

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В Г. АРТЕМЕ



УТВЕРЖДАЮ  
Заместитель директора  
филиала  
О.И. Иванюга

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### ***ОП.11 Организация обслуживания***

**программы подготовки специалистов среднего звена**

***по специальности***

**19.02.10 Технология продукции общественного питания**

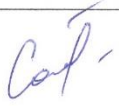
Уровень подготовки: базовый

Год набора на ООП  
2018

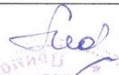

Артем 2020

Рабочая программа учебной дисциплины **ОП.11 Организация обслуживания** разработана в соответствии с Разъяснениями по формированию примерных программ начального профессионального и среднего профессионального образования на основе Федеральных государственных образовательных стандартов НПО и СПО, утвержденных Департаментом государственной политики и нормативно-правового регулирования в сфере образования Минобрнауки РФ от 27 августа 2009 года, с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее - СПО), утвержденного приказом Минобрнауки РФ 22 апреля 2014 года № 384, для освоения программы подготовки специалистов среднего звена по специальности **19.02.10 Технология продукции общественного питания** базовой подготовки, реализуемой колледжем Филиала федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Владивостокский государственный университет экономики и сервиса» в г. Артеме (далее Филиал ФГБОУ ВО «ВГУЭС» в г. Артеме).

**Разработчик:**

Место работы	Занимаемая должность, ученая степень и ученое (почетное) звание, квалификационная категория	Инициалы, фамилия	Подпись
Филиал ФГБОУ ВО «ВГУЭС» в г. Артеме	Преподаватель кафедры транспортных процессов, сервиса и дизайна, высшая квалификационная категория	Л.С. Самохина	

**Эксперты:**

Место работы	Занимаемая должность, ученая степень и ученое (почетное) звание, квалификационная категория	Инициалы, фамилия	Подпись
Филиал ФГБОУ ВО «ВГУЭС» в г. Артеме	Преподаватель кафедры транспортных процессов, сервиса и дизайна, высшая квалификационная категория	А.С. Морозова	
ООО «Столовая «Березка», Г. Артем	Директор	К.А. Осипчук	

ОДОБРЕНА

на заседании кафедры транспортных процессов, сервиса и дизайна филиала ФГБОУ ВО «ВГУЭС» в г. Артеме. Протокол №13 от «28» апреля 2020 г.

Заведующий кафедрой ТПСД



Л.В. Преснякова

СОГЛАСОВАНА

Зав. отделением



М.С. Словикова

Методист учебно-методической части



Т.И. Теплякова

**СОДЕРЖАНИЕ**

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	25
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	29
5. ГЛОССАРИЙ	36
6. ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ	39

## 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Организация обслуживания» вводится в соответствии с ФГОС СПО в качестве обязательной общепрофессиональной дисциплины в профессиональный учебный цикл за счет часов вариативной части в программу подготовки специалистов среднего звена по специальности 19.02.10 Технология продукции общественного питания базовой подготовки, реализуемой колледжем.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании при организации курсовой подготовки повышения квалификации кадров или их переподготовки, а также по всем направлениям профессиональной подготовки кадров с закреплением соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

- организовывать обслуживание потребителей в различных предприятиях общественного питания с учетом правил и норм международного сервиса, современных технологий, методов и форм обслуживания;
- оказывать услуги с учетом запросов различных категорий потребителей;
- организовывать труд обслуживающего персонала;
- осуществлять и оформлять различные формы расчетов с клиентами.

### 1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная дисциплина входит в вариативную часть профессионального учебного цикла ПП ССЗ.

### 1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

**Рабочая программа ориентирована на достижение следующих целей:** приобретение студентами теоретических знаний и практических умений и навыков оказания услуг по организации потребления продукции и обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания различных организационно-правовых форм, типов и классов.

#### **Задачи дисциплины:**

- развитие теоретических положений об услуге общественного питания как потребительской стоимости и выявление закономерностей, связанных с продвижением услуги на рынке и удовлетворением потребностей населения;
- разработка научных принципов и правил классификации услуги общественного питания, способствующих внедрению компьютеризации в процессы управления ассортиментом и качеством услуг и совершенствованию информационного обеспечения;
- участие в разработке критериев качества услуги общественного питания, которые закладываются в нормативно-технические документы на услуги;
- изучение порядка обслуживания посетителей на предприятиях общественного питания, особенности организации обслуживания и предоставления услуг на предприятиях различных типов и классов;
- исследование современных методов и форм обслуживания на предприятиях общественного питания;

– использование данных передового отечественного и зарубежного опыта по организации обслуживания в ресторанах, барах и кафе, публикуемые в отечественных и зарубежных газетах и журналах.

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:**

- использовать нормативную, правовую, техническую документацию и справочный материал в профессиональной деятельности;
- выполнять различные виды сервировки и оформления столов;
- составлять различные виды меню и карты вин;
- рассчитывать необходимое количество посуды, приборов, столового белья;
- организовывать обслуживание потребителей в различных предприятиях общественного питания с учетом правил и норм международного сервиса, современных технологий, методов и форм обслуживания;
- организовывать труд обслуживающего персонала;
- осуществлять и оформлять различные формы расчетов с клиентами.

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:**

- основные понятия, термины и определения в области организации обслуживания;
- классификацию услуг общественного питания и общие требования к ним;
- современные технологии, методы, формы, средства обслуживания;
- виды и характеристику торговых помещений, мебели, посуды, приборов, столового белья;
- материально-техническое и информационное обеспечение обслуживания;
- правила составления и оформления меню, карты вин и карты коктейлей;
- правила оформления расчетов за обслуживание и оказание услуг;
- принципы организации труда обслуживающего персонала.

**Требования к результатам освоения дисциплины:**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование общих и профессиональных компетенций, включающих в себя способность:

ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
ПК 6.1.	Участвовать в планировании основных показателей производства.
ПК 6.2.	Планировать выполнение работ исполнителями.
ПК 6.3.	Организовывать работу трудового коллектива.

ПК 6.4.	Контролировать ход и оценивать результаты выполнения работ исполнителями.
ПК 6.5.	Вести утвержденную учетно-отчетную документацию.

#### 1.4. При изучении дисциплины рассматриваются:

- понятие предмета и задач организации обслуживания на предприятиях общественного питания;
- общая характеристика процесса обслуживания;
- услуги общественного питания и требования к ним;
- характеристика методов и форм обслуживания;
- характеристика торговых помещений;
- оборудование залов. интерьеры залов;
- столовые посуда, приборы, бельё;
- информационное обеспечение процесса обслуживания;
- этапы организации обслуживания;
- подготовка торгового зала к обслуживанию;
- подготовка столовой посуды, приборов и белья к обслуживанию;
- подготовка персонала к обслуживанию;
- предоставление услуг по организации досуга;
- основные элементы обслуживания. Встреча и размещение гостей;
- организация процесса обслуживания в зале. Правила подачи продукции сервис-бара;
- основные методы подачи блюд в ресторане;
- последовательность и правила подачи холодных блюд и закусок;
- рекомендации по подаче напитков к закускам и блюдам;
- обслуживание приемов и банкетов;
- специальные виды услуг и формы обслуживания;
- организация труда обслуживающего персонала;
- организация обслуживания гостей на высшем уровне (VIP);
- организация обслуживания в социально-ориентированных предприятиях;
- услуги по организации обслуживания иностранных туристов.

#### 1.5. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

##### очная форма обучения

максимальной учебной нагрузки обучающегося - **96** часов, в том числе:  
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - **64** часа;  
 самостоятельной работы обучающегося - **32** часа.

##### заочная форма обучения

максимальной учебной нагрузки обучающегося - **96** часов, в том числе:  
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - **14** часов;  
 самостоятельной работы обучающегося - **82** часа.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Рабочая программа дисциплины построена по модульно-блочному принципу. Под модулем понимается укрупненная логико-понятийная тема, характеризующаяся общностью используемого понятийно-терминологического аппарата. Каждый модуль состоит из одного или нескольких блоков. В таблице 2 указан объем времени, запланированный на реализацию всех видов учебной работы.

Таблица 2 - Объем времени, запланированный на реализацию всех видов учебной работы для студентов заочной формы обучения

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>96</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>14</b>
в том числе: теоретическое обучение	<b>10</b>
лабораторные занятия	
практические занятия	<b>4</b>
<b>Внеаудиторная самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>82</b>
в том числе:	
исследовательская работа	
творческая работа	
работа с нормативной и справочной литературой	<b>30</b>
работа с информационными источниками	<b>30</b>
реферативная работа	
подготовка презентационного материала	<b>22</b>
<i>Итоговая аттестация проводится в форме дифференцированного зачёта (компьютерное тестирование).</i>	

**2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины «Организация обслуживания» для специальности 19.02.10 Технология продукции общественного питания по очной форме обучения**

Наименование модулей и тем	Максимальная учебная нагрузка студента (час)	Внеаудиторная работа студента (час)	Количество аудиторных часов		
			Всего	в том числе:	
				Теоретическое обучение	ЛПЗ
Тема 1. Общая характеристика процесса обслуживания	6	2	4	4	
Тема 2. Характеристика торговых помещений	8	2	6	4	2
Тема 3. Столовые посуда, приборы и бельё	12	4	8	6	2
Тема 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания	8	2	6	4	2
Тема 5. Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап	16	4	12	10	2
Тема 6. Обслуживание потребителей в ресторанах	12	4	8	6	2
Тема 7. Обслуживание приемов и банкетов	16	4	12	8	4
Тема 8. Специальные виды услуг и формы обслуживания	4	2	2	2	
Тема 9. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов	6	4	2	2	
Тема 10. Организация обслуживания в социально-ориентированных предприятиях	6	4	2	2	
Тема 11. Организация труда обслуживающего персонала	2	0	2	2	
<b>Итого</b>	<b>96</b>	<b>32</b>	<b>64</b>	<b>50</b>	<b>14</b>



**2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины «Организация обслуживания» для специальности 19.02.10 Технология продукции общественного питания по заочной форме обучения**

Наименование разделов и тем	Максимальная учебная нагрузка студента (час)	Внеаудиторная работа студента (час)	Количество аудиторных часов		
			Всего	в том числе:	
				Теоретическое обучение	ЛПЗ
Тема 1. Общая характеристика процесса обслуживания	5	4	1	1	
Тема 2. Характеристика торговых помещений	5	4	1	1	
Тема 3. Столовые посуда, приборы и бельё	14	12	2	1	1
Тема 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания	6	4	2	1	1
Тема 5. Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап	12	10	2	1	1
Тема 6. Обслуживание потребителей в ресторанах	14	12	2	1	1
Тема 7. Обслуживание приемов и банкетов	13	12	1	1	
Тема 8. Специальные виды услуг и формы обслуживания	5	4	1	1	
Тема 9. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов	12	12			
Тема 10. Организация обслуживания в социально-ориентированных предприятиях	5	4	1	1	
Тема 11. Организация труда обслуживающего персонала	5	4	1	1	
<b>Итого</b>	<b>96</b>	<b>82</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>4</b>

### 2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Организация обслуживания»

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

Наименование разделов модулей и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрены)</i>	Объём часов	Уровень освоения
<b>Введение. Тема 1. Общая характеристика процесса обслуживания</b>		<b>6</b>	<b>2,3</b>
Тема 1.1 Услуги общественного питания и требования к ним.	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Услуги предприятий общественного питания: определение. 2. Классификация услуг общественного питания: услуги питания (ресторана, бара, кафе, столовой, закусочной); услуги по изготовлению кулинарной продукции и кондитерских изделий; услуги по организации потребления продукции и обслуживанию; услуги по реализации кулинарной продукции; услуги по организации досуга; информационно-консультативные услуги; прочие услуги (по ГОСТ 30389-2013. Межгосударственный стандарт. «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования» (вместе с «Минимальными требованиями к предприятиям (объектам) общественного питания различных типов»)). 3. Виды услуг общественного питания. Характеристика услуг общественного питания. 4. Общие требования к услугам. 5. Обязательные требования: безопасности, экологичности, совместимости и взаимозаменяемости услуг. 6. Требования эргономичности, эстетичности, социальной адресности, информативности.	2	1,2
	<b>Внеаудиторная самостоятельная работа №1</b> Составление глоссария по основным понятиям и определениям дисциплины «Организация обслуживания». Составление схемы «Классификация услуг общественного питания».	2	3

<p>Тема 1.2 Характеристика методов и форм обслуживания</p>	<p><b>Содержание учебного материала</b> 1. Особенности организации обслуживания и предоставления услуг в предприятиях различных типов и классов. 2. Классификация методов и форм обслуживания. Особенности комбинированных методов обслуживания. 3. Оценка и подтверждение соответствия методов и форм обслуживания типу и классу предприятия. 4. Обслуживающий персонал: категории, функции, общие требования к нему. Новые профессии обслуживающего персонала. 5. Прогрессивные технологии обслуживания. Тенденции развития и совершенствования современных технологий обслуживания. 6. Организация обслуживания по системе «кейтеринг» (организация обслуживания спортивных игр и других крупных и зрелищных мероприятий). Виды «кейтеринга». 7. Мерчандайзинг общественного питания. 8. Культура обслуживания: понятие, факторы, влияющие на культуру обслуживания в предприятиях питания.</p>	2	1,2
<p><b>Тема 2. Характеристика торговых помещений</b></p>		8	
<p>Тема 2.1. Торговые помещения для обслуживания потребителей</p>	<p><b>Содержание учебного материала</b> 1. Виды помещений в предприятиях общественного питания. 2. Торговые помещения для обслуживания потребителей: виды, назначение и характеристика. 3. Вестибюль, гардероб, туалетные комнаты, аванзал, зал. 4. Виды залов: торговый, банкетный, аванзал. 5. Порядок определения площади залов, вестибюлей. Нормы площади (площадь на одно посадочное место) по Пособию к СНИП 2.08.02-89 «Проектирование предприятий общественного питания».</p>	2	1,2
	<p><b>Внеаудиторная самостоятельная работа №2</b> Оформление таблицы «Назначение отделений для мытья посуды и температура в них».</p>	2	3
<p>Тема 2.2. Оборудование залов. Интерьеры залов.</p>	<p><b>Содержание учебного материала</b> 1. Требования к освещению и вентиляции, цветовому оформлению залов, художественному решению интерьера. 2. Выбор и использование отделочных материалов, светильников, ковров. 3. Разработка концепции оформления предприятия. Современные направления создания интерьера.</p>	2	1,2

	<p>Фирменный стиль.</p> <p>4.Оборудование торгового и банкетного залов.</p> <p>5.Мебель. Современные требования к мебели. Мебель повышенной комфортности, облегченных конструкций: характеристика, виды, назначение, соответствие интерьеру. Нормы оснащения залов мебелью.</p> <p>6.Оценка соответствия интерьера и оснащения залов типу и классу предприятия по показателям (по ГОСТ 30389-2013. Межгосударственный стандарт. «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования» (вместе с «Минимальными требованиями к предприятиям (объектам) общественного питания различных типов»).</p>		
	<p><b>Практическое занятие №1</b></p> <p>Составление схемы расстановки столов на предприятиях общественного питания.</p>	2	2,3
<b>Тема 3. Столовые посуда, приборы и бельё</b>		<b>12</b>	
Тема 3.1. Виды столовых посуды и приборов. Фарфоровая, фаянсовая и керамическая посуда.	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>1.Столовые посуда и приборы: их назначение, классификация.</p> <p>2.Требования, предъявляемые к посуде и приборам. Критерии выбора посуды для предприятий питания с учётом класса обслуживания, дизайна, прочности, безопасности, возможности доукомплектации.</p> <p>3.Нормы оснащения предприятий питания столовыми посудой, приборами, бельём. Правила хранения и учёта.</p> <p>4.Расчёт необходимого количества столовой посуды, приборов, столового белья для ресторана, кафе или бара, столовой, закусочной.</p> <p>5.Фарфоровая и фаянсовая посуда: виды, назначение, ёмкость, размеры, дизайн, характеристика. Отличие фарфоровой посуды от фаянсовой.</p> <p>6.Керамическая посуда: виды, назначение, ёмкость, размеры, характеристика.</p> <p>7.Использование посуды из «аркопала» (непрозрачное стекло, имитирующее фарфор) и других современных материалов в ресторанах, кафе, барах («аркорок», «люминарк»).</p>	2	1,2
	<p><b>Практическое занятие №2</b></p> <p>Идентификация (распознавание) ассортимента фарфоровой, фаянсовой и керамической посуды.</p>	2	2,3
Тема 3.2. Стеклянная и хрустальная посуда.	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>1.Стекло и хрустальная посуда: виды,</p>		

Металлическая, деревянная и пластмассовая посуда.	назначение, ёмкость, размеры, дизайн, характеристика. 2.Отличие хрустальной посуды от стеклянной. Современные требования, предъявляемые к форме, рисунку и цвету стеклянной посуды. 3.Характеристика мерной посуды. 4.Посуда из современных материалов. 5.Металлическая посуда: виды, назначение, ёмкость, размеры, характеристика. Уход за металлической посудой. 6.Деревянная и пластмассовая посуда: виды, назначение, ёмкость, размеры, характеристика, ассортимент. 7.Посуда и приборы одноразового использования: виды, ассортимент, назначение, утилизация.	2	1,2
	<b>Внеаудиторная самостоятельная работа №3</b> Составление таблицы «Ассортимент и назначение столовой посуды».	2	3
Тема 3.3. Столовые приборы и столовое бельё.	<b>Содержание учебного материала</b> 1.Столовые приборы: виды, назначение, дизайн, характеристика. 2.Основные столовые приборы. Дополнительные (вспомогательные) столовые приборы. 3.Столовое бельё: виды, назначение, ассортимент, размеры, характеристика. 4.Таблица размеров скатертей, салфеток, ручников. Маркировка столового белья. 5.Использование в ресторанном сервисе столового белья из натуральных и синтетических тканей, нетканых материалов. 6.Характеристика мольтона, наперона. 7.Брэнд столового белья (скатертей, салфеток, ручников) как средство рекламы.	2	1,2
	<b>Внеаудиторная самостоятельная работа №4</b> Расчёт столового белья, посуды, приборов для ресторана, кафе или бара в соответствии с заданием преподавателя.	2	3
<b>Тема 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания</b>		8	
Тема 4.1. Средства информации. Требования к информации	<b>Содержание учебного материала</b> 1.Средства информации: меню, карта вин, сертификаты, лицензии. Требования к информации. 2.Меню: понятие, назначение, виды. 3.Требования, предъявляемые к составлению меню. Принципы составления меню. 4.Последовательность расположения в меню закусок, блюд, напитков. 5.Правила составления и оформления различных	2	1,2

	видов меню.		
	<b>Практическое занятие №3.</b> Анализ меню предприятия общественного питания.	2	2,3
Тема 4.2. Виды меню. Карта вин, карта коктейлей.	<b>Содержание учебного материала</b> 1.Виды меню: меню со свободным выбором блюд, меню комплексного обеда (завтрака, ужина), меню бизнес-ланча, меню воскресного бранча, меню дневного рациона, меню диетического и детского питания, банкетное меню, меню тематических мероприятий, меню дежурных блюд. 2.Правила составления и оформления различных видов меню. 3.Специальные виды меню: с вкладышами – «блюда от шеф-повара», дегустационное меню, меню национальной кухни в дополнение к основному меню и т.д. 4.Обновление меню, своевременная информация потребителей об изменениях в меню. 5.Карта вин: понятие, назначение, правила составления и оформления, соответствие классу предприятия. Роль сомелье в разработке карты вин. 6.Карта коктейлей (для ресторанов): понятие, назначение, правила составления и оформления, соответствие классу предприятия и запросам клиентов.	2	1,2
	<b>Внеаудиторная самостоятельная работа №5.</b> Составление схемы «Виды меню».	2	3
<b>Тема 5. Этапы организации обслуживания.</b> <b>Подготовительный этап</b>		<b>16</b>	
Тема 5.1.Подготовка торгового зала к обслуживанию.	<b>Содержание учебного материала</b> 1.Организация процесса обслуживания: понятие, этапы (подготовительный, основной, завершающий). 2.Подготовительный этап. Основные операции подготовительного этапа. 3.Подготовка торговых помещений к обслуживанию: назначение, основные операции. 4.Уборка помещений: виды, назначение. Требования к уборке помещений.	2	1,2
Тема 5.2. Расстановка мебели Подготовка столовых посуды, приборов и белья к обслуживанию.	<b>Содержание учебного материала</b> Расстановка мебели в залах: назначение, варианты расстановки, ширина проходов в торговых залах. Получение и подготовка посуды, приборов, столового белья: порядок, оформление, доставка в зал. Подготовка приборов со специями для сервировки столов.	2	1,2

<p>Тема 5.3. Накрытие столов скатертями. Виды и формы складывания салфеток.</p>	<p><b>Содержание учебного материала</b>  1.Накрытие столов скатертями: назначение, способы, замена скатертей.  2.Виды и формы складывания салфеток: простые и сложные, низкие и высокие.  3.Особенности использования полотняных и бумажных салфеток в зависимости от вида обслуживания и стилового решения интерьера.  4.Использование букетов, композиций из цветов и других декоративных элементов в оформлении столов: назначение, способы оформления, дизайн.</p>	2	1,2
<p>Тема 5.4. Сервировка столов.</p>	<p><b>Лабораторная работа № 1.</b>  Виды и формы складывания салфеток. Овладение простыми и сложными приёмами складывания салфеток. Выполнение 1-2 эксклюзивных способов складывания салфеток для тематического стола.</p> <p><b>Содержание учебного материала</b>  1.Сервировка столов: назначение, виды, правила и последовательность. Виды сервировки в зависимости от характера обслуживания.  2.Сервировка столов тарелками, приборами, стеклянной посудой.  3.Раскладывание салфеток, расстановка на столе приборов со специями, оформление стола аксессуарами.  4.Варианты предварительной сервировки стола для завтрака, бизнес-ланча, комплексного обеда, обеда по меню заказных (порционных) блюд, ужина.  5.Варианты дополнительной сервировки (досервировки) стола в соответствии с полученным заказом.</p>	2	2,3
<p>Тема 5.5. Подготовка персонала к обслуживанию.</p>	<p><b>Внеаудиторная самостоятельная работа №6.</b>  Изготовление схем, плакатов со схемами вариантов сервировки столов.</p> <p><b>Содержание учебного материала</b>  1.Подготовка персонала к обслуживанию. Требования к личной гигиене и внешнему виду обслуживающего персонала, стиль, имидж.  2.Принадлежности официанта, требования к ним.  3.Инструктаж по порядку и правилам обслуживания. Контроль степени готовности.  4.Тренинги персонала.</p>	2	1,2
<p><b>Тема 6. Обслуживание потребителей в ресторанах.</b></p>	<p><b>Внеаудиторная самостоятельная работа №7.</b>  Составление рефератов: «Подготовка персонала к обслуживанию», «Внешний вид и личные качества официантов».</p>	2	3
<p>Тема 6.1. Встреча и размещение гостей.</p>	<p><b>Содержание учебного материала</b>  1.Организация процесса обслуживания в</p>	2	1,2
<p><b>Тема 6. Обслуживание потребителей в ресторанах.</b></p>		12	

Прием и оформление заказа.	ресторанах различных типов и классов. 2. Особенности организации обслуживания в ресторанах различных типов и классов. 3. Основные элементы обслуживания в ресторанах. 4. Встреча и размещение гостей. Прием и оформление заказа.		
Тема 6.2. Способы подачи блюд и закусок	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>1. Порядок получения готовой продукции с производства, соблюдение требований к оформлению и температуре подачи блюд.</p> <p>2. Методы подачи блюд в ресторане.</p> <p>3. Французский метод подачи блюд в ресторане: отличительные особенности, приемы порционирования (классический прием, плоскостной прием, щипцовый прием). Использование гостем приборов для порционирования.</p> <p>4. Английский метод подачи блюд в ресторане: отличительные особенности, способы порционирования блюд.</p> <p>5. Русский метод подачи блюд в ресторане: отличительные особенности.</p> <p>6. Европейский метод подачи блюд в ресторане: отличительные особенности, сервировка стола.</p> <p>7. Комбинирование методов подачи блюд в зависимости от вида обслуживания и класса предприятия.</p>	2	1,2
	<p><b>Лабораторная работа №2.</b></p> <p>Основные методы подачи блюд в ресторане. Овладение техникой подачи холодных блюд, горячих закусок, первых и вторых горячих блюд русским методом, английским методом, французским методом, европейским методом. Отработка приёмов замены пепельницы.</p>	2	2,3
	<p><b>Внеаудиторная самостоятельная работа №8</b></p> <p>Составление таблицы «Основные методы подачи блюд в ресторане».</p>	2	3
Тема 6.3. Последовательность подачи блюд и напитков	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>1. Назначение блюд и закусок. Особенности оформления.</p> <p>2. Порядок получения готовой продукции (блюд и закусок) с производства, соблюдение требований к оформлению и температуре подачи блюд.</p> <p>3. Посуда, используемая для отпуска с производства блюд и закусок.</p> <p>4. Последовательность и правила подачи блюд и закусок.</p> <p>5. Подбор столовой посуды и приборов для отпуска с производства и порционирование блюд.</p> <p>6. Порядок замены использованной посуды и приборов, досервировка стола.</p> <p>7. Подача блюд. Рыбные закуски. Мясные закуски.</p>	2	1,2



	Закуски из птицы и дичи. Овощные и грибные закуски.		
	<b>Внеаудиторная самостоятельная работа №9.</b> Подбор посуды и приборов для подачи блюд в соответствии с содержанием заказа, рекомендации винно-водочных изделий к блюдам по карте вин.	2	3
<b>Тема 7. Обслуживание приемов и банкетов.</b>		<b>14</b>	
Тема 7.1. Виды приёмов и банкетов.	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Приёмы и банкеты: определение, назначение, классификация по различным признакам. 2. Общие правила подготовки к проведению банкетов: приём заказа на обслуживание, разработка меню, расчёт необходимого количества столов, посуды, приборов, столового белья; составление заявок на производство, в буфеты, сервизную; составление схемы обслуживания; определение необходимого количества официантов и распределение обязанностей. 3. Подготовка зала к обслуживанию в зависимости от вида банкета (приёма). 4. Понятие дипломатического протокола. 5. Виды официальных приемов: дневные, вечерние, с рассадкой за столом и без нее. 6. Характеристика дневных приемов. 7. Характеристика вечерних приемов. 8. Порядок приема заказов на обслуживание торжеств. Роль метрдотеля (менеджера) в организации и обслуживании банкетов.	2	1,2
	<b>Практическое занятие №4.</b> Расчеты для банкета за столом с полным обслуживанием официантами. Расчет количества столов. Составление схемы их расстановки. Составление заявки на посуду, приборы, столовое белье. Подготовка посуды к сервировке.	4	2,3
Тема 7.2. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами.	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами: понятие, назначение, характеристика. Особенности подготовки и проведения банкета. 2. Деловой протокол и этикет. 3. Организация официального банкета. 4. Роль и обязанности менеджера при организации обслуживания официального банкета. Инструктаж перед обслуживанием, осуществление тренинга официантов для обслуживания по протоколу. 5. Обслуживание участников банкета. Подача аперитива. Организация синхронной подачи продукции сервис-бара, холодных и горячих закусок, первых и вторых блюд. Подготовка стола	2	1,2

	к подаче десерта. Подача десерта, шампанского, табачных изделий, горячих напитков. Уборка зала.		
	<b>Внеаудиторная самостоятельная работа №10.</b> Составление схем рассадки и обслуживания по протоколу определенного количества участников банкета. Подготовка сообщения с презентацией «Протокол и этикет для деловых людей».	2	3
Тема 7.3. Приём-фуршет. Приём-коктейль. Банкет-чай.	<b>Содержание учебного материала</b> 1.Прием-фуршет, банкет-чай, приём-коктейль: определение, назначение, отличительные особенности, характеристика. Прием заказа на обслуживание. Роль и обязанности менеджера в организации и обслуживании приема. Составление меню приема. Расчет необходимого количества столов, посуды, приборов, столового белья. Определение схемы расстановки столов, посуды, приборов, столового белья. Способы накрытия столов скатертями, банкетным полотном и оформление «юбкой». Виды сервировки фуршетных столов стеклом. Правила расстановки продукции сервис-бара, холодных блюд и закусок. Особенности подготовки зала: планировки и освещения зала, подбора мебели, составление меню. Расчёт количества официантов. Способы сервировки стола в зависимости от ассортимента сладких блюд. Варианты размещения самовара, расстановки ваз с фруктами, кондитерскими изделиями. Подготовка дополнительного столика с учётом специфики обслуживания. 2.Английский, русский, французский, японский ритуалы чаепития. Подбор посуды, сервировка стола на индивидуальных салфетках.	2	1,2
	<b>Внеаудиторная самостоятельная работа №11.</b> Составление схем различных вариантов сервировки фуршетных столов стеклом, тарелками, приборами.	2	3
Тема 7.4. Смешанные (комбинированные) приёмы. Обслуживание неофициальных банкетов.	<b>Содержание учебного материала</b> 1.Смешанные (комбинированные приемы): определение, назначение, общая характеристика. 2.Виды смешанных (комбинированных приемов): «коктейль-кофе», «коктейль-фуршет-кофе», банкет за столом с полным обслуживанием официантами – «кофе в гостиной», их назначение и отличительные особенности обслуживания. 3.Организация обслуживания смешанных (комбинированных приемов): оформление, освещение, интерьер и подготовка мебели, накрытие столов скатертями, сервировка и оформление кофейных столов, составление меню кофейного стола, особенности подачи аперитива, холодных и горячих закусок, десерта, напитков,	2	1,2

	<p>приёмы подачи кофе различными способами, подача коньяка, рома, кондитерских изделий, сигар, сигарет.</p> <p>4.Неофициальные банкеты: понятие, виды.</p> <p>5.Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами: определение, назначение, характеристика, подготовка к банкету, особенности составления меню, расчет столов, посуды, приборов, столового белья; составление схемы размещения полного ассортимента холодных блюд, закусок, винно-водочных изделий в соответствии с меню банкета и картой вин; расчёт количества обслуживающего персонала, особенности сервировки стола и организации обслуживания.</p>		
<p><b>Тема 8. Специальные виды услуг и формы обслуживания.</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>1.Специальные виды услуг: определение, классификация.</p> <p>2.Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний: составление меню, формы обслуживания, особенности сервировки столов, способы расчёта.</p> <p>3.Услуги по организации и обслуживанию торжеств, семейных обедов (воскресный бранч), ритуальных и тематических мероприятий: характеристика, особенности меню, подготовки и обслуживания.</p> <p>4.Услуги официанта по обслуживанию на дому. Особенности предоставления услуг по организации питания и обслуживания в местах массового отдыха и участников культурно-массовых мероприятий. Услуги по доставке кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам и обслуживанию потребителей на рабочих местах (в офисе) и на дому; в пути следования пассажирского транспорта (в том числе в купе, каюте, салоне самолёта). Характеристика и особенности услуг.</p> <p>5.Понятие и характеристика современных видов услуг и форм обслуживания: «шведский стол», сырная тележка, сырная тарелка, стол-экспресс, зал-экспресс, бизнес-ланч, воскресный бранч, кофе-брейк и др.</p>	2	1,2
	<p><b>Внеаудиторная самостоятельная работа №12.</b></p> <p>Оформление схемы расстановки продукции на «шведском столе».</p> <p>Подготовка рефератов по темам: «История русских праздников», «Обслуживание пассажиров в пути следования пассажирского транспорта».</p>	4	3
<p><b>Тема 9. Услуги по организации</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>Туризм: основные понятия и определения; цели.</p>	2	1,2

<p><b>обслуживания иностранных туристов.</b></p>	<p>Виды туризма, классы обслуживания. Перечень услуг, предоставляемых иностранным туристам (индивидуально и группам) и делегациям отдельных стран. Нормативная база. Требования к предприятиям питания для обслуживания иностранных туристов. Перечень и характеристика услуг, предоставляемых иностранным туристам. Договора, путевки и ваучеры на обслуживание иностранных туристов. План заезда туристов. Организация обслуживания туристов в ресторанах и кафе. Особенности питания, сервировки столов и обслуживания туристов из разных стран. Режим питания. Формы обслуживания. Виды расчёта. Услуги питания в пути следования туристов.</p>		
	<p><b>Внеаудиторная самостоятельная работа №13.</b> Подготовка рефератов по теме «Особенности питания и обслуживания туристов из разных стран мира».</p>	2	3
<p><b>Тема 10. Организация обслуживания в социально-ориентированных предприятиях.</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b> 1. Социальное питание: понятие, значение. 2. Социально-ориентированные предприятия питания: определение, виды, назначение. Стимулирование развития сети социально-ориентированных предприятий питания. 3. Организация питания и обслуживания на производственных предприятиях, в учреждениях, учебных заведениях: обслуживаемый контингент, режим и особенности питания, оснащение и оформление залов оборудованием, мебель, столовые посуда, приборы; особенности меню для различных контингентов потребителей, формы обслуживания и расчёта. Организация питания студентов вузов, колледжей, лицеев, училищ, учащихся общеобразовательных школ. Предоставление дополнительных услуг для улучшения организации социального питания на производственных предприятиях. 4. Обслуживание социально-незащищённых групп населения (организация благотворительных акций и пр.).</p>	2	1,2
	<p><b>Внеаудиторная самостоятельная работа №14.</b> Подготовка докладов, рефератов по теме «Организация обслуживания потребителей по месту работы и учёбы».</p>	2	3
	<p><b>Внеаудиторная самостоятельная работа №15.</b> Изучение должностных инструкций персонала предприятий общественного питания.</p>	2	3

<b>Тема 11. Организация труда обслуживающего персонала.</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 1.Обслуживающий персонал: определение. Общие требования, предъявляемые к обслуживающему персоналу. Требования к конкретным должностям и профессиям. Требования к менеджеру торгового зала, официанту, бармену, буфетчику, кассиру, гардеробщику, швейцару в соответствии с ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу». Организация труда работников залов. 2.Факторы, определяющие условия и режим труда обслуживающего персонала предприятий общественного питания. Роль менеджера торгового зала в организации труда обслуживающего персонала, координации и взаимодействию работы производства, зала и вспомогательных служб, организации обслуживания и предоставлении широкого перечня услуг. 3.Должностные инструкции персонала предприятий общественного питания.	2	1,2
	<b>Теоретическое обучение</b>	<b>50</b>	
	<b>Практическое занятие</b>	<b>10</b>	
	<b>Лабораторная работа</b>	<b>4</b>	
	<b>Внеаудиторная самостоятельная работа</b>	<b>32</b>	
	<b>Всего</b>	<b>96</b>	

### 2.3 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум является формой групповой аудиторной работы в малых группах. Основной целью лабораторного практикума является приобретение инструментальных компетенций и практических навыков в области организации обслуживания.

В таблице 3 представлен перечень лабораторного практикума, рекомендованного для различных образовательных областей знаний. А также определены его основные цели, которые должны быть достигнуты.

Таблица 3 - Лабораторный практикум

№ п п	Учебно-образовательный модуль. Тема. Цели семинара	Тематика лабораторных работ	Рекомендуется для области знаний (семестры)									
			1	2	3	4	5	6	7	8		
1	Тема 5.3. Цель: освоить и закрепить простые и сложные приёмы складывания салфеток	Лабораторная работа № 1. Виды и формы складывания салфеток. Овладение простыми и сложными приёмами складывания салфеток. Выполнение 1-2 эксклюзивных способов складывания салфеток для тематического стола.		*	*							
2	Тема 6.2 Цель: освоить и закрепить методы и технику подачи блюд	Лабораторная работа №2. Основные методы подачи блюд в ресторане. Овладение техникой подачи холодных блюд, горячих закусок, первых и вторых горячих блюд русским методом, английским методом, французским методом, европейским методом. Отработка приёмов замены пепельницы		*	*							

Лабораторный практикум обеспечен учебными и методическими пособиями и указаниями по каждой работе, а также приборной и аппаратурной техникой, адаптированной под учебный процесс. При проведении ЛР используются компьютерные программы, инструментарий лабораторного практикума.

#### 2.4. Тематика практических занятий

Практические занятия являются формой групповой аудиторной учебной работы под руководством преподавателя. Занятия проводятся в малых группах. Основной целью занятия является формирование умений в наиболее сложных и общезначимых вопросах дисциплины, решении расчетных и практико-ориентированных задач.

Тематика практических занятий представлена в таблице 4.

Таблица 4 - Тематика практических занятий

№ п п	Учебно-образовательный модуль. Тема. Цели лабораторного практикума	Перечень и наименование практических занятий	Рекомендуется для области знаний (семестры)									
			1	2	3	4	5	6	7	8		
1	Тема 2.2. Цель: закрепление навыков расчета и схематичного отображения расстановки столов на предприятиях общественного питания	Практическое занятие №1. Составление схемы расстановки столов на предприятиях общественного питания		*	*							

2	Тема 3.1. Цель: формирование умений распознавания ассортимента посуды	Практическое занятие №2 Идентификация (распознавание) ассортимента фарфоровой, фаянсовой и керамической посуды		*	*						
3	Тема 4.1. Цель: закрепление навыков составления и анализа меню предприятия общественного питания	Практическое занятие №3 Анализ меню предприятия общественного питания		*	*						
4	Тема 7.1. Цель: закрепление навыков расчета для банкета за столом с полным обслуживанием официантами	Практическое занятие №4 Расчеты для банкета за столом с полным обслуживанием официантами. Расчет количества столов. Составление схемы их расстановки. Составление заявки на посуду, приборы, столовое белье. Подготовка посуды к сервировке		*	*						

Практические занятия по каждой теме обеспечены учебными пособиями с набором вариативных заданий (расчетных и организационно-практических задач).

### 2.5. Внеаудиторная самостоятельная работа

Самостоятельная работа студента, в т.ч. внеаудиторная самостоятельная работа студентов, составляет не менее 50% от общей обязательной нагрузки студента и является важнейшим компонентом образовательного процесса, формирующего личность студента, его мировоззрение и культуру поведения, развивающим его способности к самообучению и повышению своего профессионального уровня.

Цели самостоятельной работы – формирование способностей к самостоятельному познанию и обучению, поиску литературы, обобщению, оформлению и представлению полученных результатов, их критическому анализу, поиску новых и неординарных решений, аргументированному отстаиванию своих предложений, умений подготовки выступлений и ведения дискуссий.

Самостоятельная работа заключается в изучении отдельных тем курса по заданию преподавателя по рекомендуемой им учебной литературе, в подготовке к лабораторному практикуму, семинарам, практическим занятиям, тренингам, деловым и ролевым обучающим играм, к рубежному контролю, экзамену или зачету, контрольной работе, в выполнении домашнего задания, если таковое предусмотрено рабочей учебной программой, в подготовке рефератов, презентаций и доклада по ним.

Тематика СР носит профессионально-ориентированный характер и непосредственно связана с вопросами, изучаемыми по дисциплине.

Тематика реферативно-исследовательской работы выбирается студентом самостоятельно, при этом кафедра обеспечивает консультирование студента по ней и по остальным видам самостоятельной работы.





12.	Тема 8	Оформление схемы расстановки столовой посуды и продукции по форме обслуживания «шведский стол».								*
13.	Тема 9	Подготовка сообщений с презентацией по темам: «История русских праздников», «Обслуживание пассажиров в пути следования пассажирского транспорта».								*
14.	Тема 10	Подготовка сообщения с презентацией по теме: «Особенности питания и обслуживания туристов из разных стран мира».								*
15.	Тема 11	Изучение должностных инструкций персонала предприятий общественного питания.								*

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебных кабинетов: «Технологического оборудования кулинарного и кондитерского производства», «Информационных технологий в профессиональной деятельности», «Безопасности жизнедеятельности и охраны труда»; лабораторий: «Метрологии и стандартизации», «Микробиологии, санитарии и гигиены», учебного кулинарного цеха и учебного кондитерского цеха.

#### Оборудование учебных кабинетов и рабочих мест кабинетов:

##### 1. Технологического оборудования кулинарного и кондитерского производства:

- мультимедийное оборудование,
- интерактивная доска;
- учебные пособия;
- комплект учебно-методической документации
- шкафы для хранения муляжей пищевой продукции.

##### 2. Информационных технологий в профессиональной деятельности:

- компьютеры;
- принтер;
- сканер;
- проектор;
- программное обеспечение общего назначения;
- комплект учебно-методической документации.
- мультимедийное оборудование,
- интерактивная доска;
- учебные пособия;

##### 3. Безопасность жизнедеятельности и охраны труда

- комплекты таблиц, раздаточного, дидактического и методического материала;
- обучающие стенды;
- учебные пособия;
- мультимедийное оборудование,
- интерактивная доска;

- комплект контрольно-измерительных материалов.

### **Оборудование лабораторий и рабочих мест лабораторий:**

1. Метрологии и стандартизации
  - рабочее место преподавателя;
  - рабочие места студентов:  
(столы ученические 6 шт., стулья пластиковые ученические 18 шт.);
  - стенды;
  - комплект плакатов;
  - комплект учебно-методической документации;
  - стандарты.
2. Микробиологии, санитарии и гигиены
  - рабочее место преподавателя;
  - рабочие места студентов:  
(столы ученические 6 шт., стулья пластиковые ученические 18 шт.);
  - методические пособия;
  - комплект плакатов;
  - лабораторное оборудование.
3. Учебный кулинарный цех
  - рабочее место преподавателя;
  - рабочие места студентов:  
(столы ученические 6 шт., стулья пластиковые ученические 18 шт.);
  - методические пособия;
  - комплект плакатов;
  - лабораторное оборудование в том числе:
  - ванна моечная ВСМ-1/430КК;
  - пароконвектомат;
  - стеллаж производственный для посуды;
  - шкаф кухонный (двери купе);
  - блинница электрическая;
  - ванны моечные;
  - весы электронные;
  - кофемашина;
  - мясорубка;
  - печь электрическая;
  - холодильная витрина;
  - аппарат для нарезки Beckers Italy Слайсер серии ES 220;
  - печь СВЧ Samsung – CE 287 MNR;
  - холодильник ШХ-07.
4. Учебный кондитерский цех
  - рабочее место преподавателя;
  - рабочие места студентов:  
(столы ученические 6 шт., стулья пластиковые ученические 18 шт.);
  - методические пособия;
  - комплект плакатов;
  - лабораторное оборудование в том числе:
  - пароконвектомат;
  - ванна моечная ВСМ-1/530КК;
  - ванна-раковина;
  - машина тестомесильная;
  - миксер;
  - печь электрическая;

- соковыжималка;
- стеллаж производственный;
- холодильник ШХ-07;
- холодильный ларь ZS-210;
- шкаф расстойный металлический;
- взбивальная машина.

### 3.2. Информационное обеспечение реализации обучения.

#### Нормативно-правовые документы:

1. О защите прав потребителей: федеральный закон РФ от 07.02.1992 №2300-1-ФЗ (с изм. и доп. от 24.04.2020 №144-ФЗ) [Электронный ресурс] / СПС «Консультант плюс».
2. О техническом регулировании: федеральный закон РФ от 15.12.2002 (с изм. и доп. от 28.11.2018 №449-ФЗ) [Электронный ресурс] / СПС «Консультант плюс».
3. О качестве и безопасности пищевых продуктов: федеральный закон РФ от 02.01.2000 (с изм. и доп. от 31.12.2014 г. №493-ФЗ) [Электронный ресурс] / СПС «КонсультантПлюс»
4. Правила оказания услуг общественного питания: утв. Постановлением Правительства РФ №1036 от 15.08.1997 г. (с изм. и доп. от 04.10.2012 г.) [Электронный ресурс] / СПС «КонсультантПлюс».
5. ГОСТ 30389-2013. Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования (вместе с «Минимальными требованиями к предприятиям (объектам) общественного питания различных типов») (введен в действие Приказом Росстандарта от 22.11.2013 N 1676-ст) [Электронный ресурс] / СПС «КонсультантПлюс»
6. ГОСТ 31985-2013. Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Термины и определения (введен в действие Приказом Росстандарта от 27.06.2013 N 191-ст) [Электронный ресурс] / СПС «КонсультантПлюс»

#### Основная литература:

1. Сологубова, Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для среднего профессионального образования / Г. С. Сологубова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 332 с. <https://biblio-online.ru/bcode/429037>
2. Баранов, Б. А. Организация обслуживания в организациях общественного питания. Этикет : учебное пособие для среднего профессионального образования / Б. А. Баранов, И. А. Скоркина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 ; Мичуринск : Изд-во Мичуринского госагроуниверситета. — 184 с. <https://biblio-online.ru/bcode/447804>

#### Дополнительная литература:

1. Радченко, Л. А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник / Радченко Л.А. — Москва : КноРус, 2018. — 321 с. <https://book.ru/book/920629>
2. Любецкая, Т. Р. Организация и технология обслуживания в барах, буфетах : учебник / Любецкая Т.Р., Бронникова В.В. — Москва : КноРус, 2019. — 246 с. <https://book.ru/book/937062>

#### Интернет-ресурсы

1. ЭБС «Book.ru» <https://book.ru>
2. ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com>
3. ЭБС «Юрайт» <https://www.biblio-online.ru>

### 3.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Освоение обучающимися дисциплины проходит в условиях созданной образовательной среды как в учебном заведении, так и в организациях, соответствующих профилю изучаемой дисциплины.

Изучение дисциплины: «Организация обслуживания» осуществляется после изучения общепрофессиональных дисциплин «Микробиология, санитария и гигиена в пищевом производстве», «Товароведение продовольственных товаров».

### 3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требование к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по дисциплине «Организация обслуживания»:

- наличие высшего образования, соответствующего профилю преподаваемой дисциплины;
- наличие опыта деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
- стажировка в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Данные о педагогическом работнике, обеспечивающем реализацию дисциплины, указаны в ниже прилагаемой таблице.

Таблица 4 – Характеристика педагогических работников, обеспечивающих учебный процесс по дисциплине «Организация обслуживания»

№ п/п	Характеристика педагогических работников					
	Фамилия, имя, отчество, должность по штатному расписанию	Какое образовательное учреждение окончил, специальность	Ученая степень и ученое (почетное) звание, квалификационная категория	Стаж педагогической (научно-педагогической) работы	Основное место работы, должность	Условия привлечения к педагогической деятельности
1	Самохина Людмила Сергеевна	Дальневосточный институт советской торговли, товароведение и организация торговли промышленными товарами, товаровед высшей квалификации.	Преподаватель, высшая квалификационная категория	17 лет	Старший преподаватель филиала ФГБОУ ВО «ВГУЭС» в г. Артеме	внутренний совместитель

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 4.1. Результаты освоения дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины **Организация обслуживания** осуществляется в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, исследований.

Таблица 6 - Формы и методы контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>Умения:</b>	
использовать нормативную, правовую, техническую документацию и справочный материал профессиональной деятельности	Текущий контроль в форме: выполнения и защиты практического задания; Контроль выполнения индивидуального домашнего задания; Контроль и оценка результатов прохождения практики.
выполнять различные виды сервировки и оформления столов	Текущий контроль в форме: выполнения и защиты практического задания; Контроль выполнения индивидуального домашнего задания; Контроль и оценка результатов прохождения практики.
составлять различные виды меню и карты вин	Текущий контроль в форме: выполнения и защиты практического задания. Контроль выполнения индивидуального домашнего задания; Контроль и оценка результатов прохождения практики.
рассчитывать необходимое количество посуды, приборов, столового белья	Текущий контроль в форме: выполнения и защиты практического задания. Контроль выполнения индивидуального домашнего задания; Контроль и оценка результатов прохождения практики.
организовывать обслуживание потребителей в различных предприятиях общественного питания с учетом правил и норм международного сервиса, современных технологий, методов и форм обслуживания	Текущий контроль в форме: выполнения и защиты практического задания. Контроль выполнения индивидуального домашнего задания; Контроль и оценка результатов прохождения практики.
организовывать труд обслуживающего персонала	Текущий контроль в форме: выполнения и защиты практического задания.

	Контроль выполнения индивидуального домашнего задания; Контроль и оценка результатов прохождения практики.
осуществлять и оформлять различные формы расчетов с клиентами	Текущий контроль в форме: выполнения и защиты практического задания. Контроль выполнения индивидуального домашнего задания; Контроль и оценка результатов прохождения практики.
<b>Знания:</b>	
основных понятий, терминов и определений в области организации обслуживания	Наблюдение и оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на аудиторных занятиях при выполнении практических и лабораторных работ, индивидуальных заданий; внеаудиторных самостоятельных работ, рефератов.
классификации услуг общественного питания и общих требований к ним	Наблюдение и оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на аудиторных занятиях при выполнении практических и лабораторных работ, индивидуальных заданий
современных технологий, методов, форм, средств обслуживания	Наблюдение и оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на аудиторных занятиях при выполнении практических и лабораторных работ, индивидуальных заданий
видов и характеристик торговых помещений, мебели, посуды, приборов, столового белья	Наблюдение и оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на аудиторных занятиях при выполнении практических и лабораторных работ, индивидуальных заданий
материально-технического и информационного обеспечения обслуживания	Наблюдение и оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на аудиторных занятиях при выполнении практических и лабораторных работ, индивидуальных заданий
правил составления и оформления меню, карты вин и карты коктейлей	Наблюдение и оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на аудиторных занятиях при выполнении практических и лабораторных работ, индивидуальных заданий
правил оформления расчетов за обслуживание и оказание услуг	Наблюдение и оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на аудиторных занятиях при выполнении практических и лабораторных работ, индивидуальных заданий
принципов организации труда обслуживающего персонала	Наблюдение и оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на аудиторных занятиях при выполнении практических и лабораторных работ, индивидуальных заданий

#### 4.2. Контроль и оценка результатов развития общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Таблица 7 - Формы и методы контроля и оценки результатов развития общих компетенций и обеспечивающих их умений.

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели результатов подготовки</b>	<b>Формы и методы контроля</b>
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- демонстрация интереса к своей будущей профессии	Наблюдение и оценка деятельности учащихся при проведении учебно-воспитательных мероприятий профессиональной направленности
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области разработки технологического процесса технического обслуживания и ремонта автомобилей;  - оценка эффективности и качества выполнения;	Наблюдение и оценка активности учащихся при проведении учебно-воспитательных мероприятий профессиональной направленности.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- решения в стандартных и нестандартных профессиональных задач в области разработки технологических процессов технического обслуживания и ремонта автомобилей;	Наблюдение и оценка деятельности учащихся при проведении учебно-воспитательных мероприятий профессиональной направленности
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- эффективный поиск необходимой информации;  - использование различных источников, включая электронные;	Наблюдение и оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических и семинарских занятиях, при выполнении внеаудиторных самостоятельных работ, рефератов.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной	- применение математических методов и ПК в техническом нормировании и проектировании	Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций,

деятельности.	ремонтных предприятий;	при выполнении индивидуальных домашних заданий.
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами ПО в ходе обучения	Наблюдение и оценка использования учащимися коммуникативных методов и приемов при подготовке и проведении учебно-воспитательных мероприятий различной тематики.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	- самоанализ и коррекция собственной работы;	Экспертное наблюдение и оценка использования учащимися методов и приемов личной организации при подготовке и проведении учебно-воспитательных мероприятий различной тематики.  Экспертное наблюдение и оценка динамики достижений учащихся в учебной и общественной деятельности.

#### 4.3 Контроль и оценка сформированности профессиональных компетенций обучающихся

Таблица 8 - Формы и методы контроля и оценки результатов сформированности профессиональных компетенций обучающихся

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели результатов подготовки	Формы и методы контроля
ПК 6.1. Участвовать в планировании основных показателей производства.	- демонстрация умения планировать основные показатели производства, связанные с организацией обслуживания	Оценка в рамках текущего контроля: - результатов выполнения практических работ на практических занятиях; - результатов выполнения индивидуальных домашних заданий; - результатов тестирования; - результатов выполнения лабораторных работ
ПК 6.2. Планировать выполнение работ исполнителями.	- демонстрация способности планировать выполнение работ исполнителями процесса обслуживания потребителей	Оценка в рамках текущего контроля: - результатов выполнения практических работ на практических занятиях; - результатов выполнения индивидуальных домашних заданий; - результатов тестирования; - результатов выполнения лабораторных работ
ПК 6.3. Организовывать работу трудового коллектива.	- демонстрация умения организовывать работу	Оценка в рамках текущего контроля: - результатов выполнения практических работ на практических занятиях; - результатов выполнения индивидуальных домашних



	трудового коллектива	заданий; - результатов тестирования; - результатов выполнения лабораторных работ
ПК 6.4. Контролировать ход и оценивать результаты выполнения работ исполнителями.	- демонстрация способности осуществлять контроль хода и оценивать результаты выполнения работ исполнителями	Оценка в рамках текущего контроля: - результатов выполнения практических работ на практических занятиях; - результатов выполнения индивидуальных домашних заданий; - результатов тестирования; - результатов выполнения лабораторных работ
ПК 6.5. Вести утвержденную учетно-отчетную документацию.	- демонстрация умения ведения утвержденной учетно-отчетной документации	Оценка в рамках текущего контроля: - результатов выполнения практических работ на практических занятиях; - результатов выполнения индивидуальных домашних заданий; - результатов тестирования; - результатов выполнения лабораторных работ

Таблица 9 - Соответствие содержания дисциплины требуемым результатам обучения

№ пп	Результаты обучения	Учебно-образовательные модули					
		1	2	3	4	5	6
1	<b>Обобщенные общекультурные и профессиональные компетенции</b>						
1.1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.			*	*		
1.2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.						
1.3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.			*	*		
1.4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.			*	*		
1,5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.			*	*		
1.6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.			*	*		
1.7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат			*	*		

	выполнения заданий.						
1.8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышения квалификации.			*	*		
1.9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.			*	*		
1.11	Участвовать в планировании основных показателей производства.			*	*		
1.12	Планировать выполнение работ исполнителями.			*	*		
1.13.	Организовывать работу трудового коллектива.			*	*		
1.14	Контролировать ход и оценивать результаты выполнения работ исполнителями.			*	*		
1.15	Вести утвержденную учетно-отчетную документацию.			*	*		
2.	<b>Дисциплинарные компетенции (знания, умения)</b>						
	<b>знания:</b>						
2.1	основных понятий, терминов и определений в области организации обслуживания			*	*		
2.2	классификации услуг общественного питания и общих требований к ним			*	*		
2.3	современных технологий, методов, форм, средств обслуживания			*	*		
2.4	видов и характеристик торговых помещений, мебели, посуды, приборов, столового белья						
2.5	материально-технического и информационного обеспечения обслуживания			*	*		
2.6	правил составления и оформления меню, карты вин и карты коктейлей			*	*		
2.7.	правил оформления расчетов за обслуживание и оказание услуг						
2.8	принципов организации труда обслуживающего персонала						
	<b>Умения:</b>						
2.1	использовать нормативную, правовую, техническую документацию и справочный материал в профессиональной деятельности			*	*		
2.2	выполнять различные виды сервировки и оформления столов			*	*		
2.3	составлять различные виды меню и карты вин			*	*		
2.4	рассчитывать необходимое количество посуды, приборов, столового белья			*	*		
2.5	организовывать обслуживание потребителей в различных предприятиях общественного питания с учетом правил и норм международного сервиса, современных технологий, методов и форм			*	*		

	обслуживания						
2.6	организовывать труд обслуживающего персонала			*	*		
2.7	осуществлять и оформлять различные формы расчетов с клиентами						

#### 4.4. Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации

Таблица 10 - Оценка индивидуальных образовательных достижений и компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации с применением рейтинговой технологии

№ п/п	Наименование работ	Всего баллов 100			
		Текущая аттестация от 0 до 40 баллов (1-8 неделя)		Промежуточная аттестация от 41 до 100 баллов (9-16 неделя)	
		Оценка уровня освоения дисциплины	Оценка компетенций обучающихся	Оценка уровня освоения дисциплины	Оценка компетенций обучающихся
1	Теоретический материал	5	5	5	6
2	Конспект лекции	1	1	1	1
3	ВСР	5	7	5	7
4	Практические и лабораторные работы	4	7	4	6
5	Промежуточная аттестация			10	10
6	Посещаемость	5		5	
<b>Итого:</b>		<b>40</b>		<b>60</b>	

Таблица 11 - Перевод баллов в традиционную систему оценивания

Баллы	Качественная оценка	Количественная оценка
91-100	отлично	«5»
76-90	хорошо	«4»
61-75	удовлетворительно	«3»
менее 61	неудовлетворительно	«2»
более 60	зачтено	
менее 61	не зачтено	

## 5. ГЛОССАРИЙ

Таблица 12 - Глоссарий основных терминов и определений, изучаемых по дисциплине «Организация обслуживания»

Термины	Определения
<b>Аванзал</b>	помещение в ресторане для ожидания, сбора и отдыха участников торжества.
<b>Аперитивы</b>	напитки, возбуждающие аппетит. Приготавливают купажированием сухих столовых вин, ликеров, настоек, спиртовых настоек. Могут быть на крепкоалкогольной основе (джин, водка) и на основе вин (херес, портвейн). Пьют одним-двумя глотками.
<b>Банкет</b>	(от фр. banquet) — торжественный званый обед или ужин, устраиваемый в честь кого-либо, чего-либо.
<b>Банкетный зал</b>	основное помещение ресторана, где посетители обедают или ужинают, отдыхают или отмечают юбилей (торжество).
<b>Банкет-фуршет</b>	форма обслуживания банкета, при которой гости едят и пьют, стоя у столов, к которым не ставят стульев; закуски подают маленькими порциями «под вилку», т.е. чтобы можно было есть без помощи ножа.
<b>Банкет-чай</b>	вид банкета продолжительностью не более 2 часов, на котором подают чай, а к нему различные закуски (пироги, торты, кексы, печенье и др.).
<b>Бизнес-ланч</b>	обед для деловых людей в будни с 12 до 16 часов по отдельному меню, включающему 4-5 холодных закусок, 2-3 первых блюда, 3-4 вторых блюда, 2-3 десерта и горячие напитки (чай, кофе).
<b>Воскресный бранч</b>	обслуживание по типу «шведский стол». Может быть с тематическим уклоном. Ассортимент блюд широкий, отдельно организуются чайный и десертный столы.
<b>Вспомогательные помещения ресторана</b>	раздаточные, помещения под склад, тару и хранение санитарно-технического инвентаря.
<b>Гардероб</b>	помещение для верхней одежды посетителей ресторана, оборудованное двусторонними секционными металлическими вешалками с раздвижными кронштейнами.
<b>Декантация (декантирование)</b>	переливание вина из бутылки в графин таким образом, чтобы осадок остался на дне бутылки.
<b>Десерт</b>	завершающие блюда обеда.
<b>Зал-экспресс</b>	зал, организуемый для ускоренного обслуживания посетителей с ограниченным обеденным перерывом, располагающий небольшим количеством посадочных мест (40—50), обслуживаемый бригадой из четырех официантов; меню представляет комплексный обед, состоящий из четырех блюд (холодная закуска, первое блюдо, второе горячее блюдо, десерт).
<b>Коктейль-зал</b>	торговый зал ресторана, располагающийся в отдельном помещении или в вестибюле, гармонично вписываясь в группу торговых

	помещений и вместе с тем отличаясь своим оформлением. В нем проходит обслуживание по типу «банкет-коктейль» для участников фестивалей, совещаний, конференций.
<b>Кофейник</b>	посуда объемом 500-1500 мл, напоминает заварочный чайник, только выше. Применяется при групповом обслуживании, при обслуживании в номерах гостиниц для подачи кофе.
<b>Мельхиор</b>	устойчивый антикоррозионный сплав меди с никелем, покрытый на 0,33 мм серебром; используемый для изготовления посуды и приборов мельхиор содержит 18-20 % никеля и 80 % меди.
<b>Меню</b>	ассортиментный минимум, перечень закусок, блюд, напитков, мучных кондитерских изделий (с указанием цены и выхода), расположенных в определенном порядке и предлагаемых посетителям ресторана в течение всего рабочего дня.
<b>Метрдотель</b>	администратор зала, руководящий работой официантов, а также швейцара, гардеробщика, уборщиков.
<b>Официальный прием</b>	прием, когда присутствующие приглашены на него в силу своего статуса.
<b>Предварительная сервировка</b>	сервировка тарелкой, приборами и фужером до начала обслуживания.
<b>Прием-коктейль</b>	вид обслуживания, при котором можно принять много гостей в небольшом помещении в течение непродолжительного времени; гости могут свободно приходить и уходить в разное время.
<b>Протокол</b>	совокупность правил, условностей и традиций, в том числе и при обслуживании в ресторанах, барах, соблюдаемая представителями учреждений и официальными лицами в международном общении.
<b>Ресторан высшего класса</b>	предприятие общественного питания, предлагающее оригинальный интерьер, широкий выбор услуг, комфортность, разнообразный ассортимент изысканных блюд.
<b>Сервизная</b>	помещение для хранения и отпуска официантам посуды, приборов, белья; организуется рядом с моечной столовой посуды.
<b>Сомелье</b>	служащий, ответственный за подачу напитков в ресторане и дающий гостям рекомендации по выбору вин и напитков.
<b>Столовое белье</b>	скатерти, салфетки, полотенца, ручники, выполненные из льняных тканей, обладающих высокой прочностью.
<b>Столовый прибор</b>	нож, вилка, ложка, предназначенные для первых и вторых горячих блюд; длина столового ножа примерно равна диаметру столовой тарелки, длина вилки и ложки несколько меньше; столовые ложка и вилка используются для перекладывания блюда из общей тарелки в тарелку посетителя.
<b>Стол-экспресс</b>	стол, рассчитанный на 20 человек, имеющий круглую форму, с поворотной центральной частью, на которой устанавливают разнообразные закуски, блюда, кулинарные и кондитерские изделия, соки, напитки.

<b>Шведский стол</b>	накрытый стол, с которого еда и напитки берутся по выбору, без заказа. Заранее оплачено.
<b>Этикет</b>	совокупность исторически сложившихся правил поведения человека в обществе.

**6. ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ**

№ изменения, дата внесения изменения, № страницы с изменением:

**БЫЛО:****СТАЛО:**

Основание:

Подпись лица, внесшего изменения

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В Г. АРТЁМЕ

УТВЕРЖДАЮ  
Заместитель директора  
филиала  
О.И. Иванюга



**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА**

**К УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

## **ОП.11 Организация обслуживания**

программы подготовки специалистов среднего звена

по специальности

**19.02.10 ТЕХНОЛОГИЯ ПРОДУКЦИИ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

Год набора на ООП  
2018

Артем 2020



**СОГЛАСОВАНО**

Протокол заседания научно-методического совета  
от 18 мая 2020 года №7

Председатель  О.И. Иванюга

**РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО**

на заседании кафедры ТПСД

Протокол №13 от 28 апреля 2020 г.

Зав. кафедрой  Л.В. Преснякова

Разработчик:  Л.С. Самохина

Преподаватель кафедры ТПСД,  
высшая квалификационная категория

«17» апреля 2020 г.

## Содержание

№ п/п		Стр.
1.	Общие положения	43
2.	Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке	43
3.	Профессиональные и общие компетенции	44
4.	Распределение оценивания результатов обучения по видам контроля	45
5.	Критерии оценивания студенческих презентаций	47
6.	Структура контрольных заданий	48
6.1	Задания текущего контроля	48
6.2	Задания промежуточной аттестации	64
7.	Шкала оценки образовательных достижений	73
8.	Информационное обеспечение реализации программы	73

## 1. Общие положения

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОП.11 Организация обслуживания.

КОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

КОС разработаны в соответствии с:

- программой подготовки специалистов среднего звена по специальности 19.02.10 Технология продукции общественного питания, реализуемой в колледже;
- программой учебной дисциплины «Организация обслуживания».

## 2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Основные показатели оценки результатов</b>
У1. Использовать нормативную, правовую, техническую документацию и справочный материал в профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Использование нормативной документации при решении практических задач</li> <li>– Обоснованность выбора и оптимальность состава источников, необходимых для реализации своей профессиональной деятельности</li> </ul>
У2. Выполнять различные виды сервировки и оформления столов	– Выполнение действий по сервировке и оформлению столов
У3. Составлять различные виды меню и карты вин	– Умение составлять различные виды меню и карты вин
У4. Рассчитывать необходимое количество посуды, приборов, столового белья	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Умение проводить расчет необходимого количества столовой посуды, приборов, столового белья</li> <li>– Умение оформлять заказ на необходимое количество посуды, приборов, столового белья</li> </ul>
У5. Организовывать обслуживание потребителей в различных предприятиях общественного питания с учетом правил и норм международного сервиса, современных технологий, методов и форм обслуживания	– Владение технологией и организацией обслуживания потребителей в различных предприятиях общественного питания с учетом правил и норм международного сервиса, современных технологий, методов и форм обслуживания
У6. Организовывать труд обслуживающего персонала	– Умение организовывать труд обслуживающего персонала
У7. Осуществлять и оформлять различные формы расчетов с клиентами	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Умение осуществлять различные формы расчетов с клиентами</li> <li>– Владение технологией оформления различных форм расчетов с клиентами</li> </ul>
З1. Основные понятия, термины и определения в области организации обслуживания	– Знание о процессе обслуживания; условиях обслуживания; качестве, безопасности и экологичности продукции (услуг); методах и формах обслуживания; обслуживающем персонале в общественном питании

32. Классификация услуг общественного питания и общие требования к ним	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Знание признаков классификации услуг общественного питания</li> <li>– Знание видов услуг общественного питания</li> <li>– Знание общих требований к услугам общественного питания</li> </ul>
33. Современные технологии, методы, формы, средства обслуживания	– Знание о современных технологиях обслуживания, методах, формах, средствах обслуживания в общественном питании
3.4 Виды и характеристика торговых помещений, мебели, посуды, приборов, столового белья	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Знание видов торговых помещений, мебели, посуды, приборов, столового белья</li> <li>– Знание характеристики торговых помещений, мебели, посуды, приборов, столового белья</li> </ul>
3.5 Материально-техническое и информационное обеспечение обслуживания	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Знание материально-технического обеспечения торговых и банкетных залов, других помещений предприятий общественного питания</li> <li>– Знание средств информации для обеспечения процесса обслуживания в общественном питании</li> </ul>
3.6 Правила составления и оформления меню, карты вин и карты коктейлей	– Знание правил составления и оформления меню, карты вин и карты коктейлей
3.7 Правила оформления расчетов за обслуживание и оказание услуг	– Знание правил оформления расчетов за обслуживание и оказание услуг
3.8 Принципы организации труда обслуживающего персонала	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Знание принципов организации труда обслуживающего персонала</li> <li>– Знание требований к менеджеру торгового зала, официанту, бармену, буфетчику</li> <li>– Знание факторов, определяющих условия и режим труда обслуживающего персонала</li> </ul>

### 3. Профессиональные и общие компетенции

Результатом освоения рабочей учебной программы дисциплины «Организация обслуживания» является овладение обучающимися профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Профессиональные и общие компетенции	Показатели оценки результата
ПК 6.1. Участвовать в планировании основных показателей производства.	Участие в планировании основных показателей производства.
ПК 6.2. Планировать выполнение работ исполнителями.	Умение планировать выполнение работ исполнителями.
ПК 6.3. Организовывать работу трудового коллектива.	Организация работы трудового коллектива.
ПК 6.4. Контролировать ход и оценивать результаты выполнения работ исполнителями.	Умение контролировать ход и оценивать результаты выполнения работ исполнителями.
ПК 6.5. Вести утвержденную учетно-отчетную документацию.	Владение навыками ведения утвержденной учетно-отчетной документации.
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Понимание сущности и социальной значимости своей профессии.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Мотивированное обоснование выбора и применения методов и способов выполнения поставленной задачи, объективная оценка своей работы.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Решение проблем, оценивание рисков и принятие решения в нестандартных ситуациях.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Осуществление поиска, анализ и оценка информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Работа в коллективе и в команде, эффективное общение с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	Умение брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

#### 4. Распределение оценивания результатов обучения по видам контроля

Наименование элемента умений или знаний	Виды аттестации	
	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
У1. Использовать нормативную, правовую, техническую документацию и справочный материал в профессиональной деятельности	внеаудиторная самостоятельная работа, практические работы	Дифференцированный зачёт (электронное тестирование)
У2. Выполнять различные виды сервировки и оформления столов	внеаудиторная самостоятельная работа, практические работы	Дифференцированный зачёт (электронное тестирование)
У3. Составлять различные виды меню и карты вин	внеаудиторная самостоятельная работа, практические работы	Дифференцированный зачёт (электронное тестирование)
У4. Рассчитывать необходимое количество посуды, приборов, столового белья	внеаудиторная самостоятельная работа, практические работы	Дифференцированный зачёт (электронное тестирование)
У5. Организовывать обслуживание потребителей в различных предприятиях общественного питания с учетом правил и норм международного сервиса,	внеаудиторная самостоятельная работа, практические работы	Дифференцированный зачёт (электронное тестирование)

современных технологий, методов и форм обслуживания		
У6. Организовывать труд обслуживающего персонала	внеаудиторная самостоятельная работа, практические работы	Дифференцированный зачёт (электронное тестирование)
У7. Осуществлять и оформлять различные формы расчетов с клиентами	внеаудиторная самостоятельная работа, практические работы	Дифференцированный зачёт (электронное тестирование)
31. Основные понятия, термины и определения в области организации обслуживания	опрос, тестирование, анализ выполненных самостоятельных и практических работ	Дифференцированный зачёт (электронное тестирование)
32. Классификация услуг общественного питания и общие требования к ним	опрос, тестирование, анализ выполненных самостоятельных и практических работ	Дифференцированный зачёт (электронное тестирование)
33. Современные технологии, методы, формы, средства обслуживания	опрос, тестирование, анализ выполненных самостоятельных и практических работ	Дифференцированный зачёт (электронное тестирование)
3.4 Виды и характеристика торговых помещений, мебели, посуды, приборов, столового белья	опрос, тестирование, анализ выполненных самостоятельных и практических работ	Дифференцированный зачёт (электронное тестирование)
3.5 Материально-техническое и информационное обеспечение обслуживания	опрос, тестирование, анализ выполненных самостоятельных и практических работ	Дифференцированный зачёт (электронное тестирование)
3.6 Правила составления и оформления меню, карты вин и карты коктейлей	опрос, тестирование, анализ выполненных самостоятельных и практических работ	Дифференцированный зачёт (электронное тестирование)
3.7 Правила оформления расчетов за обслуживание и оказание услуг	опрос, тестирование, анализ выполненных самостоятельных и практических работ	Дифференцированный зачёт (электронное тестирование)
3.8 Принципы организации труда обслуживающего персонала	опрос, тестирование, анализ выполненных самостоятельных и практических работ	Дифференцированный зачёт (электронное тестирование)

## 5. Критерии оценивания студенческих презентаций:

Оформление слайдов	Параметры
Стиль	Соблюдать единого стиля оформления.
Фон	Фон должен соответствовать теме презентации
Использование цвета	Слайд не должен содержать более трех цветов Фон и текст должны быть оформлены контрастными цветами
Анимационные эффекты	При оформлении слайда использовать возможности анимации Анимационные эффекты не должны отвлекать внимание от содержания слайдов
Представление информации	Параметры
Содержание информации	Слайд должен содержать минимум информации Информация должна быть изложена профессиональным языком Содержание текста должно точно отражать этапы выполненной работы Текст должен быть расположен на слайде так, чтобы его удобно было читать В содержании текста должны быть ответы на проблемные вопросы Текст должен соответствовать теме презентации
Расположение информации на странице	Предпочтительно горизонтальное расположение информации Наиболее важная информация должна располагаться в центре Надпись должна располагаться под картинкой
Шрифты	Для заголовка – не менее 24 Для информации не менее – 18 Лучше использовать один тип шрифта Важную информацию лучше выделять жирным шрифтом, курсивом, подчеркиванием. На слайде не должно быть много текста, оформленного прописными буквами
Выделение информации	На слайде не должно быть много выделенного текста (заголовки, важная информация)
Объем информации	Слайд не должен содержать большого количества информации Лучше ключевые пункты располагать по одному на слайде.
Виды слайдов	Для обеспечения разнообразия следует использовать разные виды слайдов: – с таблицами, – с рисунками, – с текстом, – с диаграммами.

Работа отвечает всем требованиям критериев – *отлично*.

При незначительном нарушении или отсутствии каких-либо параметров в работе – *хорошо*.

Половина критериев или отсутствует или не соответствует требованиям – *удовлетворительно*.

## 6. Структура контрольных заданий

### 6.1. Задания текущего контроля

#### 6.1.1. Тексты заданий

#### Введение в дисциплину «Организация обслуживания»

#### Тема 1. Общая характеристика процесса обслуживания

#### Тема 1.1 Услуги общественного питания и требования к ним.

**Проверяемые результаты обучения:** З1, З3, У1.

**Формируемые компетенции:** ОК 1., ОК 4., ОК 5.

#### *Лекция.*

#### **План занятия:**

1. Услуги предприятий общественного питания: определение (по ГОСТ 31985-2013. Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Термины и определения).

2. Классификация услуг общественного питания: услуги питания (ресторана, бара, кафе, столовой, закусочной); услуги по изготовлению кулинарной продукции и кондитерских изделий; услуги по организации потребления продукции и обслуживанию; услуги по реализации кулинарной продукции; услуги по организации досуга; информационно-консультативные услуги; прочие услуги (по ГОСТ 30389-2013. Межгосударственный стандарт. «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования» (вместе с «Минимальными требованиями к предприятиям (объектам) общественного питания различных типов»).

3. Виды услуг общественного питания. Характеристика услуг общественного питания.

4. Общие требования к услугам.

5. Обязательные требования: безопасности, экологичности, совместимости и взаимозаменяемости услуг.

6. Требования эргономичности, эстетичности, социальной адресности, информативности

#### **Критерии оценки:**

За правильное выполнение задания – 1 балл

За неправильное выполнение задания – 0 баллов

**Время на выполнение:** 80 мин.

**Внеаудиторная самостоятельная работа №1.** Составление глоссария по основным понятиям и определениям дисциплины «Организация обслуживания». Составление схемы «Классификация услуг общественного питания».

**Проверяемые результаты обучения:** З1, З3, У1.

**Формируемые компетенции:** ОК 1., ОК 4., ОК 5.

#### Образец глоссария

Термин	Источник	Определение термина
Предприятие (объект) общественного питания (предприятие (объект) питания)	ГОСТ 30389-2013. «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования» Термины и определения» Раздел 3. 3.1	Имущественный комплекс, используемый юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем для оказания услуг общественного питания, в т.ч. изготовления продукции общественного питания, создания условий для потребления и реализации продукции общественного питания и покупных товаров как на месте изготовления, так и вне его по заказам, а также для оказания разнообразных дополнительных услуг.



**Критерии оценки:**

За правильное выполнение задания – 1 балл

За неправильное выполнение задания – 0 баллов

**Время на выполнение:** 90 мин.

**Тема 1.2 Характеристика методов и форм обслуживания**

**Проверяемые результаты обучения:** З1, З3, У5.

**Формируемые компетенции:** ОК 1., ОК 4., ОК 5., ПК 6.3.

*Лекция.***План занятия:**

1. Особенности организации обслуживания и предоставления услуг в предприятиях различных типов и классов.

2. Классификация методов и форм обслуживания. Особенности комбинированных методов обслуживания.

3. Оценка и подтверждение соответствия методов и форм обслуживания типу и классу предприятия.

4. Обслуживающий персонал: категории, функции, общие требования к нему. Новые профессии обслуживающего персонала.

5. Прогрессивные технологии обслуживания. Тенденции развития и совершенствования современных технологий обслуживания.

6. Организация обслуживания по системе «кейтеринг» (организация обслуживания спортивных игр и других крупных и зрелищных мероприятий). Виды «кейтеринга».

7. Мерчандайзинг общественного питания.

8. Культура обслуживания: понятие, факторы, влияющие на культуру обслуживания в предприятиях питания.

**Критерии оценки:**

За правильное выполнение задания – 1 балл

За неправильное выполнение задания – 0 баллов

**Время на выполнение:** 80 мин.

**Тема 2. Характеристика торговых помещений**

**Тема 2.1. Торговые помещения для обслуживания потребителей**

**Проверяемые результаты обучения:** З1, З3, З4, У1, У5.

**Формируемые компетенции:** ОК 1., ОК 4., ОК 5., ПК 6.3.

*Лекция.***План занятия:**

1. Виды помещений в предприятиях общественного питания.

2. Торговые помещения для обслуживания потребителей: виды, назначение и характеристика.

3. Вестибюль, гардероб, туалетные комнаты, аванзал, зал.

4. Виды залов: торговый, банкетный, аванзал.

5. Порядок определения площади залов, вестибюлей. Нормы площади (площадь на одно посадочное место) по Пособию к СНиП 2.08.02-89 «Проектирование предприятий общественного питания».

**Критерии оценки:**

За правильное выполнение задания – 1 балл

За неправильное выполнение задания – 0 баллов

**Время на выполнение:** 80 мин.

**Внеаудиторная самостоятельная работа №2.** Оформление таблицы «Назначение отделений для мытья посуды и температура в них».

**Проверяемые результаты обучения: 31, 33, 34, У1, У5.**

**Формируемые компетенции: ОК 1., ОК 4., ОК 5., ПК 6.3.**

Образец таблицы – Назначение отделений для мытья посуды и температура в них

№ п/п	Номер отделения	Температура воды	Назначение отделений для мытья посуды

**Критерии оценки:**

За правильное выполнение задания – 1 балл

За неправильное выполнение задания – 0 баллов

**Время на выполнение:** 90 мин.

**Тема 2.2. Оборудование залов. Интерьеры залов.**

**Проверяемые результаты обучения: 31, 33, 34, У1, У5.**

**Формируемые компетенции: ОК 1., ОК 4., ОК 5., ПК 6.3.**

*Лекция.*

**План занятия:**

1.Требования к освещению и вентиляции, цветовому оформлению залов, художественному решению интерьера.

2.Выбор и использование отделочных материалов, светильников, ковров.

3.Разработка концепции оформления предприятия. Современные направления создания интерьера. Фирменный стиль.

4.Оборудование торгового и банкетного залов.

5.Мебель. Современные требования к мебели. Мебель повышенной комфортности, облегченных конструкций: характеристика, виды, назначение, соответствие интерьеру. Нормы оснащения залов мебелью.

6.Оценка соответствия интерьера и оснащения залов типу и классу предприятия по показателям (по ГОСТ 30389-2013. Межгосударственный стандарт. «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования» (вместе с «Минимальными требованиями к предприятиям (объектам) общественного питания различных типов»).

**Критерии оценки:**

За правильное выполнение задания – 1 балл

За неправильное выполнение задания – 0 баллов

**Время на выполнение:** 80 мин.

**Практическое занятие №1.**

Составление схемы расстановки столов на предприятиях общественного питания.

**Проверяемые результаты обучения: 31, 33, 34, У1, У5.**

**Формируемые компетенции: ОК 1., ОК 4., ОК 5., ПК 6.3.**

**Критерии оценки:**

За правильное выполнение задания – 5 баллов

За неправильное выполнение задания – 0 баллов

**Время на выполнение:** 80 мин.

### **Тема 3. Столовые посуда, приборы и бельё**

**Тема 3.1. Виды столовых посуды и приборов. Фарфоровая, фаянсовая и керамическая посуда.**

**Проверяемые результаты обучения:** 31, 33, 34, У1, У5.

**Формируемые компетенции:** ОК 1., ОК 4., ОК 5., ПК 6.3., ПК 6.5.

#### *Лекция.*

##### **План занятия:**

1. Столовые посуда и приборы: их назначение, классификация.
2. Требования, предъявляемые к посуде и приборам. Критерии выбора посуды для предприятий питания с учётом класса обслуживания, дизайна, прочности, безопасности, возможности доукомплектации.
3. Нормы оснащения предприятий питания столовыми посудой, приборами, бельём. Правила хранения и учёта.
4. Расчёт необходимого количества столовой посуды, приборов, столового белья для ресторана, кафе или бара, столовой, закусочной.
5. Фарфоровая и фаянсовая посуда: виды, назначение, ёмкость, размеры, дизайн, характеристика. Отличие фарфоровой посуды от фаянсовой.
6. Керамическая посуда: виды, назначение, ёмкость, размеры, характеристика.
7. Использование посуды из «аркопала» (непрозрачное стекло, имитирующее фарфор) и других современных материалов в ресторанах, кафе, барах («аркорок», «люминарк»).

##### **Критерии оценки:**

За правильное выполнение задания – 1 балл

За неправильное выполнение задания – 0 баллов

**Время на выполнение:** 80 мин.

**Практическое занятие №2.** Идентификация (распознавание) ассортимента фарфоровой, фаянсовой и керамической посуды.

**Проверяемые результаты обучения:** 31, 33, 34, У1, У5.

**Формируемые компетенции:** ОК 1., ОК 4., ОК 5., ПК 6.3., ПК 6.5.

##### **Критерии оценки:**

За правильное выполнение задания – 5 баллов

За неправильное выполнение задания – 0 баллов

**Время на выполнение:** 80 мин

**Тема 3.2. Стекло и хрустальная посуда. Металлическая, деревянная и пластмассовая посуда.**

**Проверяемые результаты обучения:** 31, 33, 34, У1, У5.

**Формируемые компетенции:** ОК 1., ОК 4., ОК 5., ПК 6.3., ПК 6.5.

#### *Лекция.*

##### **План занятия:**

1. Стекло и хрустальная посуда: виды, назначение, ёмкость, размеры, дизайн, характеристика.
2. Отличие хрустальной посуды от стеклянной. Современные требования, предъявляемые к форме, рисунку и цвету стеклянной посуды.
3. Характеристика мерной посуды.
4. Посуда из современных материалов.

5.Металлическая посуда: виды, назначение, ёмкость, размеры, характеристика. Уход за металлической посудой.

6.Деревянная и пластмассовая посуда: виды, назначение, ёмкость, размеры, характеристика, ассортимент.

7.Посуда и приборы одноразового использования: виды, ассортимент, назначение, утилизация.

**Критерии оценки:**

За правильное выполнение задания – 1 балл

За неправильное выполнение задания – 0 баллов

**Время на выполнение:** 80 мин

**Внеаудиторная самостоятельная работа №3.** Составление таблицы «Ассортимент и назначение столовой посуды».

**Проверяемые результаты обучения:** 31, 33, 34, У1, У5.

**Формируемые компетенции:** ОК 1., ОК 4., ОК 5., ПК 6.3., ПК 6.5.

**Критерии оценки:**

За правильное выполнение задания – 1 балл

За неправильное выполнение задания – 0 баллов

**Время на выполнение:** 90 мин

**Тема 3.3. Столовые приборы и столовое бельё.**

**Проверяемые результаты обучения:** 31, 33, 34, У1, У5.

**Формируемые компетенции:** ОК 1., ОК 4., ОК 5., ПК 6.3., ПК 6.5.

*Лекция.*

**План занятия:**

- 1.Столовые приборы: виды, назначение, дизайн, характеристика.
- 2.Основные столовые приборы. Дополнительные (вспомогательные) столовые приборы.
- 3.Столовое бельё: виды, назначение, ассортимент, размеры, характеристика.
- 4.Таблица размеров скатертей, салфеток, ручников. Маркировка столового белья.
- 5.Использование в ресторанном сервисе столового белья из натуральных и синтетических тканей, нетканых материалов.
- 6.Характеристика мольтона, наперона.
- 7.Брэнд столового белья (скатертей, салфеток, ручников) как средство рекламы.

**Критерии оценки:**

За правильное выполнение задания – 1 балл

За неправильное выполнение задания – 0 баллов

**Время на выполнение:** 80 мин

**Внеаудиторная самостоятельная работа №4.** Расчёт столового белья, посуды, приборов для ресторана, кафе или бара в соответствии с заданием преподавателя.

**Проверяемые результаты обучения:** 31, 33, 34, У1, У5.

**Формируемые компетенции:** ОК 1., ОК 4., ОК 5., ПК 6.3., ПК 6.5.

**Критерии оценки:**

За правильное выполнение задания – 1 балл

За неправильное выполнение задания – 0 баллов

**Время на выполнение:** 80 мин

#### **Тема 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания.**

##### **Тема 4.1. Средства информации. Требования к информации.**

**Проверяемые результаты обучения: 31, 35, 36, У1, У3.**

**Формируемые компетенции: ОК 1., ОК 4., ОК 5., ПК 6.3, ПК 6.5.**

###### *Лекция.*

###### **План занятия:**

1. Средства информации: меню, карта вин, сертификаты, лицензии. Требования к информации.
2. Меню: понятие, назначение, виды.
3. Требования, предъявляемые к составлению меню. Принципы составления меню.
4. Последовательность расположения в меню закусок, блюд, напитков.
5. Правила составления и оформления различных видов меню.

###### **Критерии оценки:**

За правильное выполнение задания – 1 балл

За неправильное выполнение задания – 0 баллов

**Время на выполнение:** 80 мин

##### **Практическое занятие №3. Анализ меню предприятия общественного питания.**

**Проверяемые результаты обучения: 31, 35, 36, У1, У3.**

**Формируемые компетенции: ОК 1., ОК 4., ОК 5., ПК 6.4, ПК 6.5.**

###### **Критерии оценки:**

За правильное выполнение задания – 1 балл

За неправильное выполнение задания – 0 баллов

**Время на выполнение:** 80 мин

##### **Тема 4.2. Виды меню. Карта вин, карта коктейлей.**

**Проверяемые результаты обучения: 31, 35, 36, У1, У3.**

**Формируемые компетенции: ОК 1., ОК 4., ОК 5., ПК 6.3, ПК 6.5.**

###### *Лекция.*

###### **План занятия:**

1. Виды меню: меню со свободным выбором блюд, меню комплексного обеда (завтрака, ужина), меню бизнес-ланча, меню воскресного бранча, меню дневного рациона, меню диетического и детского питания, банкетное меню, меню тематических мероприятий, меню дежурных блюд.
2. Правила составления и оформления различных видов меню.
3. Специальные виды меню: с вкладышами – «блюда от шеф-повара», дегустационное меню, меню национальной кухни в дополнение к основному меню и т.д.
4. Обновление меню, своевременная информация потребителей об изменениях в меню.
5. Карта вин: понятие, назначение, правила составления и оформления, соответствие классу предприятия. Роль сомелье в разработке карты вин.
6. Карта коктейлей (для ресторанов): понятие, назначение, правила составления и оформления, соответствие классу предприятия и запросам клиентов.

###### **Критерии оценки:**

За правильное выполнение задания – 1 балл

За неправильное выполнение задания – 0 баллов

**Время на выполнение:** 80 мин

**Внеаудиторная самостоятельная работа №5.** Составление схемы «Виды меню».

**Проверяемые результаты обучения:** 31, 35, 36, У1, У3.

**Формируемые компетенции:** ОК 1., ОК 4., ОК 5., ПК 6.3, ПК 6.5.

**Критерии оценки:**

За правильное выполнение задания – 1 балл

За неправильное выполнение задания – 0 баллов

**Время на выполнение:** 90 мин

**Тема 5. Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап**

**Тема 5.1. Подготовка торгового зала к обслуживанию.**

**Проверяемые результаты обучения:** 31, 37, У1, У2, У5.

**Формируемые компетенции:** ОК 1., ОК 4., ОК 5., ОК 6, ОК 7, ПК 6.2, ПК 6.3, ПК 6.4.

*Лекция.*

**План занятия:**

1. Организация процесса обслуживания: понятие, этапы (подготовительный, основной, завершающий).

2. Подготовительный этап. Основные операции подготовительного этапа.

3. Подготовка торговых помещений к обслуживанию: назначение, основные операции.

4. Уборка помещений: виды, назначение. Требования к уборке помещений.

**Критерии оценки:**

За правильное выполнение задания – 1 балл

За неправильное выполнение задания – 0 баллов

**Время на выполнение:** 80 мин

**Тема 5.2. Расстановка мебели. Подготовка столовой посуды, приборов и белья к обслуживанию.**

**Проверяемые результаты обучения:** 31, 37, У1, У2, У4, У5.

**Формируемые компетенции:** ОК 1., ОК 4., ОК 5., ОК 6, ОК 7, ПК 6.2, ПК 6.3, ПК 6.4.

*Лекция.*

**План занятия:**

1. Расстановка мебели в залах: назначение, варианты расстановки, ширина проходов в торговых залах.

2. Получение и подготовка посуды, приборов, столового белья: порядок, оформление, доставка в зал.

3. Подготовка приборов со специями для сервировки столов.

**Критерии оценки:**

За правильное выполнение задания – 1 балл

За неправильное выполнение задания – 0 баллов

**Время на выполнение:** 80 мин.

**Тема 5.3. Накрытие столов скатертями. Виды и формы складывания салфеток.**

**Проверяемые результаты обучения:** 31, 37, У1, У2, У4, У5.

**Формируемые компетенции:** ОК 1., ОК 4., ОК 5., ОК 6, ОК 7, ПК 6.2, ПК 6.3, ПК 6.4.

*Лекция.*

**План занятия:**

1. Накрытие столов скатертями: назначение, способы, замена скатертей.

2. Виды и формы складывания салфеток: простые и сложные, низкие и высокие.

3. Особенности использования полотняных и бумажных салфеток в зависимости от вида обслуживания и стилевого решения интерьера.

4.Использование букетов, композиций из цветов и других декоративных элементов в оформлении столов: назначение, способы оформления, дизайн.

**Критерии оценки:**

За правильное выполнение задания – 1 балл

За неправильное выполнение задания – 0 баллов

**Время на выполнение:** 80 мин.

**Лабораторная работа № 1. Виды и формы складывания салфеток.**

Овладение простыми и сложными приёмами складывания салфеток. Выполнение 1-2 эксклюзивных способов складывания салфеток для тематического стола.

**Проверяемые результаты обучения:** З1, З7, У1, У2, У4, У5.

**Формируемые компетенции:** ОК 1., ОК 4., ОК 5., ОК 6, ОК 7, ПК 6.2, ПК 6.3, ПК 6.4.

Вариант складывания салфеток по предложенной схеме. Указать группу складывания салфеток и её отличительные особенности.

1. Вариант складывания салфетки – «джонка». Сложить салфетку, указать группу складывания салфеток и её отличительные особенности.

2. Вариант складывания салфетки – «сумочка». Сложить салфетку, указать группу складывания салфеток и её отличительные особенности.

3. Вариант складывания салфетки – «корзиночка для хлеба». Сложить салфетку, указать группу складывания салфеток и её отличительные особенности.

4. Вариант складывания салфетки – «стоящий веер». Сложить салфетку, указать группу складывания салфеток и её отличительные особенности.

5. Вариант складывания салфетки – «кукуруза», «банан». Сложить салфетку, указать группу складывания салфеток и её отличительные особенности.

6. Вариант складывания салфетки – «тюльпан». Сложить салфетку, указать группу складывания салфеток и её отличительные особенности.

**Критерии оценки:**

За правильное выполнение задания – 5 баллов

За неправильное выполнение задания – 0 баллов

**Время на выполнение:** 80 мин.

**Тема 5.4. Сервировка столов.**

**Проверяемые результаты обучения:** З1, З7, У1, У2, У4, У5.

**Формируемые компетенции:** ОК 1., ОК 4., ОК 5., ОК 6, ОК 7, ПК 6.2, ПК 6.3, ПК 6.4.

*Лекция.*

**План занятия:**

1.Сервировка столов: назначение, виды, правила и последовательность. Виды сервировки в зависимости от характера обслуживания.

2.Сервировка столов тарелками, приборами, стеклянной посудой.

3.Раскладывание салфеток, расстановка на столе приборов со специями, оформление стола аксессуарами.

4.Варианты предварительной сервировки стола для завтрака, бизнес-ланча, комплексного обеда, обеда по меню заказных (порционных) блюд, ужина.

5.Варианты дополнительной сервировки (досервировки) стола в соответствии с полученным заказом.

**Критерии оценки:**

За правильное выполнение задания – 1 балл

За неправильное выполнение задания – 0 баллов

**Время на выполнение:** 80 мин.

**Внеаудиторная самостоятельная работа №6.**

Изготовление схем, плакатов со схемами вариантов сервировки столов.

**Проверяемые результаты обучения:** З1, З7, У1, У2, У4, У5.

**Формируемые компетенции:** ОК 1., ОК 4., ОК 5., ОК 6, ОК 7, ПК 6.2, ПК 6.3, ПК 6.4.

**Критерии оценки:**

За правильное выполнение задания – 1 балл

За неправильное выполнение задания – 0 баллов

**Время на выполнение:** 90 мин.

**Тема 5.5. Подготовка персонала к обслуживанию.**

**Проверяемые результаты обучения:** З1, З7, У1, У2, У4, У5.

**Формируемые компетенции:** ОК 1., ОК 4., ОК 5., ОК 6, ОК 7, ПК 6.2, ПК 6.3, ПК 6.4.

*Лекция.*

**План занятия:**

1. Подготовка персонала к обслуживанию. Требования к личной гигиене и внешнему виду обслуживающего персонала, стиль, имидж.
2. Принадлежности официанта, требования к ним.
3. Инструктаж по порядку и правилам обслуживания. Контроль степени готовности.
4. Тренинги персонала.

**Критерии оценки:**

За правильное выполнение задания – 1 балл

За неправильное выполнение задания – 0 баллов

**Время на выполнение:** 80 мин.

**Внеаудиторная самостоятельная работа №7.** Подготовка сообщений с презентацией по темам: «Подготовка персонала к обслуживанию», «Внешний вид и личные качества официантов».

**Проверяемые результаты обучения:** З1, З7, У1, У2, У4, У5.

**Формируемые компетенции:** ОК 1., ОК 4., ОК 5., ОК 6, ОК 7, ПК 6.2, ПК 6.3, ПК 6.4.

**Этапы подготовки сообщения:**

1. Определение цели сообщения.
2. Подбор необходимого материала, определяющего содержание сообщения.
3. Составление плана сообщения, распределение собранного материала в необходимой логической последовательности.
4. Общее знакомство с литературой и выделение среди источников главного.
5. Уточнение плана, отбор материала к каждому пункту плана.
6. Композиционное оформление сообщения.
7. Подготовка тезисов выступления.
8. Выступление с сообщением.
9. Обсуждение сообщения.
10. Оценивание сообщения.

**Критерии оценки:**

За правильное выполнение задания – 1 балл

За неправильное выполнение задания – 0 баллов

**Время на выполнение:** 90 мин.

**Тема 6. Обслуживание потребителей в ресторанах.**



**Тема 6.1. Встреча и размещение гостей. Прием и оформление заказа.****Проверяемые результаты обучения:** З1, З7, У1, У2, У4, У5.**Формируемые компетенции:** ОК 1., ОК 4., ОК 5., ОК 6, ОК 7, ПК 6.2, ПК 6.3, ПК 6.4.*Лекция.***План занятия:**

1. Организация процесса обслуживания в ресторанах различных типов и классов.
2. Особенности организации обслуживания в ресторанах различных типов и классов.
3. Основные элементы обслуживания в ресторанах:
  - встреча гостей, размещение их в зале;
  - предложение меню и карты вин, аперитива;
  - прием и оформление заказа;
  - рекомендации в выборе закусок, блюд и напитков,
  - уточнение заказа;
  - досервировка стола в соответствии с принятым заказом;
  - передача заказа на производство;
  - подача напитков, закусок и блюд;
  - расчёт с гостями.
4. Встреча и размещение гостей. Прием и оформление заказа.

**Критерии оценки:**

За правильное выполнение задания – 1 балл

За неправильное выполнение задания – 0 баллов

**Время на выполнение:** 80 мин.**Тема 6.2. Способы подачи блюд и закусок.****Проверяемые результаты обучения:** З1, З3, У1, У2, У4, У5.**Формируемые компетенции:** ОК 1., ОК 4., ОК 5., ОК 6, ОК 7, ПК 6.2, ПК 6.3, ПК 6.4.*Лекция.***План занятия:**

1. Порядок получения готовой продукции с производства, соблюдение требований к оформлению и температуре подачи блюд.
2. Методы подачи блюд в ресторане:
  - французский («в обнос»);
  - английский (с применением подсобного (приставного) стола или тележки);
  - русский («в стол» - с использованием элементов самообслуживания);
  - европейский (с подачей блюда в индивидуальной тарелке гостя);
  - комбинированный.
3. Французский метод подачи блюд в ресторане: отличительные особенности, приемы порционирования (классический прием, плоскостной прием, щипцовый прием). Использование гостем приборов для порционирования.
4. Английский метод подачи блюд в ресторане: отличительные особенности, способы порционирования блюд.
5. Русский метод подачи блюд в ресторане: отличительные особенности.
6. Европейский метод подачи блюд в ресторане: отличительные особенности, сервировка стола.
7. Комбинирование методов подачи блюд в зависимости от вида обслуживания и класса предприятия.

**Критерии оценки:**

За правильное выполнение задания – 1 балл

За неправильное выполнение задания – 0 баллов

**Время на выполнение:** 80 мин.

**Лабораторная работа №2. Основные методы подачи блюд в ресторане.**

**Проверяемые результаты обучения:** 31, 37, У1, У2, У4, У5.

**Формируемые компетенции:** ОК 1., ОК 4., ОК 5., ОК 6, ОК 7, ПК 6.2, ПК 6.3, ПК 6.4.

Овладение техникой подачи холодных блюд, горячих закусок, первых и вторых горячих блюд русским методом, английским методом, французским методом, европейским методом. Отработка приёмов замены пепельницы.

**Критерии оценки:**

За правильное выполнение задания – 5 баллов

За неправильное выполнение задания – 0 баллов

**Время на выполнение:** 80 мин.

**Внеаудиторная самостоятельная работа №8.** Составление таблицы «Основные методы подачи блюд в ресторане».

**Проверяемые результаты обучения:** 31, 37, У1, У2, У4, У5.

**Формируемые компетенции:** ОК 1., ОК 4., ОК 5., ОК 6, ОК 7, ПК 6.2, ПК 6.3, ПК 6.4.

**Критерии оценки:**

За правильное выполнение задания – 5 баллов

За неправильное выполнение задания – 0 баллов

**Время на выполнение:** 90 мин.

**Тема 6.3. Последовательность подачи блюд и напитков.**

**Проверяемые результаты обучения:** 31, 37, У1, У2, У4, У5.

**Формируемые компетенции:** ОК 1., ОК 4., ОК 5., ОК 6, ОК 7, ПК 6.2, ПК 6.3, ПК 6.4.

*Лекция.*

**План занятия:**

1. Назначение блюд и закусок. Особенности оформления.
2. Порядок получения готовой продукции (блюд и закусок) с производства, соблюдение требований к оформлению и температуре подачи блюд.
3. Посуда, используемая для отпуска с производства блюд и закусок.
4. Последовательность и правила подачи блюд и закусок.
5. Подбор столовой посуды и приборов для отпуска с производства и порционирование блюд.
6. Порядок замены использованной посуды и приборов, досервировка стола.
7. Рыбные закуски. Мясные закуски. Закуски из птицы и дичи. Овощные и грибные закуски.

**Критерии оценки:**

За правильное выполнение задания – 1 балл

За неправильное выполнение задания – 0 баллов

**Время на выполнение:** 80 мин.

**Внеаудиторная самостоятельная работа №9.** Подбор посуды и приборов для подачи блюд в соответствии с содержанием заказа, рекомендации винно-водочных изделий к блюдам по карте вин.

**Проверяемые результаты обучения:** 31, 34, У1, У2, У4, У5.

**Формируемые компетенции:** ОК 1., ОК 4., ОК 5., ОК 6, ОК 7, ПК 6.2, ПК 6.3, ПК 6.4.

**Критерии оценки:**

За правильное выполнение задания – 1 балл

За неправильное выполнение задания – 0 баллов

**Время на выполнение:** 90 мин.

## **Тема 7. Обслуживание приемов и банкетов.**

### **Тема 7.1. Виды приёмов и банкетов.**

**Проверяемые результаты обучения:** 31, 37, У1, У2, У4, У5.

**Формируемые компетенции:** ОК 1., ОК 4., ОК 5., ОК 6, ОК 7, ПК 6.2, ПК 6.3, ПК 6.4.

#### *Лекция.*

##### **План занятия:**

1. Приёмы и банкеты: определение, назначение, классификация по различным признакам.
2. Общие правила подготовки к проведению банкетов: приём заказа на обслуживание, разработка меню, расчёт необходимого количества столов, посуды, приборов, столового белья; составление заявок на производство, в буфеты, сервизную; составление схемы обслуживания; определение необходимого количества официантов и распределение обязанностей.
3. Подготовка зала к обслуживанию в зависимости от вида банкета / приёма/.
4. Понятие дипломатического протокола.
5. Виды официальных приемов: дневные, вечерние, с рассадкой за столом и без нее.
6. Характеристика дневных приемов: «бокал шампанского», «бокал вина», «рабочий завтрак», «завтрак».
7. Характеристика вечерних приемов: «коктейль», «а ля фуршет», «обед-буфет», «обед», «ужин», «чай», «жур фикс», «шашлык»(барбекью).
8. Порядок приема заказов на обслуживание торжеств. Роль метрдотеля (менеджера) в организации и обслуживании банкетов.

##### **Критерии оценки:**

За правильное выполнение задания – 1 балл

За неправильное выполнение задания – 0 баллов

**Время на выполнение:** 80 мин.

**Практическое занятие №4.** Расчеты для банкета за столом с полным обслуживанием официантами. Расчет количества столов. Составление схемы их расстановки. Составление заявки на посуду, приборы, столовое белье. Подготовка посуды к сервировке.

**Проверяемые результаты обучения:** 31, 37, У1, У2, У4, У5.

**Формируемые компетенции:** ОК 1., ОК 4., ОК 5., ОК 6, ОК 7, ПК 6.2, ПК 6.3, ПК 6.4.

##### **Критерии оценки:**

За правильное выполнение задания – 5 баллов

За неправильное выполнение задания – 0 баллов

**Время на выполнение:** 80 мин.

### **Тема 7.2. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами.**

**Проверяемые результаты обучения:** 31, 37, У1, У2, У4, У5.

**Формируемые компетенции:** ОК 1., ОК 4., ОК 5., ОК 6, ОК 7, ПК 6.2, ПК 6.3, ПК 6.4.

#### *Лекция.*

##### **План занятия:**

1. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами: понятие, назначение, характеристика. Особенности подготовки и проведения банкета.
2. Деловой протокол и этикет.
3. Организация официального банкета: ознакомление с составом приглашенных лиц и схемой рассадки лиц по протоколу. Составление меню. Расчет количества обслуживающего

персонала. Расчет необходимого количества столов, посуды, приборов, столового белья. Составление заявок на производство, в сервис-бар, сервизную и бельевую. Определение вариантов расстановки столов, согласно протокола, накрытие столов скатертями (банкетные полотна), оформление «юбкой». Сервировка стола тарелками, приборами, хрустальной и стеклянной посудой, полотняными салфетками; раскладывание меню, конвертных карточек, расстановка приборов со специями. Оформление стола цветами, канделябрами со свечами, флажками и другими атрибутами.

4. Роль и обязанности менеджера при организации обслуживания официального банкета. Инструктаж перед обслуживанием, осуществление тренинга официантов для обслуживания по протоколу.

5. Обслуживание участников банкета. Подача аперитива. Организация синхронной подачи продукции сервис-бара, холодных и горячих закусок, первых и вторых блюд. Подготовка стола к подаче десерта. Подача десерта, шампанского, табачных изделий, горячих напитков. Уборка зала.

**Критерии оценки:**

За правильное выполнение задания – 1 балл

За неправильное выполнение задания – 0 баллов

**Время на выполнение:** 160 мин.

**Внеаудиторная самостоятельная работа №10.** Составление схем рассадки и обслуживания по протоколу определенного количества участников банкета.

Подготовка сообщения с презентацией «Протокол и этикет для деловых людей».

**Проверяемые результаты обучения:** 31, 37, У1, У2, У4, У5.

**Формируемые компетенции:** ОК 1., ОК 4., ОК 5., ОК 6, ОК 7, ПК 6.2, ПК 6.3, ПК 6.4.

**Критерии оценки:**

За правильное выполнение задания – 1 балл

За неправильное выполнение задания – 0 баллов

**Время на выполнение:** 90 мин.

**Тема 7.3. Приём-фуршет. Приём-коктейль. Банкет-чай.**

**Проверяемые результаты обучения:** 31, У1.

**Формируемые компетенции:** ОК 1., ОК 4., ОК 5., ПК 6.1, ПК 6.2.

*Лекция.*

**План занятия:**

1. Прием-фуршет, банкет-чай, приём-коктейль: определение, назначение, отличительные особенности, характеристика. Прием заказа на обслуживание. Роль и обязанности менеджера в организации и обслуживании приема. Составление меню приема. Расчет необходимого количества столов, посуды, приборов, столового белья. Определение схемы расстановки столов, посуды, приборов, столового белья. Способы накрытия столов скатертями, банкетным полотном и оформление «юбкой».

Виды сервировки фуршетных столов стеклом. Правила расстановки продукции сервис-бара, холодных блюд и закусок.

Особенности подготовки зала: планировки и освещения зала, подбора мебели, составление меню. Расчёт количества официантов. Способы сервировки стола в зависимости от ассортимента сладких блюд. Варианты размещения самовара, расстановки ваз с фруктами, кондитерскими изделиями. Подготовка дополнительного столика с учётом специфики обслуживания.

2. Английский, русский, французский, японский ритуалы чаепития. Подбор посуды, сервировка стола на индивидуальных салфетках.

**Критерии оценки:**

За правильное выполнение задания – 1 балл

За неправильное выполнение задания – 0 баллов

**Время на выполнение:** 80 мин.

**Внеаудиторная самостоятельная работа №11.** Составление схем различных вариантов сервировки фуршетных столов стеклом, тарелками, приборами. Расчеты для банкета за столом с полным обслуживанием официантами. Расчет количества столов. Составление схемы их расстановки. Составление заявки на посуду, приборы, столовое белье. Подготовка посуды к сервировке.

**Проверяемые результаты обучения:** 31, 37, У1, У2, У4, У5.

**Формируемые компетенции:** ОК 1., ОК 4., ОК 5., ОК 6, ОК 7, ПК 6.2, ПК 6.3, ПК 6.4.

**Критерии оценки:**

За правильное выполнение задания – 1 балл

За неправильное выполнение задания – 0 баллов

**Время на выполнение:** 80 мин.

**Тема 7.4. Смешанные (комбинированные) приёмы. Обслуживание неофициальных банкетов.**

**Проверяемые результаты обучения:** 31, 37, У1, У2, У4, У5.

**Формируемые компетенции:** ОК 1., ОК 4., ОК 5., ОК 6, ОК 7, ПК 6.2, ПК 6.3, ПК 6.4.

*Лекция.***План занятия:**

1. Смешанные (комбинированные приемы): определение, назначение, общая характеристика.

2. Виды смешанных (комбинированных приемов): «коктейль-кофе», «коктейль-фуршет-кофе», банкет за столом с полным обслуживанием официантами – «кофе в гостиной», их назначение и отличительные особенности обслуживания.

3. Организация обслуживания смешанных (комбинированных приемов): оформление, освещение, интерьер и подготовка мебели, накрытие столов скатертями, сервировка и оформление кофейных столов, составление меню кофейного стола, особенности подачи аперитива, холодных и горячих закусок, десерта, напитков, приёмы подачи кофе различными способами, подача коньяка, рома, кондитерских изделий, сигар, сигарет.

4. Неофициальные банкеты: понятие, виды.

5. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами: определение, назначение, характеристика, подготовка к банкету, особенности составления меню, расчет столов, посуды, приборов, столового белья; составление схемы размещения полного ассортимента холодных блюд, закусок, винно-водочных изделий в соответствии с меню банкета и картой вин; расчёт количества обслуживающего персонала, особенности сервировки стола и организации обслуживания.

**Критерии оценки:**

За правильное выполнение задания – 1 балл

За неправильное выполнение задания – 0 баллов

**Время на выполнение:** 80 мин.

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

**Проверяемые результаты обучения:** 31, 37, У1, У2, У4, У5.

**Формируемые компетенции:** ОК 1., ОК 4., ОК 5., ОК 6, ОК 7, ПК 6.2, ПК 6.3, ПК 6.4.

**Лекция.****План занятия:**

1. Специальные виды услуг: определение, классификация.
2. Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний: составление меню, формы обслуживания, особенности сервировки столов, способы расчёта.
3. Услуги по организации и обслуживанию торжеств, семейных обедов (воскресный бранч), ритуальных и тематических мероприятий: характеристика, особенности меню, подготовки и обслуживания.
4. Услуги официанта по обслуживанию на дому. Особенности предоставления услуг по организации питания и обслуживания в местах массового отдыха и участников культурно-массовых мероприятий. Услуги по доставке кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам и обслуживанию потребителей на рабочих местах (в офисе) и на дому; в пути следования пассажирского транспорта (в том числе в купе, каюте, салоне самолёта). Характеристика и особенности услуг.
5. Понятие и характеристика современных видов услуг и форм обслуживания: «шведский стол», сырная тележка, сырная тарелка, стол-экспресс, зал-экспресс, бизнес-ланч, воскресный бранч, кофе-брейк и др.

**Критерии оценки:**

За правильное выполнение задания – 1 балл

За неправильное выполнение задания – 0 баллов

**Время на выполнение:** 80 мин.

**Внеаудиторная самостоятельная работа №12.** Оформление схемы расстановки столовой посуды и продукции по форме обслуживания «шведский стол».

Подготовка сообщений с презентацией по темам: «История русских праздников», «Обслуживание пассажиров в пути следования пассажирского транспорта».

**Проверяемые результаты обучения:** З1, З7, У1, У2, У4, У5.

**Формируемые компетенции:** ОК 1., ОК 4., ОК 5., ОК 6, ОК 7, ПК 6.2, ПК 6.3, ПК 6.4.

**Критерии оценки:**

За правильное выполнение задания – 1 балл

За неправильное выполнение задания – 0 баллов

**Время на выполнение:** 90 мин.

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

**Проверяемые результаты обучения:** З1, З7, У1, У2, У4, У5.

**Формируемые компетенции:** ОК 1., ОК 4., ОК 5., ОК 6, ОК 7, ПК 6.2, ПК 6.3, ПК 6.4.

**Лекция.****План занятия:**

1. Туризм: основные понятия и определения; цели. Виды туризма, классы обслуживания.
2. Перечень услуг, предоставляемых иностранным туристам (индивидуально и группам) и делегациям отдельных стран. Нормативная база. Требования к предприятиям питания для обслуживания иностранных туристов. Перечень и характеристика услуг, предоставляемых иностранным туристам. Договора, путевки и ваучеры на обслуживание иностранных туристов. План заезда туристов.
3. Организация обслуживания туристов в ресторанах и кафе. Особенности питания, сервировки столов и обслуживания туристов из разных стран. Режим питания. Формы обслуживания. Виды расчёта. Услуги питания в пути следования туристов.

**Критерии оценки:**

За правильное выполнение задания – 1 балл

За неправильное выполнение задания – 0 баллов

**Время на выполнение:** 80 мин.

**Внеаудиторная самостоятельная работа №13.** Подготовка сообщений с презентацией по теме «Особенности питания и обслуживания туристов из разных стран мира».

**Проверяемые результаты обучения:** 31, 37, У1, У2, У4, У5.

**Формируемые компетенции:** ОК 1., ОК 4., ОК 5., ОК 6, ОК 7, ПК 6.2, ПК 6.3, ПК 6.4.

**Критерии оценки:**

За правильное выполнение задания – 1 балл

За неправильное выполнение задания – 0 баллов

**Время на выполнение:** 90 мин.

**Тема 10. Организация обслуживания в социально-ориентированных предприятиях.**

**Проверяемые результаты обучения:** 31, 37, У1, У2, У4, У5.

**Формируемые компетенции:** ОК 1., ОК 4., ОК 5., ОК 6, ОК 7, ПК 6.2, ПК 6.3, ПК 6.4.

*Лекция.*

**План занятия:**

1. Социальное питание: понятие, значение.

2. Социально-ориентированные предприятия питания: определение, виды, назначение.

Стимулирование развития сети социально-ориентированных предприятий питания.

3. Организация питания и обслуживания на производственных предприятиях, в учреждениях, учебных заведениях: обслуживаемый контингент, режим и особенности питания, оснащение и оформление залов оборудованием, мебель, столовые посуда, приборы; особенности меню для различных контингентов потребителей, формы обслуживания и расчёта. Организация питания студентов вузов, колледжей, лицеев, училищ, учащихся общеобразовательных школ. Предоставление дополнительных услуг для улучшения организации социального питания на производственных предприятиях.

4. Обслуживание социально-незащищённых групп населения (организация благотворительных акций и пр.).

**Критерии оценки:**

За правильное выполнение задания – 1 балл

За неправильное выполнение задания – 0 баллов

**Время на выполнение:** 80 мин.

**Внеаудиторная самостоятельная работа №14.** Подготовка сообщений с презентацией по теме «Организация обслуживания потребителей по месту работы и учёбы».

**Проверяемые результаты обучения:** 31, 37, У1, У2, У4, У5.

**Формируемые компетенции:** ОК 1., ОК 4., ОК 5., ОК 6, ОК 7, ПК 6.2, ПК 6.3, ПК 6.4.

**Критерии оценки:**

За правильное выполнение задания – 1 балл

За неправильное выполнение задания – 0 баллов

**Время на выполнение:** 90 мин.

**Внеаудиторная самостоятельная работа №15.** Изучение должностных инструкций персонала предприятий общественного питания.

**Проверяемые результаты обучения:** 31, 37, У1, У2, У4, У5.

**Формируемые компетенции:** ОК 1., ОК 4., ОК 5., ОК 6, ОК 7, ПК 6.2, ПК 6.3, ПК 6.4.

**Критерии оценки:**

За правильное выполнение задания – 1 балл

За неправильное выполнение задания – 0 баллов

**Время на выполнение:** 90 мин.

**Тема 11. Организация труда обслуживающего персонала.**

**Проверяемые результаты обучения:** З1, З8, У1, У2, У4, У6.

**Формируемые компетенции:** ОК 1., ОК 4., ОК 5., ОК 6., ОК 7., ПК 6.2, ПК 6.3, ПК

#### 6.4.

*Лекция.*

**План занятия:**

1. Обслуживающий персонал: определение. Общие требования, предъявляемые к обслуживающему персоналу. Требования к конкретным должностям и профессиям. Требования к менеджеру торгового зала, официанту, бармену, буфетчику, кассиру, гардеробщику, швейцару в соответствии с ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу». Организация труда работников залов.

2. Факторы, определяющие условия и режим труда обслуживающего персонала предприятий общественного питания. Роль менеджера торгового зала в организации труда обслуживающего персонала, координации и взаимодействии работы производства, зала и вспомогательных служб, организации обслуживания и предоставлении широкого перечня услуг.

3. Должностные инструкции персонала предприятий общественного питания.

**Критерии оценки:**

За правильное выполнение задания – 1 балл

За неправильное выполнение задания – 0 баллов

**Время на выполнение:** 80 мин.

#### 6.2 Задания промежуточной аттестации

**Проверяемые результаты обучения:** З1, З2, З3, З4, З5, З6, З7, З8, У1, У2, У3, У4, У5, У6, У7.

**Формируемые компетенции:** ОК 1., ОК 2., ОК 3., ОК 4., ОК 5., ОК 6., ОК 7., ПК 6.1., ПК 6.2., ПК 6.3., ПК 6.4., ПК 6.5.

**1. Предметом дисциплины «Организация обслуживания» является**

- 1) теоретическое знание оказания услуг на предприятиях общественного питания
- 2) услуга общественного питания
- 3) производство и реализация кулинарной продукции
- 4) \*обслуживающая деятельность персонала при оказании услуги общественного питания

**2. Целью изучения дисциплины**

**«Организация обслуживания» является**

- 1) овладение основными понятиями, терминами и определениями в области организации обслуживания
- 2) изучение классификации услуг общественного питания и общих требований к ним
- 3) \*приобретение теоретических знаний и практических навыков оказания услуг на предприятиях общественного питания

4) изучение требований к обслуживающему персоналу, организации труда обслуживающего персонала

**3. Общественное питание представляет собой**

- 1) \*отрасль экономики
- 2) \*совокупность предприятий, характеризующихся единством форм организации производства и обслуживания потребителей
- 3) \*предприятия, различающиеся по типам, специализации
- 4) совокупность предприятий, реализующих продовольственные товары

**4. Предприятия общественного питания выполняют следующие функции**

- 1) производство кулинарной продукции и её реализацию
- 2) \*производство кулинарной продукции, реализацию и организацию ее потребления



3) хранение продукции и её реализацию

4) организацию обслуживания потребителей

**5. Услуга общественного питания, по ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения, представляет собой**

1) продукт труда, созданный для продажи

2) работу по организации обслуживания

3) \*результат деятельности предприятий общественного питания по удовлетворению потребностей потребителя в продукции общественного питания, в проведении досуга

4) явление, на которое направлена какая-либо деятельность

**6. Метод обслуживания потребителей – это**

1) \*способ реализации потребителям

продукции общественного питания

2) организационный прием, представляющий

собой разновидность методов обслуживания

3) процесс технологии обслуживания

4) комплекс действий по оказанию услуги

**7. Различают следующие методы обслуживания:**

1) реализация кулинарной продукции через торговые автоматы, отпуск комплексных обедов

2) метод доставки продукции на дом и в офисы

3) \*обслуживание персоналом, самообслуживание и комбинированный метод

4) метод по организации потребления продукции

**8. Форма обслуживания потребителей –**

1) способ реализации потребителям продукции общественного питания

2) \*организационный прием, представляющий собой разновидность или сочетание методов

3) комплекс мероприятий по обслуживанию

4) способ подачи блюд

**9. Примерами форм обслуживания могут быть**

1) обслуживание персоналом, самообслуживание, комбинированное обслуживание

2) \*реализация кулинарной продукции через торговые автоматы, отпуск комплексных обедов

3) доставка продукции на дом и в офисы

4) оказание консультационных услуг

**10. Основными услугами, предоставляемыми потребителям на предприятиях питания являются**

1) информационно-консультационные услуги

2) \*услуги питания и услуги по организации досуга

3) услуги по изготовлению кулинарной продукции

4) услуги по реализации кулинарной продукции

**11. По уровню обслуживания и номенклатуре предоставляемых услуг подразделяются на классы**

1) \*рестораны и бары

2) кафе и столовые

3) рестораны, кафе и бары

4) столовые и закусочные

**12. К помещениям для организации обслуживания потребителей относят**

1) сервизную, моечную столовой посуды

2) раздаточную

3) \*залы, вестибюли, гардеробы, туалетные и курительные комнаты

4) хлебoreзку

**13. Гардероб и туалетные комнаты обязательно должны быть во всех предприятиях общественного питания, кроме**

1) кафе

2) столовых

3) баров

4) \*закусочных

**14. Аванзал - это**

1) административное помещение

2) \*помещение для встречи и ожидания гостей

3) часть торгового зала

4) разновидность торгового зала

**15. Норма площади на одно место в залах определяется по**

1) техническим условиям

2) санитарным правилам и нормам

3) закону «О защите прав потребителей»

4) \*Пособию к СНиП 2.08.02-89

«Проектирование предприятий общественного питания

**16. К вспомогательным помещениям на предприятиях общественного питания относятся**

1) залы, вестибюли

2) \*сервизная, моечная столовой посуды, раздаточная

3) гардеробы, туалетные комнаты

4) курительные комнаты

**17. Сервизная – это помещение для**

1) хранения сервизов

2) выдачи официантам столового белья

3) \*хранения и выдачи официантам столовой посуды и столовых приборов

4) хранения оборудования

**18. В моечной на предприятиях питания, в первом отделении посуда обмывается и обезжиривается при температуре (°C)**

1) 50-55

2) 90-98

3) \*45-48

4)30-35

**19.В моечной на предприятиях питания во втором отделении при температуре 50-55°C посуда**

- 1)обмывается и обезжиривается
- 2)\*моется и дезинфицируется
- 3)ополаскивается
- 4)стерилизуется

**20.Нормы оснащенности посудой предприятий общественного питания предусматривают наличие (комплектов посуды и приборов на одно место)**

- 1)2
- 2)\*3-4
- 3)5
- 4)1-2

**21.В залах ресторанов размещают буфеты, современное название которых**

- 1)сервизная
- 2)аванзал
- 3)\*сервис-бар
- 4)бар

**22.Для удаления темных пятен на мельхиоровой посуде, поверхность протирают**

- 1)пастой «Специальная»
- 2)\*раствором питьевой соды
- 3)моющим средством «Прогресс»
- 4)раствором хлорной извести

**23.С помощью хлебoreзки хлеб нарезают ломтиками по (граммов)**

- 1)30
- 2)80-90
- 3)70
- 4)\*40-50

**24.Интерьер предприятия общественного питания – это**

- 1)совокупность помещений
- 2)\*ансамбль, в котором взаимное соответствие элементов связано единым замыслом архитектора
- 3)взаимосвязь производственных и торговых помещений
- 4)совокупность декоративных элементов

**25.Чтобы потребитель не ощущал неудобства, расстояние между верхней площадью столешницы и сиденьем стула или кресла должно составлять (см)**

- 1)25
- 2)от 20 до 28
- 3)\*от 29 до 31
- 4)34

**26.Высота фуршетных столов составляет (мм)**

- 1)690-750, 740-750
- 2)760-780
- 3)\*1000-1050, 1000-1100

4)1100-1150

**27.Влажность в помещении предприятий питания измеряется**

- 1)\*психрометром
- 2)термометром
- 3)ариометром
- 4)барометром

**Тема 3. Столовые посуда, приборы и бельё**

**28.Фаянсовая посуда в отличие от фарфоровой**

- 1)изящная, легкая, прочная
- 2)покрыта глазурью
- 3)\*непрозрачная, с более толстыми стенками
- 4)\*пористая на изломе

**29.При изготовлении майоликовых изделий**

- 1)\*их покрывают внутри и снаружи глазурью
- 2)им сохраняют естественную окраску
- 3)их окрашивают только в белый цвет
- 4)их не окрашивают

**30.Непрозрачная светлая посуда, имитирующая дорогую фарфоровую посуду, называется**

- 1)люминарк
- 2)аркорок
- 3)\*аркопал
- 4)белый фарфор

**31.К недостаткам посуды из люминарка для напитков следует отнести то, что она**

- 1)непрозрачная
- 2)\*«не звучит» при ударе о край бокала
- 3)непрочная
- 4)не «играет» на свету

**32.Пирожковая тарелка применяется**

- 1)\*для подачи хлеба, тостов, расстегаев, пирожков
- 2)\*в качестве подстановочной под икорницы, креманки, кокошницы, кокильницы
- 3)\*для подачи влажных салфеток
- 4)для подачи горячих блюд и закусок

**33.Диаметр классической закусочной тарелки составляет (мм)**

- 1)150
- 2)175
- 3)\*200
- 4)240

**34.Если блюда с производства отпускают в мелких столовых тарелках, то их накрывают посеребренными крышками, которые называются**

- 1)«долис»
- 2)\*«клоше»
- 3)«сет»
- 4)«кроншель»

**35.Десертная тарелка отличается от закусочной**

- 1)большим диаметром
- 2)рисунком с геометрическими элементами

- 3)меньшим диаметром  
4)\*рисунком с изображением фруктов, цветов
- 36.Кисэ на 500-900 см<sup>3</sup> используются для подачи**  
1)зеленого чая, кумыса  
2)\*плова, лагмана  
3)\*мантов  
4)молочных напитков
- 37.Рюмка-подставка для яиц служит для подачи яиц, сваренных всмятку или «в мешочек» и имеет диаметр гнезда (мм)**  
1)90  
2)\*35-50  
3)30  
4)100-120
- 38.Для производства хрусталя используют лучшие сорта стекла, добавляя в стекломассу**  
1)соду  
2)\*свинец или серебро  
3)кварцевый песок  
4)люстрин
- 39.Лафитная рюмка любой формы емкостью 125 см<sup>3</sup> служит для подачи вин**  
1)белых сухих и полусухих  
2)\*красных столовых  
3)крепленых  
4)игристых
- 40.Мадерная рюмка более известна под названием**  
1)\*шерри или порто  
2)пони  
3)снифтер  
4)сауэр
- 41.В мадерной рюмке подают**  
1)белые сухие и полусухие вина  
2)красные столовые вина  
3)\*крепленые и десертные вина  
4)шампанское и игристые вина
- 42.Торты чаще всего подают на**  
1)круглом блюде  
2)мелкой столовой тарелке  
3)закусочной тарелке  
4)\*вазе плато
- 43.Мельхиор – это сплав (%)**  
1)меди (61,5), никеля (16,5), цинка (22)  
2)меди (до 80), никеля (18), серебра (2)  
3)меди (61,5), никеля (16,5), цинка (20), серебра (2)  
4)\*меди (до 80), никеля (18-20)
- 44.Для повышения противокоррозийной стойкости наружные поверхности изделия из мельхиора и нейзильбера покрывают тонким слоем**  
1)цинка  
2)\*никеля  
3)\*серебра

- 4)алюминия
- 45.Икорница из мельхиора используется для подачи икры**  
1)паюсной  
2)\*зернистой  
3)ястычной  
4)овощной
- 46.Порционная сковородка с двумя витыми ручками и прямыми бортиками (кроншель) применяется для приготовления и подачи**  
1)\*каши гурьевской  
2)жюльенов из птицы и дичи  
3)\*тефтелей в пикантном соусе  
4)грибов, запеченных в сметанном соусе
- 47.Эскарго – это блюдо для подачи**  
1)устриц  
2)\*улиток  
3)раков  
4)омаров
- 48.Кокильница представляет собой**  
1)маленькую кастрюльку с длинной ручкой  
2)блюдо с углублениями  
3)кастрюльку из мельхиора или нержавеющей стали  
4)\*небольшую металлическую раковину на подставке
- 49.Кокотница - это**  
1)\*маленькая кастрюлька с длинной ручкой  
2)блюдо с углублениями  
3)кастрюлька из мельхиора или нержавеющей стали  
4)небольшая металлическая раковина на подставке
- 50.Чтобы гость не обжегся, на ручки кокотниц надевают**  
1)\*папильотки  
2)полотняные салфетки  
3)бумажные салфетки, сложенные треугольником  
4)пищевую фольгу
- 51.Основные столовые приборы предназначены для**  
1)\*сервировки стола и приема пищи  
2)порционирования блюд  
3)подачи некоторых специфических блюд  
4)раскладки выпечных изделий
- 52.Дополнительные (вспомогательные) столовые приборы предназначены для**  
1)сервировки стола и приема пищи  
2)\*порционирования блюд и подачи некоторых специфических блюд  
3)подачи рыбных горячих блюд  
4)раскладки выпечных изделий
- 53.Вилка в рыбном приборе отличается тем, что имеет**  
1)короткую ручку и два зубца  
2)три коротких и широких зубца

- 3) длинную ручку и два маленьких зубца
- 4) \*четыре коротких зубца и углубление для отделения костей

**54. Вилку-лопатку, которая имеет пять зубцов, соединенных перекладной, применяют для**

- 1) порционирования мяса
- 2) \*раскладки рыбных консервов в масле
- 3) раскладки салатов
- 4) порционирования спаржи

**55. Если стол имеет полированное покрытие, то необходимо под скатерть подстелить мольтон**

- 1) специальную салфетку
- 2) льняную ткань
- 3) \*прокладку из одноцветной хлопчатобумажной фланели
- 4) прокладку из вискозы

**56. На современных предприятиях общественного питания очень распространены напероны –**

- 1) фуршетные скатерти.
- 2) \*нижние и небольшие верхние скатерти для накрытия столов
- 3) скатерти для сервировки чайных столов
- 4) прокладки из одноцветной хлопчатобумажной фланели

**57. Меню предприятия общественного питания – это**

- 1) \*перечень продукции, имеющейся в продаже на данный день с указанием выхода и цены
- 2) документ, предназначенный для информирования потребителей о покупных товарах
- 3) перечень блюд предприятия общественного питания
- 4) документ о реализации винно-водочных изделий

**58. Сервировку стола начинают с раскладывания**

- 1) столовых приборов
- 2) приборов для специй
- 3) \*тарелок
- 4) стекла

**59. Тарелки сервировочные и закусочные раскладывают от края стола на расстоянии (см)**

- 1) 3
- 2) 5-10
- 3) 0,5
- 4) \*2

**60. Икру паюсную раскладывают**

- 1) \*паштетной лопаткой
- 2) икорной лопаткой
- 3) чайной ложкой
- 4) рыбной лопаткой

**61. Предварительной сервировкой стола называется сервировка стола**

- 1) по заказу посетителя
- 2) \*минимальным количеством посуды и приборов
- 3) по меню комплексного обеда
- 4) максимальным количеством посуды и приборов

**62. Первым элементом обслуживания посетителей в ресторане является**

- 1) передача заказа на производство
- 2) \*встреча гостей и размещение их в зале
- 3) досервировка стола
- 4) прием, оформление и уточнение заказа

**63. Заключительным элементом обслуживания посетителей в ресторане является**

- 1) передача заказа на производство
- 2) встреча гостей и размещение их в зале
- 3) \*расчет с гостями
- 4) прием, оформление и уточнение заказа

**64. У входа в ресторан гостей встречает**

- 1) администратор
- 2) \*швейцар
- 3) хостесс
- 4) метрдотель

**65. У входа в зал ресторана гостей встречает**

- 1) официант
- 2) швейцар
- 3) \*администратор
- 4) гардеробщик

**66. При наличии твердой обложки меню подают**

- 1) \*раскрытым на первой странице
- 2) в закрытом виде
- 3) в папке
- 4) в открытом виде

**67. Прием заказа в торговом зале целесообразно осуществлять с помощью POS-терминала -**

- 1) электронной кассовой машины
- 2) автономной контрольно-кассовой машины
- 3) \*интеллектуального кассового аппарата
- 4) механической контрольно-кассовой машины

**68. При отсутствии системы автоматизации для приема заказа официант записывает заказ**

- 1) в блокноте в трех экземплярах
- 2) в записной книжке
- 3) на специальных бланках
- 4) \*на бланке счетов в двух экземплярах

**69. В разработке карты вин и их подаче в ресторане главная роль отводится**

- 1) официанту
- 2) \*сомелье

3) администратору

4) бармену

**70. В качестве аперитива можно использовать**

1) \*напитки, возбуждающие аппетит и открывающие трапезу

2) только алкогольные напитки

3) напитки, которые способствуют перевариванию пищи

4) только безалкогольные напитки

**71. Белые столовые вина подают**

1) комнатной температуры к блюдам из рыбы

2) \*охлажденными до 10-12°C к блюдам из рыбы

3) подогретыми к овощным блюдам

4) охлажденными до 10-12°C к блюдам из мяса

**72. Декантацией или декантированием называется**

1) показ вина гостю

2) подогрев вина до определенной температуры

3) соединение нескольких видов вин

4) \*переливание вина из бутылки в графин

**73. Цель декантации - это**

1) \*освобождение вина от осадка

2) \*обогащение вина кислородом

3) \*изменение температуры вина

4) выбор вина

**74. Брют, сухое и полусухое шампанское рекомендуют к**

1) десертам, фруктам и шоколаду

2) сладким блюдам и десертам

3) \*продуктам моря, блюдам из птицы, неострым сырам

4) кондитерским изделиям

**75. К черному кофе подают коньяк, к чаю подают**

1) белые и розовые столовые вина

2) десертные вина

3) красные вина

4) \*фруктовые ликеры

**76. Обслуживание посетителей ресторана начинается по следующей схеме**

1) из холодного цеха официант направляется в горячий цех

2) \*из торгового зала официант направляется в сервизную за посудой

3) официант передает заказ на производство

4) официант производит досервировку стола

**77. После передачи заказа на производство официант**

1) направляется в горячий цех

2) направляется в сервизную за посудой

3) \*производит досервировку стола

4) приносит посуду на раздачу холодного цеха

**78. Соки и охлажденную воду подают в**

1) \*кувшинах

2) рюмках

3) графинах

4) бутылках

**79. При индивидуальном заказе, 50 г водки или 100 г вина, напитки подают в**

1) графине или бутылке

2) \*рюмке или маленьком графине

3) кувшине

4) стакане

**80. Приготовленные фрукты укладывают в вазу: яблоки**

1) плодоножками вверх

2) располагают снизу

3) \*плодоножками вниз

4) располагают сверху

**81. Проволочный замок на шампанском называется**

1) \*мюзле

2) скоба

3) крючок

4) замок

**82. Если пробка крепится к бутылке стальной скобой, используют**

1) нож сомелье

2) секатор

3) ножницы

4) \*щипцы

**83. Для охлаждения бутылок с напитками можно использовать**

1) \*ведерко со льдом

2) \*винный кулер

3) \*ледницу

4) холодную воду

**84. Французский метод предусматривает подачу блюда**

1) с применением приставного стола, серванта или тележки

2) в индивидуальной тарелке гостя

3) \*в обнос

4) в стол

**85. Английский метод предусматривает подачу блюда**

1) в индивидуальной тарелке гостя

2) \*с применением приставного стола, серванта или тележки

3) в стол

4) в обнос

**86. Европейский метод предусматривает подачу блюда**

1) \*в индивидуальной тарелке гостя

2) в обнос

3) с применением приставного стола, серванта или тележки

4) в стол

**87. При плоскостном приеме раскладки блюда**

1) приборы для порционирования держат в ладони правой руки слегка раздвинутыми

- 2)вилку располагают над ложкой как щипцы
- 3)\*столовые ложку и вилку располагают в одной плоскости в виде лопатки
- 4)столовые ложку и вилку держат в правой руке, указательный палец располагают между приборами

**88.Французским методом (плоскостной прием) подают блюда**

- 1)вторые горячие без соуса
- 2)\*с мягкой консистенцией
- 3)вторые сложной раскладки
- 4)состоящие из порций рыбы или мяса с овощным гарниром

**89.Отварная рыба, сельдь под шубой подаются методом**

- 1)\*французским (плоскостной прием)
- 2)английским
- 3)русским
- 4)комбинированным

**90.При обслуживании группы гостей винно-водочные изделия подают в**

- 1)кувшине
- 2)фужере
- 3)\*графине или бутылке
- 4)банке

**91.Кофе гляссе – это кофе с**

- 1)соком
- 2)солью
- 3)бараньим жиром
- 4)\*мороженым

**92.Исконно русский напиток, приготовленный на основе меда и пряностей**

- 1)\*сбитень
- 2)квас
- 3)компот
- 4)морс

**93.Фрукты огуречного дерева в форме звездочки, называются**

- 1)инжир
- 2)\*карамболла
- 3)киви
- 4)лайм

**94.Клубнику, малину, ежевику подают**

- 1)на десертной тарелке
- 2)на закусочной тарелке
- 3)\*в креманке на пирожковой тарелке
- 4)на пирожковой тарелке

**95.Холодные блюда и закуски**

- 1)\*возбуждают аппетит
- 2)\*усиливают выделение пищеварительного сока
- 3)\*подготавливают организм к приему основных блюд
- 4)способствуют перевариванию пищи

**96.Температура подачи холодных блюд и закусок (°C)**

- 1)\*10-14
- 2)6-8
- 3)6-10
- 4)14-18

**97.Температура подачи горячих закусок (°C)**

- 1)65-70
- 2)70-80
- 3)60-65
- 4)\*85-90

**98.Рыба малосольная подается**

- 1)с малосольным огурцом и зеленым горошком
- 2)со сливочным маслом
- в)со свежими овощами
- г)\*с долькой лимона, маслинами, веточкой зелени

**99.К яичнице-глазунье дополнительно к основным приборам подают**

- 1)\*десертную ложку
- 2)чайную ложку
- 3)столовую вилку
- 4)десертный прибор

**100.Грибы, запеченные в сметанном соусе подают в**

- 1)кокильнице
- 2)\*кокотнице
- 3)баранчике
- 4)порционной сковороде

**101.Горячие бутерброды отпускают как самостоятельное блюдо, второе их название**

- 1)\*тартинки
- 2)волованы
- 3)тарталетки
- 4)канапе

**102.Чай по-английски отличается тем, что**

- 1)в заварку добавляют молоко
- 2)его готовят с добавлением корицы, орехов и фиников
- 3)\*в горячее молоко добавляют заварку
- 4)в заварку добавляют лепестки роз

**103.Наиболее высокие вкусовые качества имеют моллюски (лет)**

- 1)1-3
- 2)более 5
- 3)\*3-5
- 4)5-10

**104.Курицу фаршированную подают на круглом фарфоровом блюде, второе название этого блюда**

- 1)гратен
- 2)кокиль
- 3)жюльен
- 4)\*галантин

**105.Горячие супы подаются при температуре (°C)**

- 1)10-14
- 2)\*65-75

3)50-60

4)85-90

**106. Вторые блюда в столовых и закусочных подаются при температуре (°С)**

1)85-90

2)65-75

3)80

4)\*60-65

**107. Вторые блюда в ресторанах подаются при температуре (°С)**

1)60-65

2)\*85-90

3)65-75

4)70

**108. Рыба, жаренная в тесте называется**

1)грилье

2)\*орли

3)рыба по-царски

4)кольбер

**109. Эскалоп из телятины или свинины подают на**

1)ломтике ржаного хлеба

2)батоне

3)\*крутоне

4)слойке

**110. Сырники и творожные запеканки часто включают в меню обеда и отпускают**

1)на пирожковой тарелке

2)в порционной сковородке

3)\*в подогретых мелких столовых тарелках

4)в круглом баранчике

**111. Каша гурьевская – это каша**

1)перловая со свежими фруктами

2)\*манная с консервированными фруктами

3)рисовая с изюмом

4)пшеничная с сухофруктами

**112. Бисквитное пирожное едят**

1)руками

2)десертной ложкой

3)фруктовым ножом и вилкой

4)\*десертным ножом и вилкой

**113. Существуют следующие виды расчета с потребителями в общественном питании**

1)\*наличными

2)\*кредитными картами

3)\*безналичный

4)комбинированный

**114. Для правильного хранения сигар в ресторанах и барах используют специальное оборудование**

1)портсигары

2)картонные коробки

3)\*хьюмидоры

4)металлические емкости

**115. Прием – это**

1)завтрак, обед или ужин

2)торжественный ужин

3)обед, устраиваемый в честь официального лица

4)\*торжественный званый завтрак, обед или ужин, устраиваемый в честь официального лица или события

**116. Банкеты в отличие от официальных приемов носят (характер)**

1)частный

2)\*неофициальный

3)деловой

4)официальный

**117. Заказ на обслуживание банкета принимает**

1)\*менеджер

2)официант

3)\*метрлотель

4)сомелье

**118. Первый экземпляр заказа-счета менеджер передает**

1)кассиру

2)официанту

3)\*заказчику

4)на кухню

**119. На приеме-фуршете один официант обслуживает (гостей)**

1)\*15-20

2)6-8

3)8-10

4)12-15

**120. К чайному столу подают**

1)\*сладкие и десертные блюда

2)\*десертные вина, ликеры, коньяк

3)холодные блюда и закуски

4)вторые горячие блюда

**121. К отличительным особенностям банкета-чая относят то, что**

1)\*фужеры для воды на столы не ставят

2)обязательно ставят фужеры для воды и сока

3)стол сервируют бутылками с вином

4)\*вино подают в графинах

**122. Дополнительная плата за обслуживание в номерах гостиниц по заказам не превышает (% суммы счета)**

1)10

2)7

3)20

4)\*15

**123. Бизнес-ланч – это**

1)обед в закусочной

2)\*деловой обед в ресторане

3)экспресс-обед в аэропорту

4)обед со шведским столом

**124. Вид питания туристов «полный пансион» означает**

1)завтрак и обед

2)размещение и завтрак

3)\*завтрак, обед и ужин

4)завтрак и ужин

**125.Японцы не любят**

- 1)икру кетовую, пироги с мясом и капустой
- 2)бульоны с пельменями, фрикадельками, похлебки
- 3)свежие фрукты, мороженое, чай
- 4)\*щи из квашеной капусты, солянки, минеральную воду

**126.Туристам из Китая не рекомендуется подавать**

- 1)солянки, суп фасолевый, зеленый чай
- 2)\*молоко, кисломолочные продукты, минеральную воду
- 3)салаты из овощей с грибами, пикантный суп со свининой,
- 4)\*острые рыбные продукты, маргарин и сыр

**127.При обслуживании гостей на высшем уровне официант может использовать складной поднос**

- 1)геридон
- 2)клоше
- 3)\*трейджек
- 4)кроншель

**128.Транширование – это**

- 1)поливка мяса, фруктов горящим напитком
- 2)обмакивание в растопленном сыре хлеба, гренок
- 3)\*нарезка на порции в присутствии посетителей
- 4)обмакивание фруктов в растопленном шоколаде

**129.Для обслуживания рассредоточенных коллективов используют**

- 1)\*передвижные столовые
- 2)стационарные столовые
- 3)закусочные
- 4)\*вагоны-столовые

**30. Квалификационная характеристика официанта состоит из (разделов)**

- 1)\*характеристика работ
- 2)\*должен знать
- 3)права и обязанности
- 4)ответственность

**131. Национальные супы и похлебки подают в**

- 1)\*керамических горшочках
- 2)глубоких столовых тарелках
- 3)суповых мисках
- 4)бульонных чашках

Время на выполнение: 30 мин.



## 7. Шкала оценки образовательных достижений

Баллы	Качественная оценка	Количественная оценка
91-100	отлично	«5»
76-90	хорошо	«4»
61-75	удовлетворительно	«3»
менее 61	неудовлетворительно	«2»
более 61	зачтено	
менее 61	не зачтено	

## 8. Информационное обеспечение реализации обучения

### Нормативно-правовые документы:

1. О защите прав потребителей: федеральный закон РФ от 07.02.1992 №2300-1-ФЗ (с изм. и доп. от 24.04.2020 №144-ФЗ) [Электронный ресурс] / СПС «Консультант плюс».

2. О техническом регулировании: федеральный закон РФ от 15.12.2002 (с изм. и доп. от 28.11.2018 №449-ФЗ) [Электронный ресурс] / СПС «Консультант плюс».

3. О качестве и безопасности пищевых продуктов: федеральный закон РФ от 02.01.2000 (с изм. и доп. от 31.12.2014 г. №493-ФЗ) [Электронный ресурс] / СПС «КонсультантПлюс»

4. Правила оказания услуг общественного питания: утв. Постановлением Правительства РФ №1036 от 15.08.1997 г. (с изм. и доп. от 04.10.2012 г.) [Электронный ресурс] / СПС «КонсультантПлюс».

5. ГОСТ 30389-2013. Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования (вместе с «Минимальными требованиями к предприятиям (объектам) общественного питания различных типов») (введен в действие Приказом Росстандарта от 22.11.2013 N 1676-ст) [Электронный ресурс] / СПС «КонсультантПлюс»

6. ГОСТ 31985-2013. Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Термины и определения (введен в действие Приказом Росстандарта от 27.06.2013 N 191-ст) [Электронный ресурс] / СПС «КонсультантПлюс»

### Основная литература:

1. Сологубова, Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для среднего профессионального образования / Г. С. Сологубова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 332 с. <https://biblio-online.ru/bcode/429037>

2. Баранов, Б. А. Организация обслуживания в организациях общественного питания. Этикет : учебное пособие для среднего профессионального образования / Б. А. Баранов, И. А. Скоркина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 ; Мичуринск : Изд-во Мичуринского госагроуниверситета. — 184 с. <https://biblio-online.ru/bcode/447804>

### Дополнительная литература:

1. Радченко, Л. А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник / Радченко Л.А. — Москва : КноРус, 2018. — 321 с. <https://book.ru/book/920629>

2. Любецкая, Т. Р. Организация и технология обслуживания в барах, буфетах : учебник / Любецкая Т.Р., Бронникова В.В. – Москва : КноРус, 2019. – 246 с.  
<https://book.ru/book/937062>

#### **Интернет-ресурсы**

1. ЭБС «Book.ru» <https://book.ru>
2. ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com>
3. ЭБС «Юрайт» <https://www.biblio-online.ru>