел книги по объему небольшой, то целесообразно приступить к конспектированию, прочитав их полностью. В других случаях желательно прочитать 7-10 страниц.

7. Фонд оценочных средств

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| Семестр (Курс*) | Дисциплины /элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании компетенции |
|--|--|
| ПК-2 Планирует процессы индустриального производства кулинарной продукции и организации питания ИД-2ПК-2 Разрабатывает предложения по совершенствованию ассортиментной политики и ценообразования | |
| 6 (4) | Современный ресторанный бизнес |
| 8 (4) | Централизованное производство кулинарной продукции |
| 7 (2) | Сервис на предприятиях общественного питания |
| 6 (3) | Бухгалтерский учет |
| 5 (5) | Технология кавказской кухни |
| 4 (3) | Производственная практика (Технологическая практика) |
| 8 (5) | Производственная практика (Преддипломная практика) |
| 8 (5) | Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы |
| 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 | |
| 6 (4) | Современный ресторанный бизнес |
| 7 (2) | Сервис на предприятиях общественного питания |
| 4 (2) | Введение в технологию продуктов |
| 1 (1) | Введение в специальность |
| 4 (2) | Барное дело |
| 4 (3) | Производственная практика (Технологическая практика) |
| 8 (5) | Производственная практика (Преддипломная практика) |
| 8 (5) | Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы |
| 3 (3) | Технология производства бродильной и винодельческой промышленности |
| 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 | |
| 8 (4) | Технология кондитерских изделий |
| 7 (2) | Сервис на предприятиях общественного питания |
| 6 (4) | Проектирование предприятий общественного питания |
| 4 (3) | Производственная практика (Технологическая практика) |
| 8 (5) | Производственная практика (Преддипломная практика) |
| 8 (5) | Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы |
| ПК-4 Организует и координирует процессы индустриального производства кулинарной продукции и организации услуг питания | |
| ИД-2ПК-4 Планирует и формирует производственные задания, координирует организацию работы трудовых коллективов | |
| 7 (2) | Сервис на предприятиях общественного питания |
| 6 (4) | Проектирование предприятий общественного питания |
| 4 (3) | Производственная практика (Технологическая практика) |
| 8 (5) | Производственная практика (Преддипломная практика) |
| 8 (5) | Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы |

()*- для заочной формы обучения

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций

| Показатель и | Критерии оценивания | | | |
|---|--|--|---|---|
| | Уровень освоения | | | |
| | Допороговый («неудовлет- ворительно») | Пороговый («удовлетво- рительно») | Продвинутый («хорошо») | Высокий («отлично») |
| <p>ПК-2 Планирует процессы индустриального производства кулинарной продукции и организации питания</p> <p>ИД-2ПК-2 Разрабатывает предложения по совершенствованию ассортиментной политики и ценообразования</p> | | | | |
| Знания | обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в терминологии | обучающийся имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала. | обучающийся твердо 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 | обучающийся знает терминологию, глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий. |
| Умения | фрагментарные умения, с большими затруднениям выполняет самостоятельную работу. | раскрыл содержание вопроса не в полном объеме, предусмотренном программой, изучил обязательную литературу по изучению основных понятий, терминов и определений в разработке предложений по совершенствованию ассортиментной политики и ценообразования | раскрыл содержание вопроса в объеме, предусмотренном программой, изучил обязательную литературу по изучению основных понятий, терминов и определений в разработке предложений по совершенствованию ассортиментной политики и ценообразования | глубоко, в полном объеме освоил программный 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 | отсутствие навыков | в целом успешное, но не системное владение навыками в разработке предложений по совершенствованию ассортиментной | владеет навыками разработки предложений по совершенствованию ассортиментной политики и ценообразования | успешное и системное владение навыками разработки предложений по совершенствованию ассортиментной |

| | | | | |
|---|--|--|--|---|
| | | политики и ценообразования | | политики и ценообразования на предприятиях ОП. |
| <p>ПК-3 Организует ведение технологического процесса в рамках принятой на предприятии технологии производства продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов</p> <p>ИД-1ПК-3 Осуществляет координацию и контроль, проводит оценку эффективности работы предприятия питания</p> | | | | |
| Знания | обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в терминологии | обучающийся имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала. | обучающийся твердо знает материал, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, грамотно изложил материал, владеет специальной терминологией; владеет информацией системы контроля на предприятиях питания. | обучающийся знает терминологию, глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий. |
| Умения | фрагментарные умения, с большими затруднениям выполняет самостоятельную работу. | раскрыл 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) предприятий питания. | раскрыл 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. | глубоко, в полном объеме освоил 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 питания. |
| Навыки | отсутствие навыков | в целом успешное, но не системное владение навыками в разработке организации службы | владеет навыками разработки организации службы внутреннего контроля, выявление проблем | 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) | в системе контроля предприятия питания и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) | внутреннего контроля, выявление проблем в системе контроля предприятия питания и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) |
| <p>ПК-4 Организует и координирует процессы индустриального производства кулинарной продукции и организации услуг питания</p> <p>ИД-1ПК-4 Проводит организационную диагностику, проектирует и регламентирует процессы индустриального производства кулинарной продукции и организации услуг питания</p> | | | | |
| Знания | обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в терминологии | обучающийся имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала. | обучающийся твердо 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 | обучающийся знает терминологию, глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий. |
| Умения | фрагментарные умения, с большими затруднениям выполняет самостоятельную работу. | раскрыл содержание вопроса не в полном объеме, предусмотренном программой, изучил обязательную литературу по изучению основных понятий, терминов и определений в диагностике, проектировании процессов индустриального производства кулинарной продукции и организации услуг | раскрыл содержание вопроса в объеме, предусмотренном программой, изучил обязательную литературу по изучению основных понятий, терминов и определений в диагностике, проектировании процессов индустриального производства кулинарной продукции и организации услуг питания | глубоко, в полном объеме освоил программный материал, излагает его на высоком научно-теоретическом уровне, изучил обязательную и дополнительную литературу по изучению общих требований в диагностике, проектировании процессов индустриального производства кулинарной продукции и организации услуг питания |

| | | | | |
|---|--|---|--|---|
| | | питания | | |
| Навыки | отсутствие навыков | в целом успешное, но не системное владение навыками в диагностике, проектировании процессов промышленного производства кулинарной продукции и организации услуг питания | владеет навыками разработки проектирования и диагностики процессов промышленного производства кулинарной продукции и организации услуг питания | успешное и системное владение навыками в диагностике, проектировании процессов промышленного производства кулинарной продукции и организации услуг питания |
| <p>ПК-4 Организует и координирует процессы промышленного производства кулинарной продукции и организации услуг питания</p> <p>ИД-2ПК-4 Планирует и формирует производственные задания, координирует организацию работы трудовых коллективов</p> | | | | |
| Знания | обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в терминологии | обучающийся имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильно формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала. | обучающийся твердо знает материал, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, грамотно изложил материал, владеет специальной терминологией; владеет информацией организации работы трудовых коллективов | обучающийся знает терминологию, глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий. |
| Умения | фрагментарные умения, с большими затруднениям выполняет самостоятельную работу. | раскрыл содержание вопроса не в полном объеме, предусмотренной программой, изучил обязательную литературу по изучению основных понятий, терминов и определений работы трудовых коллективов | раскрыл содержание вопроса в объеме, предусмотренной программой, изучил обязательную литературу по изучению основных понятий, терминов и определений работы трудовых коллективов | глубоко, в полном объеме освоил программный материал, излагает его на высоком научно-теоретическом уровне, изучил обязательную и дополнительную литературу по изучению общих требований координации работы трудовых коллективов |
| Навыки | отсутствие навыков | в целом успешное, но не системное владение навыками в организации работы трудовых коллективов | владеет навыками организации работы трудовых коллективов | успешное и системное владение навыками организации работы трудовых коллективов |

7.3. Типовые контрольные задания

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 и 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, канapé, 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 *догоотовочным* 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 на:

- 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 обслуживанием
- Б) 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) BV;
- Б) AL;
- В) HB;
- Г) FB.

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 только Завтрак:

- 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 по реализации 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 – 45см;
- 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 сервисного предприятия;
- 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 и 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 – 400см;
 - b) 45 – 120 см;
 - c) 400 - 750см.
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;
- c) престиж

22. Характеристика услуг:

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

23. Характеристика товаров:

- a) потребитель участвует в производственном процессе;
- b) индивидуальность;
- c) 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;
- c) 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 |

Утверждаю:
Зав. кафедрой
товароведения, технологии
продуктов и общественного питания
_____ М.М. Салманов

Вопросы к экзамену

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.

7.4. 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

Оценка «отлично» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 85% тестовых заданий.

Оценка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 70% тестовых заданий.

Оценка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 50% тестовых заданий.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа студента менее чем 50% тестовых заданий.

Критерии оценки ответов на зачете с оценкой

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, который:

1) глубоко, в полном объеме освоил программный материал, излагает его на высоком научно-теоретическом уровне, изучил обязательную и дополнительную литературу, умеет правильно использовать знания при региональном анализе, ориентируется в современных проблемах идентификации и фальсификации пищевых продуктов.

2) умело применяет теоретические знания по дисциплине при решении практических задач;

3) владеет современными методами исследования идентификации и фальсификации пищевых продуктов, самостоятельно пополняет и обновляет знания в ходе учебной работы;

4) при освещении второстепенных вопросов возможны одна – две неточности, которые студент легко исправляет после замечания преподавателя.

Оценку **«хорошо»** получает студент, который:

1) раскрыл содержание вопроса в объеме, предусмотренном программой, изучил обязательную литературу по дисциплине;

2) грамотно изложил материал, владеет терминологией;

3) знаком с методами исследования идентификации и фальсификации пищевых продуктов, умеет увязать теорию с практикой;

4) в изложении допустил ряд неточностей, не искажающих содержания ответа на вопрос.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится студенту, который:

1) освоил программный материал по дисциплине в объеме учебника, обладает достаточными для продолжения обучения и предстоящей профессиональной деятельности знаниями, выполнил текущие задания;

2) при ответе допустил несущественные ошибки, неточности, нарушения последовательности изложения материала, недостаточно аргументировано изложил теоретические положения.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, который:

1) обнаружил значительные пробелы в знании основного программного материала;

2) допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) Основная литература

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Текст]: учебное пособие, реком. УМО по образ. в обл. сервиса. - 7-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издат.- торгов. корпорация "Дашков и К", 2013. - 448с.
2. Зайко, Г. М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Текст]: учебное пособие, реком. УМО по образованию по спец. "Технология продуктов общественного питания" / Г. М. Зайко, Т. А. Джум. - Москва : Магистр; ИНФРА-М, 2014. - 560с.
3. Юдов Н.Г., Костов Н.Н., Попов Л.Д. Обслуживание на предприятиях общественного питания: Учеб.пособие. - М.: Высшая школа, 1981.-232с.
4. Федцов, В.Г. Культура ресторанного сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.Г. Федцов. — Электрон. дан. — Москва: Дашков и К, 2016. — 248 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/70614>
5. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.М. Охотина. — Электрон. дан. — Йошкар-Ола: ПГТУ, 2016. — 116 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/90171>

б) Дополнительная литература

6. Охотина, Н.М. Сервисология [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.М. Охотина. — Электрон. дан. — Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. — 116 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/102715>
7. Процессное управление в сервисе [Электронный ресурс]: учебное пособие / О.В. Ильина [и др.]. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург: СПбГПУ, 2018. — 104 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/112156>
8. Иванова, Н.С. Организация обслуживания. Электронное учебное пособие [Электронный ресурс: учебное пособие / Н.С. Иванова. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург: ИЭО СПбУТУиЭ, 2010. — 140 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/63890>
9. Иванова, Н.С. Сервисная деятельность: Электронное учебное пособие [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.С. Иванова. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург: ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. — 167 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/63846>
10. Зубова, О.Г. Сервисология [Электронный ресурс]: учебное пособие / О.Г. Зубова. — Электрон. дан. — Волгоград: Волгоградский ГАУ, 2018. — 92 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/112366>
11. Ермакова, Е.Е. Коммуникативные технологии в сервисе [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.Е. Ермакова. — Электрон. дан. — Тюмень:, 2016. — 424 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/109789>

12. Маюрникова, Л.А. Маркетинг в ресторанном бизнесе [Электронный ресурс]: учебное пособие/Л.А.Маюрникова, Н.И.Давыденко, Т.В.Крапива; КемТИПП. - Кемерово, 2014-101с.
http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=72023
13. Ресторанное дело [Электронный ресурс] учебное пособие / Н.В.Кацерикова; Кемеровский техн. институт пищевой промышленности.-2-е изд., перераб. и доп.-Кемерово: КемТИПП,2010-332с.
http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=4616-

9.Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Министерство сельского хозяйства РФ. - mcx.ru
2. Elibrary. ru (РИНЦ)- научная электронная библиотека. – Москва, 2000.
<http://elibrary.ru>
3. Мировая цифровая библиотека - <https://www.wdl.org/ru/country/RU/>
4. Научная библиотека МГУ имени М.В. Ломоносова - <http://nbmgu.ru/>
5. Российская государственная библиотека - rsl.ru
6. Бесплатная электронная библиотека - [Единое окно доступа к образовательным ресурсам](http://window.edu.ru/) - <http://window.edu.ru/>
7. Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания.
<http://www.magazine.horeca.ru/archive/bar/>
8. Портал рестораторов. <http://www.restoran.ru/>
9. Центральный дом ресторатора - ресторанный бизнес в России и за рубежом.
10. <http://www.dom-restoratora.ru/>
11. Информационные технологии для ресторанного бизнеса.
<http://www.restoranoff.ru/>
12. Основы ресторанного дела. <http://www.prorestoran.com/>

| | Наименование электронно-библиотечной системы (ЭБС) | Принадлежность | Адрес сайта | Наименование организации-владельца, реквизиты договора на использование |
|----|--|----------------|---|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | Доступ к коллекции «Единая профессиональная база для аграрных вузов «Издательство Лань» ЭБС Лань по направлениям: Лесное хозяйство и лесоинженерное дело; ветеринария и сельское хозяйство; социально-гуманитарные науки | сторонняя | http://e.lanbook.com | ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Договор № 81/22 от 22.03.2022г. с 21.12.2022г. по 14.04.2023г. |

| | | | | |
|-----|--|-----------|---|---|
| 2. | Доступ к коллекции «Единая профессиональная база для аграрных вузов «Издательство Лань» ЭБС Лань по направлениям: Инженерно-технические науки; Технологии пищевых производств; Химия; Математика; Информатика; Физика; Теоретическая механика; Физкультура и Спорт; Коллекция для СПО. | сторонняя | http://e.lanbook.com | ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Договор № 80/22 от 22.03.2022г. с 15.04.2022г. до 14.04.2023г. |
| 3. | Электронно-библиотечная система «Издательство Лань». «Экономика и менеджмент-Издательство Дашков и К» | сторонняя | http://e.lanbook.com | ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Договор № 385 от 06.12.2022 с 01.02.2023 г. до 31.01.2024г |
| 4. | Polpred.com | сторонняя | http://polpred.com | ООО «Полпред справочники» Соглашение от 05.12.2017г. без ограничения времени. |
| 5. | Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» (Журналы) | сторонняя | http://e.lanbook.com | ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Договор от 09.07.2013г. без ограничения времени |
| 6. | Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» (консорциум сетевых электронных библиотек) | сторонняя | http://e.lanbook.com | ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Договор № р 91 от 09.07.2018г. без ограничения времени |
| 7. | ЭБС «Юрайт» | сторонняя | http://www.biblio-online.ru/ | ООО «Юрайт» Договор № 35 от 12.12.2017г. к разделу «Легендарные книги» без ограничения времени |
| 8. | ЭБС «Юрайт» СПО | сторонняя | http://www.biblio-online.ru/ | ООО «Электронное издательство Юрайт» Договор № 5547 от 12.12.2022г С 18.02.2023 по 17.02.2024г. |
| 9.. | ЭБС ФГБОУ ВО Калининградского ГТУ «Рыбохозяйственное образование» | сторонняя | http://lib.klgtu.ru/jirbis2 | ФГБОУ ВО Калининградского ГТУ Лицензионный договор № 01-308-2021/06 от 09.04.2021 С 01.06.2021 без ограничения времени. |

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Изучение дисциплины осуществляется с использованием классических форм учебных занятий: лекций, практических занятий, самостоятельной работы во внеаудиторной обстановке.

Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям (теоретический курс).

Лекция является ведущей формой учебных занятий. Лекция предназначена для изложения преподавателем систематизированных основ научных знаний по дисциплине, аналитической информации о дискуссионных проблемах, состоянии и перспективах повышения качества пищевых продуктов. На лекции, как правило, поднимаются наиболее сложные, узловые вопросы учебной дисциплины.

Максимальный эффект лекция дает тогда, когда студент заранее готовится к лекционному занятию: знакомится с проблемами лекции по учебнику или по программе дисциплины. Рекомендуется просматривать записи предыдущего учебного занятия, исходя из логического единства тем учебной дисциплины.

В ходе лекции студенту целесообразно:

Стремиться не к дословной записи излагаемого преподавателем учебного материала, а к осмыслению услышанного и записи своими словами основных фактов, мыслей лектора; вырабатывать навыки тезисного изложения и написания учебного материала, вести записи «своими словами», вместе с тем, не допуская искажения или подмены смысла научных выражений. Определения, на которые обращает внимание преподаватель либо словами, либо интонацией, следует записывать четко, дословно. Как правило, такие определения преподаватель повторяет несколько раз или дает под запись.

1. Оставлять в тетради для конспекта лекции широкие поля, либо вести записи на одной странице. Это нужно для того, чтобы в дальнейшем можно было бы вносить необходимые дополнения в содержание лекции из различных источников: монографий, учебных пособий, периодики и др.

2. Писать название темы, учебные вопросы лекции на новой странице тетради, чтобы легко можно было найти необходимый учебный материал.

3. Начинать каждую новую мысль, новый фрагмент лекции с красной строки; заголовки и подзаголовки, важнейшие положения, на которые обращает внимание преподаватель, а также определения выделять: буквами большего размера, чернилами другого цвета, либо подчеркивать.

4. Нумеровать Встречающиеся в лекции перечисления цифрами: 1, 2, 3 . . . , или буквами: а, б, в. . . . Перечисления лучше записывать столбцом. Такая запись придает конспекту большую наглядность и способствует лучшему запоминанию учебного материала.

5. Выработать удобную и понятную для себя систему сокращений и условных обозначений. Это экономит время, позволяет записывать материал каждой лекции почти дословно, дает возможность сконцентрировать внимание на содержании излагаемого материала, а не на механическом процессе конспектирования.

По окончании лекции целесообразно дорабатывать ее конспект во время

самостоятельной работы в тот же день, в крайнем случае, не позднее, чем спустя 2-3 дня после ее прослушивания. Это важно потому, что еще не забыт учебный материал лекции, студент находится под ее впечатлением, как правило, ясно помнит указания преподавателя, хорошо осознает, что ему непонятно из материала лекции.

Рекомендации по подготовке к практическим занятиям. Студентам следует приносить с собой рекомендованную преподавателем литературу к конкретному занятию. Наиболее целесообразная стратегия самостоятельной подготовки студента к семинару заключается в том, чтобы на первом этапе усвоить содержание всех вопросов семинара, обращая внимания на узловые проблемы, выделенные преподавателем в ходе лекции либо консультации к семинару. Для этого необходимо, как минимум, прочесть конспект лекции и учебник, либо учебное пособие. Следующий этап подготовки заключается в выборе вопроса для более глубокого изучения с использованием дополнительной литературы. По этому вопросу студент станет главным специалистом на семинаре. Ценность выступления студента на семинаре возрастет, если в ходе работы над литературой он сопоставит разные точки зрения на ту или иную проблему.

После изучения и обобщения информации, которую содержат источники и литература, составляется развернутый или краткий план выступления. Окончательный вариант плана выступления в идеале желательно иметь не только на бумаге, но и в голове, излагая на занятии подготовленный вопрос в свободной форме, наизусть, что поможет лучшему закреплению учебного материала, станет хорошей тренировкой уверенности в своих силах. При необходимости не возбраняется «подглядывать» в план на листке бумаги, чтобы не ошибиться в цифрах, точнее передать содержание цитат, не забыть какой-то важный сюжет темы выступления.

В ходе работы на семинаре от студента требуется постоянный самоконтроль. Его первым объектом должно быть время, отведенное преподавателем на выступление. Не следует злоупотреблять временем. Достоинством оратора является стремление к лаконичности, но не в ущерб аргументированности и содержательности выступления.

Слушая выступления на семинаре или реплики в ходе дискуссии, важно научиться уважать мнение собеседника, не перебивать его, давая возможность полностью высказать свою точку зрения.

Студентам, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющие письменного решения задач или не подготовившиеся к данному практическому занятию, рекомендуется не позже чем в 2-недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме, изучавшейся на занятии. Студенты, не отчитавшиеся по каждой не проработанной ими на занятиях теме к началу зачетной сессии, упускают возможность получить положенные баллы за работу в соответствующем семестре.

Доклад – это публичное сообщение, представляющее собой развернутое изложение на определенную тему. Он отличается от выступлений большим объемом времени – 20-25 минут (выступления, как правило, ограничены 10-12

минутами). Доклад также посвящен более широкому кругу вопросов, чем выступление.

Типичная ошибка докладчиков в том, что они излагают содержание проблем доклада языком книги и журналов, который трудно воспринимается на слух. Устная и письменная речь строятся по-разному. Наиболее удобная для слухового восприятия фраза содержит 5-9 смысловых единиц, произносимых на одном вздохе. Это соответствует объему оперативной памяти человека. В первые 5 секунд доклада слова, произнесенные студентом, удерживаются в памяти его аудитории как звучание. Целесообразно поэтому за 5 секунд сформировать завершенную фразу. Это обеспечивает ее осмысление слушателями до поступления нового объема информации.

Другая типичная ошибка докладчиков состоит в том, что им не удается выдержать время, отведенное на доклад. Чтобы избежать этой ошибки, необходимо, накануне прочитать доклад, выяснив, сколько времени потребуется на его чтение. Для удобства желательно прямо на страницах доклада провести расчет времени, отмечая, сколько ориентировочно уйдет на чтение 2, 4 страниц и т.д.

Завершение работы над докладом предполагает выделение в его тексте главных мыслей, аргументов, фактов с помощью абзацев, подчеркиванием, использованием различных знаков, чтобы смысловые образы доклада приобрели и зрительную наглядность, облегчающую работу с текстом в ходе выступления.

Доклад – это публичное сообщение, представляющее собой развернутое изложение на определенную тему. Он отличается от **выступлений** большим объемом времени – 20-25 минут (выступления, как правило, ограничены 10-12 минутами). Доклад также посвящен более широкому кругу вопросов, чем выступление.

Типичная ошибка докладчиков в том, что они излагают содержание проблем доклада языком книги и журналов, который трудно воспринимается на слух. Устная и письменная речь строятся по-разному. Наиболее удобная для слухового восприятия фраза содержит 5-9 смысловых единиц, произносимых на одном вздохе. Это соответствует объему оперативной памяти человека. Впервые 5 секунд доклада слова, произнесенные студентом, удерживаются в памяти его аудитории как звучание. Целесообразно поэтому за 5 секунд сформировать завершенную фразу. Это обеспечивает ее осмысление слушателями до поступления нового объема информации.

Другая типичная ошибка докладчиков состоит в том, что им не удается выдержать время, отведенное на доклад. Чтобы избежать этой ошибки, необходимо, накануне прочитать доклад, выяснив, сколько времени потребуется на его чтение. Для удобства желательно прямо на страницах доклада провести расчет времени, отмечая, сколько ориентировочно уйдет на чтение 2, 4 страниц и т.д.

Завершение работы над докладом предполагает выделение в его тексте главных мыслей, аргументов, фактов с помощью абзацев, подчеркиванием, использованием различных знаков, чтобы смысловые образы доклада

приобрели и зрительную наглядность, облегчающую работу с текстом в ходе выступления.

Методические рекомендации по подготовке к зачету с оценкой

К зачету с оценкой допускаются студенты, аттестованные по всем темам практических занятий. Вопросы, выносимые на зачет, приведены в рабочей программе курса.

Зачет с оценкой проходит в устной форме, но экзаменатор вправе избрать и письменную форму опроса.

Успешная сдача зачета с оценкой зависит не только от умственных способностей, памяти, психологической устойчивости, но, прежде всего, от стратегии. По существу, подготовка к зачету с оценкой начинается с первого дня лекции и практических занятий. Чем больше знаний, тем стройнее они уложились в систему, тем легче готовиться в последние дни.

Обязательным условием успешной подготовки и сдачи зачета с оценкой является конспектирование и усвоение лекционного материала.

В течение семестра не следует игнорировать такие возможности пополнить запас своих знаний, как консультации, работа в студенческом научном кружке. На зачет с оценкой выносят вопросы, которые отражены в программе курса. Поэтому в процессе освоения материала необходимо постоянно сверяться с программой курса, самостоятельно изучать вопросы, которые не выносятся на практических занятиях, а в случае затруднений обращаться за консультациями на кафедру.

Непосредственно перед зачетом с оценкой на подготовку к нему отводится не менее трех дней. В этот период рекомендуется равномерно распределить вопросы программы курса и повторять учебный материал, используя учебник, конспект лекций, план-конспект выступлений на практических занятиях, а в необходимых случаях и научную литературу. Особое внимание следует уделить рекомендованным вопросам для повторений. Рекомендуется повторять материал в привычное рабочее время, не допуская переутомления, чередуя умственную работу с физическими упражнениями и психологической разгрузкой. Оставшиеся неясными вопросы следует прояснить для себя на предэкзаменационной консультации.

11. Информационные технологии и программное обеспечение

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине:

- технические средства: компьютерная техника и средства связи (персональные компьютеры, проектор, интерактивная доска, видеокамеры, акустическая система и т.д.);

- методы обучения с использованием информационных технологий (демонстрация мультимедийных материалов и т.д.);

- перечень Интернет-сервисов и электронных ресурсов (поисковые системы, электронная почта, профессиональные, тематические чаты и форумы, системы аудио и видео конференций, онлайн энциклопедии и справочники;

электронные учебные и учебно-методические материалы).

Программное обеспечение (лицензионное и свободно распространяемое), используемое в учебном процессе

| | |
|---|--|
| Office Standard 2010 | Open License: 61137897 от 2012-11-08 |
| Windows 8 Professional | Open License: 61137897 от 2012-11-08 |
| Windows 7 Professional | Open License: 61137897 от 2012-11-08 |
| Windows 8 | Open License: 61137897 от 2012-11-08 |
| <i>AutoCAD Design Suite Ultimate, Building Design Suite, ПО Maya LT, Autodesk® VRED, Education Master Suite</i> | Образовательная лицензия (Сеть) на Education Master Suite 2015. Выдана ДагГАУ-Информатика, Махачкала. Срок действия лицензии – 3 года. |
| Turbo Pascal School Pak | http://sunschool.mmcs.sfedu.ru/courses |
| PascalABC.NET | http://mmcs.sfedu.ru |

Справочная правовая система Консультант Плюс. <http://www.consultant.ru/>

12. Описание материально-технической базы необходимой для осуществления образовательного процесса

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

1. Библиотечный фонд ФГБОУ ВО «Дагестанский ГАУ имени М.М. Джамбулатова»
2. Компьютерный класс с выходом в Интернет в библиотеке;
3. Мультимедийное оборудование для чтения лекций-презентаций;
4. Образцы товаров;
5. Каталоги видов, разновидностей товаров;
6. Приборы, аналитические весы;
7. Наборы реактивов для реализации методик оценки качества готовой продукции;
8. Стандарты на продукцию (товары), терминов и определений, правила приемки и методы контроля качества продукции;
9. Общероссийский классификатор продукции;
10. Лаборатория производства кулинарной продукции № 209: столы сервировочные, другая специализированная мебель и оргсредства; кофеварка, электрогриль, микроволновая печь, комбайн кухонный, моечная машина, блендер, миксер, посуда: стеклянная, металлическая, фарфоровая и др., приборы, белье столовое.

13. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь.

а) для слабовидящих:

- на зачете с оценкой присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку);

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения зачета с оценкой зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство.

б) для глухих и слабослышащих:

- на зачете с оценкой присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку);

- зачет с оценкой проводится в письменной форме;

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного использования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по желанию студента зачет с оценкой может проводиться в письменной форме.

в) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствия верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента зачет с оценкой проводится в устной форме.

Дополнения и изменения в рабочую программу дисциплины

Внесенные изменения на 20__/20__ учебный год

УТВЕРЖДАЮ:

Первый проректор

М.Д. Мукайлов

«__» _____ 20__ г.

В программу дисциплины

«СЕРВИС НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ»

по направлению - 19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания»

профиль подготовки - «Технология и организация ресторанного дела»

вносятся следующие изменения:

.....;
.....;
.....;

Программа пересмотрена на заседании кафедры

Протокол №__ от «__» _____ 20__ г.

Заведующий кафедрой

Салманов М.М.
(фамилия, имя, отчество)

/

профессор
(ученое звание)

/

(подпись)

Одобрено

Председатель методической комиссии факультета

Макуев Г.А. / доцент / _____
(фамилия, имя, отчество) (ученое звание) (подпись)

Протокол №__ от «__» _____ 20__ г.

Лист регистрации изменений в РПД

| п/п | Номера разделов, где произведены изменения | Документ, в котором отражены изменения | Подпись | Расшифровка подписи | Дата введения изменений |
|-----|--|--|---------|---------------------|-------------------------|
| 1. | | | | | |
| 2. | | | | | |
| ... | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |