

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
**Муромский институт (филиал)**  
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования  
**«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(МИ ВлГУ)**

**Кафедра ЭТиМК**

«УТВЕРЖДАЮ»  
Заместитель директора по УР  
\_\_\_\_\_ Д.Е. Андрианов  
\_\_\_\_\_ 17.05.2022

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

*Технология и организация услуг питания*

**Направление подготовки**

*43.03.02 Туризм*

**Профиль подготовки**

*Технология туристской деятельности*

Семестр	Трудоем- кость, час./зач. ед.	Лек- ции, час.	Прак- тиче- ские занятия, час.	Лабора- торные работы, час.	Консультация, час.	Конт- роль, час.	Всего (контак- тная работа), час.	СРС, час.	Форма промежу- точного контроля (экз., зач., зач. с оц.)
5	216 / 6	32	48		5,2	0,35	85,55	94,8	Экз.(35,65)
Итого	216 / 6	32	48		5,2	0,35	85,55	94,8	35,65

Муром, 2022 г.

## 1. Цель освоения дисциплины

Цель дисциплины: формирование знаний в области технологии и организации услуг питания и навыков их практического применения на туристских предприятиях

Задачи дисциплины: сформировать у студентов системные знания технологий организации услуг питания сервисных предприятий, предприятий общественного питания и организации питания туристов; дать представление студентам об основных технологиях в области организации и управления индустрией питания и туристским сервисом; ознакомить с организацией и техникой обслуживания потребителей на предприятиях различных типов и классов; дать знания в области основных и прогрессивных форм и методов обслуживания различных групп населения

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Технология и организация услуг питания» в системе профессиональной подготовки бакалавра основывается на знании основных положений следующих дисциплин: «Человек и его потребности», «Сервисная деятельность», «Экономика туристской фирмы», «Безопасность жизнедеятельности». От знания основных положений курса «Технология и организация услуг питания» зависит успешность овладения другими дисциплинами, в частности такими как «Стандартизация и сертификация в туризме», «Технология гостиничных услуг».

## 3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	
ПК-5 Способен организовать процесс обслуживания потребителей с учетом их запросов и применением клиентоориентированных технологий	ПК-5.1 Использует инновационные виды сервисной деятельности и новые формы организации обслуживания для удовлетворения потребностей туриста	инновационные виды сервисной деятельности и новые формы организации обслуживания потребителей в сфере туризма ; (ПК-5.1) организовать процесс обслуживания потребителей в сфере туризма с учётом их запросов (ПК-5.1) современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг . (ПК-5.1)	тесты

#### 4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 часов.

##### 4.1. Форма обучения: очная

Уровень базового образования: среднее общее.

Срок обучения 4г.

##### 4.1.1. Структура дисциплины

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником							Самостоятельная работа	Форма текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации(по семестрам)
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	КП / КР	Консультация	Контроль		
1	Организационно-правовые аспекты в сфере питания туристов	5	8	4						27	тестирование
2	Технология и организация производства на предприятиях питания	5	14	30						31	тестирование
3	технология и организация обслуживания на предприятиях общественного питания	5	10	14						36,8	тестирование
Всего за семестр		216	32	48				5,2	0,35	94,8	Экз.(35,65)
Итого		216	32	48				5,2	0,35	94,8	35,65

##### 4.1.2. Содержание дисциплины

###### 4.1.2.1. Перечень лекций

###### Семестр 5

*Раздел 1. Организационно-правовые аспекты в сфере питания туристов*

###### Лекция 1.

Понятие об услуге питания. Цели и задачи предприятий питания. Проектирование предприятий питания (2 часа).

###### Лекция 2.

Классификация услуг общественного питания. Правила оказания и оценка качества услуг (2 часа).

###### Лекция 3.

Методы и формы обслуживания на предприятиях питания (2 часа).

#### **Лекция 4.**

Организация снабжения предприятий питания и складское хозяйство. Нормативная документация (2 часа).

*Раздел 2. Технология и организация производства на предприятиях питания*

#### **Лекция 5.**

Требования, предъявляемые к качеству товаров и услуг общественного питания (2 часа).

#### **Лекция 6.**

Технология и организация работы производственных цехов (2 часа).

#### **Лекция 7.**

Торговые и технологические помещения (2 часа).

#### **Лекция 8.**

Столовая посуда и бельё (2 часа).

#### **Лекция 9.**

Подготовка к обслуживанию потребителей (2 часа).

#### **Лекция 10.**

Подготовка торговых помещений к приёму посетителей (2 часа).

#### **Лекция 11.**

Организация обслуживания потребителей в ресторанах (2 часа).

*Раздел 3. технология и организация обслуживания на предприятиях общественного питания*

#### **Лекция 12.**

Правила подачи блюд: холодные блюда и закуски (2 часа).

#### **Лекция 13.**

Правила подачи горячих блюд, десерта и напитков (2 часа).

#### **Лекция 14.**

Обслуживание банкетов и приёмов (2 часа).

#### **Лекция 15.**

Организация обслуживания в гостиницах. Обслуживание туристских групп (2 часа).

#### **Лекция 16.**

Специальные формы предоставления услуг питания (2 часа).

### **4.1.2.2. Перечень практических занятий**

#### **Семестр 5**

*Раздел 1. Организационно-правовые аспекты в сфере питания туристов*

##### **Практическое занятие 1**

Услуга общественного питания, её продукт. Требования к проектированию предприятий питания (2 часа).

##### **Практическое занятие 2**

Классификация услуг и их качество на предприятиях общественного питания (2 часа).

*Раздел 2. Технология и организация производства на предприятиях питания*

##### **Практическое занятие 3**

Правила предоставления услуг и организация обслуживания на предприятиях общественного питания (2 часа).

##### **Практическое занятие 4**

Методы и формы обслуживания на предприятиях общественного питания (2 часа).

##### **Практическое занятие 5**

Технология и организация снабжения предприятий общественного питания. складское хозяйство (2 часа).

##### **Практическое занятие 6**

Правила приёмки продукции на склад и отпуска её в производственные цеха (2 часа).

##### **Практическое занятие 7**

Документальное оформление приёмки продукции на склад и отпуска её в производственные цеха (2 часа).

#### **Практическое занятие 8**

Система обеспечения качества на предприятиях общественного питания. формы и методы контроля качества (2 часа).

#### **Практическое занятие 9**

Технологии и организация обеспечения безопасности на предприятиях общественного питания (2 часа).

#### **Практическое занятие 10**

Состав и использование помещений предприятий общественного питания: производственные помещения (2 часа).

#### **Практическое занятие 11**

Состав и использование помещений предприятий общественного питания: торговые помещения (2 часа).

#### **Практическое занятие 12**

Состав и использование помещений предприятий общественного питания: технические и административные помещения (2 часа).

#### **Практическое занятие 13**

Технология и организация работы производственных цехов предприятий общественного питания (2 часа).

#### **Практическое занятие 14**

Столовая посуда и бельё. правила использования (2 часа).

#### **Практическое занятие 15**

Подготовка к обслуживанию потребителей услуг: информационное обеспечение потребителей (2 часа).

#### **Практическое занятие 16**

Организация технологического процесса подготовки торговых помещений к приёму потребителей услуг. Правила сервировки стола (2 часа).

#### **Практическое занятие 17**

Технология и организация приёма гостей. Требования к персоналу (2 часа).

*Раздел 3. технология и организация обслуживания на предприятиях общественного питания*

#### **Практическое занятие 18**

Встреча и размещение гостей, приём и оформление заказа. Подача продукции их буфета (2 часа).

#### **Практическое занятие 19**

Организация обслуживания потребителей в ресторанах: способы и последовательность подачи блюд, закусок и напитков (2 часа).

#### **Практическое занятие 20**

Технология и организация обслуживания банкетов и приёмов (2 часа).

#### **Практическое занятие 21**

Организация услуг питания туристских групп в гостиницах (2 часа).

#### **Практическое занятие 22**

Технология и организация выездного обслуживания (кейтеринг) (2 часа).

#### **Практическое занятие 23**

Технология проведения тренинга обслуживающего персонала на предприятиях питания (2 часа).

#### **Практическое занятие 24**

Оперативное планирование производства на предприятиях общественного питания (2 часа).

### **4.1.2.3. Перечень лабораторных работ**

Не планируется.

### **4.1.2.4. Перечень тем и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

Перечень тем, вынесенных на самостоятельное изучение:

1. История развития ресторанного дела. Современное состояние и основные направления развития ресторанного бизнеса.
2. Государственное регулирование развития предприятий общественного питания.
3. Критерии классификации предприятий питания.
4. Классификация предприятий в зависимости от выполняемых функций. Классификация предприятий в зависимости от характера торгово-производственной деятельности.
5. Ресурсная составляющая ресторанного бизнеса.
6. Особенности производственно-торговой деятельности предприятий питания.
7. Производственно-торговая структура предприятия. Основные подразделения и службы ресторана.
8. Предприятия питания в различных средствах размещения (мотелей, гостиничных комплексов, санаториях и др.).
9. Предприятия питания в структуре сферы гостеприимства.
10. Услуги ресторана в структуре туристического продукта.
11. Принципы формирования структур управления рестораном, критерии их эффективности.
12. Организационная структура управления рестораном.
13. Содержание маркетингового исследования внешней среды ресторана.
14. Особенности маркетинговых исследований в ресторанном бизнесе.
15. Назначение и принципы составления меню. Качественный анализ и оптимизация меню.
16. Классификация и характеристика форм и методов обслуживания.
17. Организация обслуживания потребителей в ресторанах. Способы подачи блюд (виды сервиса).
18. Психологические факторы в обслуживании посетителей. Культура обслуживания на предприятиях питания.
19. Виды банкетов, их особенности.
20. Этапы открытия предприятия общественного питания.
21. Разработка бизнес-плана создания ресторана.
22. Сертификация услуг предприятий общественного питания.
23. Требования, предъявляемые к качеству товаров и услуг общественного питания. Основные критерии качества продукции общественного питания.
24. Контроль качества продукции общественного питания. Менеджмент качества. Сертификация системы менеджмента качества.
25. Информационные системы в ресторанном бизнесе.
26. Технологические документы предприятий питания.
27. Особенности технологии и организации обслуживания иностранных туристов.
28. Требования, предъявляемые к сырым продуктам питания, поступающим на предприятия общественного питания.

Для самостоятельной работы используются методические указания по освоению дисциплины и издания из списка приведенной ниже основной и дополнительной литературы.

#### **4.1.2.5. Перечень тем контрольных работ, рефератов, ТР, РГР, РПР**

Не планируется.

#### **4.1.2.6. Примерный перечень тем курсовых работ (проектов)**

Не планируется.

### **5. Образовательные технологии**

В процессе изучения дисциплины применяется контактная технология преподавания (за исключением самостоятельно изучаемых студентами вопросов). При проведении практических работ применяется имитационный или симуляционный подход. Шаги решения задач студентам демонстрируются при помощи мультимедийной техники. В дальнейшем студенты самостоятельно выполняют аналогичные задания.

## **6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.**

Фонды оценочных материалов (средств) приведены в приложении.

## **7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.**

### **7.1. Основная учебно-методическая литература по дисциплине**

1. Борисова, А. В. Техническое оснащение предприятий общественного питания. Тепловое оборудование : учебное пособие для СПО / А. В. Борисова. — Саратов : Профобразование, 2022. — 461 с. — ISBN 978-5-4488-1422-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/116303.html> (дата обращения: 13.10.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей - <https://www.iprbookshop.ru/116303.html>
2. Воронина, М. С. Технология открытия, продвижения и функционирования предприятий общественного питания : учебное пособие для СПО / М. С. Воронина. — Саратов : Профобразование, 2022. — 514 с. — ISBN 978-5-4488-1424-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/116306.html> (дата обращения: 13.10.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей - <https://www.iprbookshop.ru/116306.html>
3. Еремеева, Н. Б. Контроль качества продукции и услуг общественного питания : учебное пособие для СПО / Н. Б. Еремеева. — Саратов : Профобразование, 2021. — 205 с. — ISBN 978-5-4488-1228-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106828.html> (дата обращения: 13.10.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/106828> - <https://www.iprbookshop.ru/106828.html>
4. Организация и технологии предприятий питания в профессиональной сфере. Практикум : учебное пособие / Н. С. Родионова, Е. В. Белокурова, Е. А. Климова, Т. А. Разинкова. — Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2021. — 224 с. — ISBN 978-5-00032-563-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/119644.html> (дата обращения: 13.10.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей - <https://www.iprbookshop.ru/119644.html>

### **7.2. Дополнительная учебно-методическая литература по дисциплине**

1. Еремеева, Н. Б. Контроль качества продукции и услуг общественного питания : практикум для СПО / Н. Б. Еремеева. — Саратов : Профобразование, 2022. — 127 с. — ISBN 978-5-4488-1382-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/116264.html> (дата обращения: 13.10.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей - <https://www.iprbookshop.ru/116264.html>
2. Организация производства и логистика предприятий индустрии питания и ресторанного бизнеса : учебное пособие / Н. С. Родионова, Я. П. Домбровская, А. А. Дерканосова, Е. В. Белокурова. — 2-е изд. — Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2021. — 120 с. — ISBN 978-5-00032-532-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/119656.html> (дата обращения: 13.10.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей - <https://www.iprbookshop.ru/119656.html>
3. Захарова, Н. А. Услуги общественного питания, экскурсионное обслуживание и другие сопутствующие услуги в сфере туризма : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 122 с. — ISBN 978-5-4488-0508-0, 978-5-4497-0400-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93554.html> (дата обращения: 13.10.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей - <https://www.iprbookshop.ru/93554.html>
4. Макарова, Н. В. Высокотехнологичные производства продуктов питания : учебное пособие / Н. В. Макарова. — Самара : Самарский государственный технический университет,

ЭБС АСВ, 2020. — 451 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/105202.html> (дата обращения: 13.10.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей - <https://www.iprbookshop.ru/105202.html>

### **7.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

В образовательном процессе используются информационные технологии, реализованные на основе информационно-образовательного портала института ([www.mivlgu.ru/iop](http://www.mivlgu.ru/iop)), и инфокоммуникационной сети института:

- предоставление учебно-методических материалов в электронном виде;
- взаимодействие участников образовательного процесса через локальную сеть института и Интернет;
- предоставление сведений о результатах учебной деятельности в электронном личном кабинете обучающегося.

Информационные справочные системы:

Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - <http://www.consultant.ru>

Информационно-справочная система "Гарант" - <http://www.garant.ru>

Электронная библиотека - <http://www.elibrary.ru>

Информационно-образовательный портал - <https://www.mivlgu.ru/iop>

Журнал "Современный ресторан" - <http://www.panor.ru/journals/restoran/> содержит многочисленные статьи по организации питания в ресторанах

Журнал "Ресторанные ведомости" - <http://www.restoved.ru/> содержит обзоры состояния и развития ресторанного бизнеса

Журнал "Общепит: бизнес и искусство" - <http://www.panor.ru/journals/obshepit/> содержит статьи по проблеме организации работы общественного питания

Журнал "Вопросы питания" - <http://vp.geotar.ru/> содержит статьи, содержащие современные требования к технологии и качеству продукции общественного питания

Программное обеспечение:

Google Chrome (Лицензионное соглашение Google)

КонсультантПлюс (Гражданско-правовой договор об информационной поддержке от 01.01.2021 г.)

Microsoft Windows 10 Professional (Программа Microsoft Azure Dev Tools for Teaching (Order Number: IM126433))

Microsoft Office Standard 2019 Russian OLV NL Each Academic AP (Сублицензионный договор №0221/15 на передачу неисключительных прав на использование программных продуктов от 08.02.2021 года)

Adobe Acrobat Reader DC (Общие условия использования продуктов Adobe)

### **7.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

[iprbookshop.ru](http://iprbookshop.ru)

[consultant.ru](http://consultant.ru)

[garant.ru](http://garant.ru)

[elibrary.ru](http://elibrary.ru)

[mivlgu.ru](http://mivlgu.ru)

[panor.ru](http://panor.ru)

[restoved.ru](http://restoved.ru)

[vp.geotar.ru](http://vp.geotar.ru)

[mivlgu.ru/iop](http://mivlgu.ru/iop)



## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Кабинет бухгалтерского учета, анализа и аудита

Комплект учебно-методических пособий; 12 компьютеров: Персональный компьютер; проектор NEC V302X; экран настенный Lumien Master Picture

## **9. Методические указания по освоению дисциплины**

Для успешного освоения теоретического материала обучающийся: знакомится со списком рекомендуемой основной и дополнительной литературы; уточняет у преподавателя, каким дополнительным пособиям следует отдать предпочтение; ведет конспект лекций и прорабатывает лекционный материал, пользуясь как конспектом, так и учебными пособиями.

На практических занятиях пройденный теоретический материал подкрепляется решением задач по основным темам дисциплины. Занятия проводятся в компьютерном классе, используя специальное программное обеспечение. Каждой подгруппе обучающихся преподаватель выдает задачу, связанную с разработкой и программной реализацией алгоритмов обработки информации. В конце занятия обучающие демонстрируют полученные результаты преподавателю и при необходимости делают работу над ошибками.:

Самостоятельная работа оказывает важное влияние на формирование личности будущего специалиста, она планируется обучающимся самостоятельно. Каждый обучающийся самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием дисциплины. Он выполняет внеаудиторную работу и изучение разделов, выносимых на самостоятельную работу, по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

Форма заключительного контроля при промежуточной аттестации – экзамен. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине разработаны фонд оценочных средств и балльно-рейтинговая система оценки учебной деятельности студентов. Оценка по дисциплине выставляется в информационной системе и носит интегрированный характер, учитывающий результаты оценивания участия студентов в аудиторных занятиях, качества и своевременности выполнения заданий в ходе изучения дисциплины и промежуточной аттестации.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению *43.03.02 Туризм* и профилю подготовки *Технология туристской деятельности*  
Рабочую программу составил д.т.н., профессор *Шулятьева Л.И.*\_\_\_\_\_

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры *ЭТиМК*

протокол № 14 от 26.04.2022 года.

Заведующий кафедрой *ЭТиМК* \_\_\_\_\_ *Гусарова М.Е.*  
(Подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии факультета

протокол № 8 от 12.05.2022 года.

Председатель комиссии ФЭМ \_\_\_\_\_ *Терентьева И.В.*  
(Подпись) (Ф.И.О.)

**Фонд оценочных материалов (средств) по дисциплине**  
Технология и организация услуг питания

**1. Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости по дисциплине**

Оценочные средства для текущего контроля расположены в  
<https://www.mivlgu.ru/iop/course/view.php?id=827>

Рейтинг-контроль 1

Блок 1 (знать):

1. Какие понятия объединяются в систему фирменного блока?
  - а) товарный диск, логотип;
  - б) товарный диск, логотип почтового адреса, фирменные цветы;
  - в) фирменные цветы, логотип, почтовый адрес.
2. Какие помещения в ресторане относят к помещениям для потребителей? а) зал, вестибюль, аванзал, сервизная;
  - б) аванзал, бар, зал, сервизная;
  - в) зал, сервизная, буфет, вестибюль;
  - г) зал, вестибюль, аванзал, бар.
3. Сервизная должна располагаться?
  - а) рядом со складом;
  - б) рядом с моечной столовой посуды;
  - в) рядом с охлаждаемой камерой;
  - г) рядом с гардеробом.
4. Рюмка рейнвейная используется для подачи: а) красных вин;
  - б) шампанского;
  - в) водки;
  - г) белых вин.
5. Для каких напитков используют бокалы?
  - а) шампанского;
  - б) водки;
  - в) коньяка;
  - г) вина.
6. Каков размер стандартного ресторанного стола?
  - а) 1200х800 б) 1000х600 в) 900х900 г) 1500х100
7. Назовите основные методы обслуживания в ресторане.
  - а) самообслуживание;
  - б) обслуживание официантами;
  - в) комбинированное;
  - г) все вышеперечисленные.

8. Кто встречает входящих в зал ресторана гостей?

- а) официант;
- б) директор;
- в) швейцар;
- г) метрдотель.

9. В состав десертного прибора входит: а) вилка, нож;

- б) вилка, нож, ложка;
- в) вилка, ложка;
- г) вилка, ложка, лопатка.

10. Сервировка стола должна отражать: а) время обслуживания;

- б) эстетическую направленность;
- в) национальные особенности;
- г) согласованность предметов сервировки.

11. Где записываются фирменные блюда в меню? а) в конце;

- б) в середине;
- в) в начале тех блюд, к группе которых они относятся; г) в начале.

12. Подбирая себе гардероб, человек:

а) создает свой образ, выражает свое мировоззрение, влияя на мнение окружающих о себе

- б) руководствуется единственным принципом: «Удобство для самого себя»;
- в) должен стремиться выглядеть лучше, чем окружающие его люди

13. Если женщина приглашена на неофициальный, неторжественный завтрак, обед, ужин или любое другое мероприятие, то ей следует надеть:

- а) что-нибудь шикарное, главное – чтобы все ее запомнили;
- б) повседневную одежду, в т.ч. спортивный костюм;
- в) повседневную одежду

14. На официальные, торжественные приемы, проходящие в дневное время, женщинам можно надеть:

а) что-нибудь незамысловатое, в то же время следует подчеркнуть свою индивидуальность, сделать акцент на каком-либо предмете гардероба или аксессуаре

б) строгое платье-костюм, по желанию образ можно дополнить шляпкой, перчатками (кружевными, шелковыми, лайковыми)

в) вечернее платье, шляпу, перчатки

15. Чем позднее начинается официальный прием, чем более торжественный характером он носит, тем:

- а) наряднее вам следует выглядеть
- б) проще должен быть ваш гардероб
- в) ярче должен быть ваш гардероб

16. На неофициальных, неторжественных приемах мужчина должен присутствовать:

- а) в повседневной одежде
- б) обязательно в костюме
- в) Не принципиально в чем, обычно это важно для женщины

17. На официальных приемах темный костюм и белая рубашка являются классическим вариантом для мужчин:

а) да, это верно

б) нет, на официальных приемах нужно быть во фраке или смокинге в) нет, все зависит от модных тенденций

18. Если в приглашении есть указание на дресс-код, правила этикета рекомендуют следовать ему:

- а) всегда
- б) на мероприятиях, важных для вас
- в) только на официальных мероприятиях

19. Среди мужских деловых костюмов самым консервативным считается:

а) смокинг, к нему белая рубашка с мягким воротничком; галстук-бабочка в цвет смокинга

б) однобортный костюм синего цвета; к нему белая или светло-голубая рубашка, темно-бордовый галстук

в) однобортный костюм синего цвета; к нему белая или светло-голубая рубашка, однотонный галстук в мелкий горошек или косую полоску

20. Среди женских деловых костюмов для встреч на высоком официальном уровне самым консервативным считается:

а) костюм строгого кроя, любого цвета и фасона, блузка приближена к мужской рубашке

б) костюм темно-бордового или синего цвета;

в) пиджак однобортный, приталенный, юбка прямая, чуть ниже колена, блузка приближена к мужской рубашке

г) костюм любого кроя, главное, чтобы он был к лицу

21. На формальные встречи женщина может надевать:

а) деловые костюмы любого цвета и различных фасонов. Блузка может быть с элементами романтичности, но глубокие декольте и прозрачные ткани не допустимы

б) костюмы любого цвета и различных фасонов, платья из тонких, воздушных тканей

в) деловые костюмы любого цвета и различных фасонов. Блузка может быть с элементами романтичности, допустимы глубокие декольте и прозрачные ткани

22. Среди допустимых элементов внешнего облика деловой женщины выделите один нежелательный:

- а) платье-костюм
- б) блузка в полоску
- в) непокрытые лаком ногти
- г) отсутствие макияжа
- д) кейс
- е) плащ
- ж) шляпа;

- з) босоножки
- и) брючный костюм
- к) брючный ремень

Блок 2 (уметь):

#### Задание № 1

1. Повар готовит блюдо «Картофель в молоке»: нарезал очищенный картофель брусочками, влил молоко, и варит картофель. Исправьте ошибки, допущенные поваром. Ответ обоснуйте. Как вы подадите готовое блюдо «Картофель в молоке»?
2. Рассчитать продукты массой брутто для приготовления 70 порций рыбы жареной по второй колонке Сборника рецептур блюд, если используется сом неразделанный крупного размера. Гарнир – картофельное пюре, соус томатный. Сезон – февраль месяц.

#### Задание № 2

1. В меню предприятия общественного питания имеется блюдо «Овощи припущенные». Посетитель не знаком с таким блюдом и просит вас, как повара, готовившего данное блюдо объяснить значение способа припускания овощей. Что вы ответите посетителю? Постарайтесь убедить его приобрести данное блюдо.
2. Рассчитать продукты для приготовления 200 порций баранины отварной по третьей колонке Сборника рецептур блюд, гарнир – картофельное пюре, соус паровой, баранина поступила второй категории. Сезон – декабрь.

#### Задание № 3

1. Вы работаете поваром, готовите овощные блюда. Перечислите правила личной гигиены, которые вам необходимо соблюдать. Перечислите правила производственной санитарии, которые необходимо соблюдать повару
2. Выписать продукты для 100 порций антрекота с луком и жареным картофелем из отварного по первой колонке Сборника рецептур, если используется говядина второй категории. Сезон – декабрь

#### Задание № 4

1. В меню предприятия общественного питания имеется блюдо «Котлеты морковные». Посетитель удивлен, он знает только мясные или рыбные котлеты, и просит вас, как повара, готовившего данное блюдо рассказать о составе и о технологии приготовления котлет морковных. Что вы ответите посетителю? Постарайтесь убедить его приобрести данное блюдо.
2. Рассчитать продукты для 40 порций поджарки с отварным рисом по первой колонке Сборника рецептур, если говядина поступила первой категории, томатная паста с содержанием 40 % сухих веществ.

Блок 3 (владеть):

Ситуация 1. При обслуживании в ресторане при гостинице заказчик попросил принести букет роз для дамы. В счет были включены блюда, напитки, стоимость роз и стоимость услуги доставки цветов. Правильно ли был составлен счет?

Ситуация 2. В ресторане первого класса гости заказали фломбирование телятины - 4 порции (в присутствии гостей). В услуге было отказано. Возможно ли это?

Ситуация 3. В городском кафе из офиса по телефону был сделан заказ на 10 бизнес-ланчей. Заказ был доставлен своевременно, но в общий счет была внесена дополнительно стоимость 10 бананов. Заказчик отказался их оплатить. Прав ли заказчик?

Ситуация 4. В закусочной (шашлычной) при обслуживании гостей за одним столом за один и тот же заказ предъявили счета различной суммы. Гость, который должен был платить больше, попросил объяснений у официанта. Официант пояснил, что второй гость является постоянным потребителем закусочной. Каковы действия ущемленного гостя? Прав ли официант?

Ситуация 5. Гость ресторана класса "люкс", ожидая заказ, закурил в торговом зале. К нему подошел менеджер зала и вежливо попросил погасить сигарету, гость отказался. Каковы должны быть действия менеджера? Прав ли гость?

## Рейтинг-контроль 2

### Блок 1 (знать):

1. С чего начинается написание сладких блюд в меню? а) с холодных сладких блюд;  
б) с горячих сладких блюд;  
в) с мороженого;  
г) с фруктов;
2. С каких горячих закусок начинается запись блюд в меню? а) с рыбных;  
б) с мясных;  
в) из птицы;  
г) яичных.
3. Карта вин это:  
а) ассортимент табачных и кондитерских изделий;  
б) ассортимент вин;  
в) перечень блюд;  
г) перечень алкогольных напитков.
4. Назовите виды меню? а) ночное;  
б) дневное;  
в) банкетное;  
г) диетическое.
5. Куда записывает принятый заказ официант?  
а) в реестр;  
б) на чеке;  
в) на листе бумаги; г) на бланке счета.
6. В какой последовательности осуществляется сервировка стола? а) скатерть, приборы, стекла, специи, цветы;

- б) скатерть, стекло, тарелки;
- в) скатерть, тарелки, приборы, цветы, специи;
- г) скатерть, тарелки, приборы, стекла, салфетки, специи, цветы.

7. Как часто производят замену скатертей в ресторане класса «люкс»?

- а) по мере загрязнения;
- б) перед обслуживанием каждого нового клиента;
- в) перед обслуживанием каждого второго клиента.

8. Салфетка после использования кладется:

- а) на тарелку;
- б) рядом с тарелкой;
- в) на колени;
- г) закладывается за ворот?

9. Кейтеринг это:

- а) предоставление услуг вне ресторана;
- б) предоставление услуг в ресторане;
- в) предоставление услуг на предприятиях;
- г) предоставление услуг на транспорте;

10. Какую сервировку используют на банкетах: а) предварительную к обеду;

- б) предварительную к ужину;
- в) исполнительную к банкету.

11. Какова высота фуршетного стола?

- а) 900х1000;
- б) 700х800;
- в) 1100х1200;
- г) 800х850.

12. Фуа-гра:

- а) паштет из печени;
- б) паштет из мяса;
- в) паштет из сыра.

13. Тип питания в вашем отеле «НВ+» .Если Вам захотелось вина, придется ли Вам его покупать

- а) да;
- б) нет.

в) только если вам захотелось эксклюзивные марки г) да, если это вино не местного производства

14. Тип питания в Вашем отеле «FB+» Это предполагает следующие услуги:

- а) завтрак и ужин (шведский стол), бесплатный чай, кофе и вода на завтрак;
- б) завтрак, обед и ужин (шведский стол);

в) завтрак, обед и ужин (шведский стол) и напитки во время приема пищи;

г) завтрак, обед и ужин (шведский стол) и напитки в неограниченном количестве плюс дополнительное питание.

15. Тип питания «АВ» предполагает



- а) легкий завтрак из кофе или чая, сока, булочки, масла и джема
- б) завтрак из кофе или чая, сока, булочки, масла и джема, различные нарезки, горячие блюда

- в) полный завтрак из сока, яичницы, тостов, масла, кофе (или чая)
- г) шведский стол (самообслуживание)

16. Тип обслуживания в отеле «Higt class all inclusive». Это предполагает

- а) все бесплатно, кроме магазинов, телефона, врача, парикмахерской, некоторых водных видов спорта и подводного плавания
- б) питание без ограничений, напитки без ограничений, в ресторанах предоставлена кухня народов мира
- в) завтрак, обед и ужин (шведский стол). в течении дня предлагаются напитки местного производства в неограниченном количестве плюс дополнительное питание
- г) все ответы правильные, в разных странах этот тип обслуживания предполагает разные услуги

17. Какой национальный завтрак предполагает наличие в ассортименте свежих фруктов

- а) австрийский
- б) испанский
- в) немецкий
- г) итальянский

18. Какой национальный завтрак включает очень крепкий кофе с большим количеством молока

- а) немецкий
- б) финский
- в) итальянский
- г) французский

Блок 2 (уметь):

Задание № 1. В сети Internet найти информацию о новых способах обслуживания, применяемых в современных предприятиях общественного питания.

Задание № 2. Подготовить презентацию на основании информации, полученной по заданию 1.

Задание № 3. Составить меню «Шведского стола» для обслуживания проживающих в гостинице завтраками и выполнить схему предварительной сервировки стола

Задание № 4. Правила подачи вторых горячих блюд. Установить очередность подачи, подобрать посуду и приборы, рекомендовать напитки к меню: Осетрина, запеченная по-московски с шампиньонами и картофелем; Суп-пюре из овощей; Сельдь натуральная с картофелем и маслом; Котлеты натуральные из филе птицы под соусом паровым с грибами; Блины с медом; Виноград; Чай с лимоном; Закуска русская заливная; Помидоры, фаршированные сырным муссом; Салат витаминный.

Задание № 5. Дать определение и охарактеризовать виды, методы и формы обслуживания на предприятиях питания.

Задание № 6. Разработать по заданию меню «А ля карт» и «Табльдот», преискусранты вино-водочных изделий, карты вин, карты коктейлей ресторанов

Блок 3 (владеть):

Ситуация 1. Посетители ресторана (мужчина и женщина) написали жалобу в книгу отзывов и предложений на официанта за некачественное предоставление услуг. Было заказано: 2 закуски на каждого, 2 горячих закуски, 2 вторых блюда, 2 десерта, 2 кофе. Второе блюдо было подано за 30 мин. до закрытия ресторана. Гости отказались от их употребления, мотивируя большим выходом всех заказанных блюд (в меню выход был не указан). Официант выписал счет за все заказанные блюда, сказав, что предприятие не сможет их сегодня реализовать и понесет убытки, т.к. одно второе блюдо стоит 250 руб. Гости оплатили счет и написали жалобу. Правы ли потребители?

Ситуация 2. Потребитель услуг в магазине "Кулинария" купил 10 куриных котлет и попросил взвесить одну из них на весах в его присутствии, в чем было отказано. Продавец сказала, что она лично их не изготавливала и какова их масса, ее не интересует. Кто из них прав?

Ситуация 3. В вечернее время гость ресторана попросил официанта вызвать так-си, чтобы добраться домой. Когда официант предъявил счет за блюда, гость обнаружил там сумму за вызов такси, которую оплатить отказался, так как в перечне платных услуг этой услуги не было. Прав ли потребитель?

Ситуация 4. Вы - заведующий столовой при администрации города и хотите, чтобы столовая работала с 11 до 16 часов. Как вы будете устанавливать режим работы столовой?

Ситуация 5. Посетитель расположился на летней площадке кафе и попросил меню у официанта. Официант ответил, что гость должен сам зайти в зал кафе и взять меню. Кто прав в данной ситуации?

### Рейтинг-контроль 3

#### Блок 1 (знать):

1. К невербальным средствам общения относятся:

- а) речевые интерпретации;
- б) визуальные, аудиальные, тактильные средства;
- в) устные и письменные средства;
- г) эмоциональные переживания.

2. Общение – это:

- а) процесс взаимосвязи и взаимодействия общественных субъектов;
- б) процесс установления и развития контактов между людьми
- в) производство индивидами их общего
- г) все ответы верны
- д) верны ответы А и В
- е) верны ответы Б и В

3. К видам общения относятся:

- а) «контакт масок»
- б) вербальное общение
- в) ролевое общение
- г) деловое общение
- д) невербальное общение
- е) светское общение
- ж) все ответы верны
- з) все ответы неверны.

4. Коммуникативные барьеры отношений возникают, если:

- а) в процессе контакта возникают негативные чувства;
- б) в процессе контакта возникают негативные эмоции;
- в) взаимодействующие стороны испытывают симпатию друг у друга;
- г) если участники общения являются носителями разных субкультур;
- д) все ответы верны;
- е) верны ответы А и Б.

5. Ироничные (язвительные) замечания – это:

- а) замечания, которые собеседник не успевает, не хочет или не смеет высказать, поэтому мы сами должны их выявить и нейтрализовать.
- б) относятся к причинам, вызывающим неприятные замечания, особенно в тех случаях, когда точка зрения собеседника полностью ошибочна.
- в) замечания, не имеющие тесной связи с ходом беседы, носящие вызывающий и даже оскорбительный характер.

6. Метод снятия напряженности как способ начать беседу:

- а) означает непосредственный переход к делу без какого бы то ни было вступления.
- б) позволяет установить тесный контакт с собеседником через «теплое» отношение к нему.
- в) позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы.

7. Метод «зацепки» как способ начать беседу:

- а) означает непосредственный переход к делу без какого бы то ни было вступления;
- б) позволяет установить тесный контакт с собеседником через «теплое» отношение к нему.
- в) позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы.

8. Метод прямого подхода как способ начать беседу:

- а) означает непосредственный переход к делу без какого бы то ни было вступления.
- б) позволяет установить тесный контакт с собеседником через «теплое» отношение к нему.
- в) позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы.

9. Тактика реагирования на объективные замечания:

- а) не противоречить собеседнику в открытую, довести до его сведения, что вы учитываете его взгляды, а потом объяснить, какие преимущества дает ему ваше решение.
- б) четко определить тему беседы и начать аргументацию.

в) целесообразно привлечь еще один косвенный аргумент в пользу предложенного решения и после этого быстро перейти к принятию решения.

10. Тип замечаний «Общее сопротивление»:

а) замечания, через которые собеседник вполне искренне, без всяких уловок, хочет получить ответ, чтобы выработать собственное мнение.

б) замечания, возникающие у собеседника, как правило, в начале беседы, поэтому они не являются и не могут быть конкретными.

в) высказываются очень редко всерьез. Перед окончанием беседы собеседник начинает размышлять о трудностях и препятствиях, связанных с реализацией принятого решения.

11. Тактика реагирования на замечание «последняя попытка»:

- а) не противоречить собеседнику в открытую, довести до его сведения, что вы учитываете его взгляды, а потом объяснить, какие преимущества дает ему ваше решение.
- б) четко определить тему беседы и начать аргументацию.
- в) целесообразно привлечь еще один косвенный аргумент в пользу предложенного решения и после этого быстро перейти к принятию решения.

12. К «ошибкам» слушания относится:

- а) удаление от основного предмета разговора, в результате чего можно полностью потерять нить изложения.
- б) заострение внимания на «голых» фактах.
- в) «уязвимые места» — для многих людей это такие критические слова, которые особенно действуют на психику, выводя человека из состояния равновесия.
- г) все ответы верны

13. Какие позиции работника сферы туризма в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению?

- а) он обдумывает, как бы поэффектнее показать свою начитанность;
- б) делает клиенту замечания, комментирует сказанное им, перебивает;
- в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность клиенту высказаться до конца;
- г) проявляет искренний интерес к словам клиента и его критическим замечаниям;
- д) сосредоточен на своих личных проблемах.

14. Рюмки рейнвейна используют для подачи?

- а) красных вин;
- б) шампанского;
- в) водки;
- г) белых вин.

15. Продолжительность проведения банкета-фуршета?

- а) 1-2 часа;
- б) 2-3 часа;
- в) 1-3 часа;
- г) 2-4 часа.

16. Какие виды банкетов относятся к специальным?

- а) по случаю юбилея;
- б) по случаю свадьбы;
- в) по случаю встречи глав государства;
- г) по случаю дня влюбленных.

17. Обслуживание потребителей вне ресторана это?

- а) франчайзинг;
- б) лизинг;
- в) кейтеринг.

18. При обслуживании потребителей по типу «шведского стола» расчет ведется:

- а) за взятые блюда;
- б) за употребленные блюда;
- в) за время приема пищи.

19. Воскресный бранч это:

- а) семейный обед;
- б) ритуальный обед;
- в) комплексный обед.

20. Континентальный завтрак это?

- а) завтрак туриста;
- б) завтрак бизнесмена;
- в) завтрак школьника;

21. Для обслуживания пассажиров на борту самолета используют:

- а) свободные рационы;
- б) скомплектованные рационы;
- в) ограниченные рационы.

22. К видам гастрономического туризма относятся?

- а) обычный;
- б) необычный туризм;
- в) спортивный туризм;
- г) мотельный туризм.

23. Классы туристических документов:

- а) «люкс»;
- б) «внешний»;
- в) «второй»;
- г) «экстра».

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

- а) говядину;
- б) баранину;
- в) птицу;
- г) свинину.

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

- а) макароны;
- б) паста;
- в) каши.

Блок 2 (уметь):

Ситуация 1. Вы – официант бара. Гость сомневается в том, что объем порции соответствует тому, что написано в меню. Ваши действия?

Ситуация 2. При обслуживании в кафе мужчине подали заказанное блюдо: птица в омлете, блюдо выглядело аппетитно, но запах был свойственен испорченному белку яйца. Каковы действия посетителя кафе?

Задание № 1. Схематично изобразить сервировку стола на банкете (8 человек) за столом с полным обслуживанием официантами (обед), в расчете на одного посетителя, если по меню предусмотрена подача следующих блюд и закусок:

Икра зернистая  
Ассорти рыбное  
Овощи натуральные  
Грибы, запеченные в сметанном соусе

Бульон с расстегаем  
Лангет с картофелем жареным  
Кофе черный с лимоном

Подобрать ассортимент напитков и винно-водочных изделий к блюдам, а также посуду для них. Рассчитать необходимое количество посуды, приборов, белья для по-дачи и еды.

Задание № 2. В центре города при гостинице открывается ресторан русской кухни высшего класса на 100 мест с кондитерским цехом и магазином кулинарии. Составьте меню и предложите услуги, обеспечивающие создание для потребителей повышенного уровня комфорта и высокую рентабельность предприятия.

Задание № 3

Разработать варианты сочетания мяса с другими ингредиентами, подобрать пряности и приправы для создания гармоничных блюд.

Задание № 4

Разработать варианты сочетания птицы с другими ингредиентами, подобрать пряности и приправы для создания гармоничных блюд

Задание № 5

Разработать варианты сочетания яиц творога с другими ингредиентами, подобрать пряности и приправы для создания гармоничных блюд.

Задание № 6

Разработать варианты сочетания овощей, грибов и сыров с другими ингредиентами для создания гармоничных блюд

Блок 3 (владеть):

1. Задание:

1. Определить отношения между потребителями и исполнителями в сфере оказания услуг общественного питания в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

2. Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям.

3. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг).

2. Государственная и общественная защита прав потребителей.

2. Задание:

1. Работа с кейсом по теме: «Расчёт показателей культуры обслуживания предприятий питания».

2. Расчёт показателей культуры обслуживания предприятий питания

3. Задание:

1. Изучить ассортиментный минимум блюд и закусок для различных банкетов.

2. Составить меню в соответствии с ассортиментным минимумом и заданием по определенной форме:

- обед с полным обслуживанием официантами; - ужин с полным обслуживанием официантами;

- банкет по случаю свадьбы с частичным обслуживанием официантами; - банкет-чай; - банкет-фуршет;

#### 4. Задание:

1. Составить меню различных банкетов с использованием нормативной документации (Сборники рецептур блюд и кулинарных изделий, технико-технологических карт и т.д.)

2. Отработать сервировку столов:

- завтрака; - обеда; - ужина.

3. Начертить схему накрытия столов (по выбору преподавателя) с полным перечнем приборов, посуды, инвентаря.

#### 5. Задание:

1. Сделать краткие устные сообщения в виде мини-докладов об особенностях питания туристов из различных стран мира (по выбору преподавателя).

2. Составить меню завтраков: - континентального; - европейского; - обычного.

### Общее распределение баллов текущего контроля по видам учебных работ для студентов

Рейтинг-контроль 1	Тест 15 вопросов. Контрольная работа 5 задач	15
Рейтинг-контроль 2	Тест 15 вопросов. Контрольная работа 5 задач	15
Рейтинг-контроль 3	Тест 15 вопросов.	15
Посещение занятий студентом	Выполнение заданий	5
Дополнительные баллы (бонусы)	За оригинальность мышления	15
Выполнение семестрового плана самостоятельной работы	Выполнение заданий по СРС	15

## 2. Промежуточная аттестация по дисциплине

### Перечень вопросов к экзамену / зачету / зачету с оценкой.

### Перечень практических задач / заданий к экзамену / зачету / зачету с оценкой (при наличии)

Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации расположены в <https://www.mivlgu.ru/iop/course/view.php?id=827>

ПК-5 Способен организовать процесс обслуживания потребителей с учетом их запросов и применением клиентоориентированных технологий

ПК-5.1: Использует инновационные виды сервисной деятельности и новые формы организации обслуживания для удовлетворения основных потребностей туриста.

Знать: Теоретические основы технологии и организации обслуживания туристов на предприятиях общественного питания

1. Последствия оказания услуг ненадлежащего качества представлены в статье

а) «Закона о защите прав потребителей»

б) «Закона о защите прав потребителей»

в) «Закона о защите прав потребителей»

. Претензии туриста, заявленные в письменной форме, подлежат рассмотрению в течение

- а) 10 дней
- б) 15 дней
- в) 20 дней

3. Претензии туриста к качеству туристического продукта предъявляются

- а) в простой письменной форме
- б) в нотариально удостоверенном документе
- в) в форме судебного решения
- г) в устной форме.

4. При каком условии выданный в России страховой полис компании принимается зарубежными медицинскими организациями

а) При условии дополнительной оплаты

б) При условии, что страховая компания его выпустившая широко известна в) Не принимается вообще

5. Авария – это:

а) происшествие, связанное со стихийными явлениями на Земле и приведшее к разрушению биосферы, техносферы и гибели людей;

б) происшествие в технической системе, сопровождающееся гибелью или про-пажей без вести людей;

в) происшествие в технической системе, не сопровождающееся гибелью людей, при котором восстановление технических средств невозможно или экономически не-целесообразно.

6. Опасность – это:

а) явления, процессы, объекты, свойства предметов, способные в определенных условиях причинить ущерб здоровью человека;

б) заболевание, травмирование, следствием которого может стать летальный ис-ход, инвалидность и т.п.;

в) процесс распознавания образа опасности, установление возможных причин, пространственных и временных координат, вероятности проявления, величины и по-следствий опасности.

7. Как часто производят замену скатертей в ресторане класса «люкс»?

- а) по мере загрязнения;
- б) перед обслуживанием каждого нового клиента;
- в) перед обслуживанием каждого второго клиента.

8. Салфетка после использования кладется:

- а) на тарелку;



- б) рядом с тарелкой;
- в) на колени;
- г) закладывается за ворот?

9. Какие понятия объединяются в систему фирменного блока?

- а) товарный диск, логотип;
- б) товарный диск, логотип почтового адреса, фирменные цветы;
- в) фирменные цветы, логотип, почтовый адрес.

10. Какие помещения в ресторане относят к помещениям для потребителей?

- а) зал, вестибюль, аванзал, сервисная;
- б) аванзал, бар, зал, сервисная;
- в) зал, сервисная, буфет, вестибюль;
- г) зал, вестибюль, аванзал, бар.

11. Сервисная должна располагаться?

- а) рядом со складом;
- б) рядом с моечной столовой посуды;
- в) рядом с охлаждаемой камерой; г) рядом с гардеробом.

12. Каков размер стандартного ресторанный стола?

- а) 1200х800;
- б) 000х600;
- в) 900х900;
- г) 1500х100;

13. Назовите основные методы обслуживания в ресторане?

- г) все вышеперечисленные.
- а) самообслуживание;
- б) обслуживание официантами;
- в) комбинированное;

14. Кто встречает входящих в зал ресторана гостей?

- а) официант;
- б) директор;
- в) швейцар;
- г) метрдотель.

15. В состав десертного прибора входит:

- а) вилка, нож;
- б) вилка, нож, ложка;
- в) вилка, ложка;
- г) вилка, ложка, лопатка.

16. Сервировка стола должна отражать:

- а) время обслуживания;
- б) эстетическую направленность;
- в) национальные особенности;

г) согласованность предметов сервировки.

17. Где записываются фирменные блюда в меню?

а) в конце;

б) в середине;

в) в начале тех блюд, к группе которых они относятся;

г) в начале.

18. С чего начинается написание сладких блюд в меню?

а) с холодных сладких блюд;

б) с горячих сладких блюд;

в) с мороженого;

г) с фруктов;

19. С каких горячих закусок начинается запись блюд в меню?

а) с рыбных;

б) с мясных;

в) из птицы;

г) яичных.

20. Карта вин это:

а) ассортимент табачных и кондитерских изделий;

б) ассортимент вин;

в) перечень блюд;

г) перечень алкогольных напитков.

21. Назовите виды меню?

а) ночное;

б) дневное;

в) банкетное;

г) диетическое.

22. Куда записывает принятый заказ официант?

а) в реестр;

б) на чеке;

в) на листе бумаги; г) на бланке счета.

23. В какой последовательности осуществляется сервировка стола?

а) скатерть, приборы, стекла, специи, цветы;

б) скатерть, стекло, тарелки;

в) скатерть, тарелки, приборы, цветы, специи;

г) скатерть, тарелки, приборы, стекла, салфетки, специи, цветы.

24. Кейтеринг это:

а) предоставление услуг вне ресторана;

б) предоставление услуг в ресторане;

в) предоставление услуг на предприятиях;

г) предоставление услуг на транспорте;

25. Какую сервировку используют на банкетах:

а) предварительную к обеду;

б) предварительную к ужину;

в) исполнительную к банкету.

26. Какова высота фуршетного стола?

- а) 900х1000;
- б) 700х800;
- в) 1100х1200;
- г) 800х850.

27. Рюмки рейнвейна используют для подачи?

- а) красных вин;
- б) шампанского;
- в) водки;
- г) белых вин.

28. Продолжительность проведения банкета-фуршета?

- а) 1-2 часа;
- б) 2-3 часа;
- в) 1-3 часа;
- г) 2-4 часа.

29. Какие виды банкетов относятся к специальным?

- а) по случаю юбилея;
- б) по случаю свадьбы;
- в) по случаю встречи глав государства;
- г) по случаю Дня влюбленных.

30. Воскресный бранч это:

- а) семейный обед;
- б) ритуальный обед;
- в) комплексный обед.

31. Континентальный завтрак это...

- а) завтрак туриста;
- б) завтрак бизнесмена;
- в) завтрак школьника;

32. Для обслуживания пассажиров на борту самолета используют:

- а) свободные рационы;
- б) скомплектованные рационы;
- в) ограниченные рационы.

33. К видам иностранного туризма относятся?

- а) обычный;
- б) необычный туризм;
- в) спортивный туризм;
- г) мотельный туризм.

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

- а) говядину;
- б) баранину;
- в) птицу;
- г) свинину.

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

- а) макароны;
- б) паста;
- в) каши.

36. Фуа-гра:

- а) паштет из печени;
- б) паштет из мяса;
- в) паштет из сыра.

37. Высшей юридической силой обладает а) Указ Президента РФ

- б) Федеральный закон
- в) Конституция РФ

38. Последствия оказания услуг ненадлежащего качества представлены в статье:

- а) 18 «Закона о защите прав потребителей»;
- б) 21 «Закона о защите прав потребителей»;
- в) 29 «Закона о защите прав потребителей».

39. Закон Российской Федерации «Об основах туристской деятельности» зарегистрирован

- а) 22 октября 1993 г. № 113 -ФЗ
- б) 24 ноября 1996 г. № 132 -ФЗ
- в) 28 декабря 2000 г. № 145 ФЗ

40. Претензии туриста, заявленные в письменной форме, подлежат рассмотрению в течение

- а) 10 дней
- б) 15 дней
- в) 20 дней

41. Основными задачами стандартизации являются

- а) установление дополнительных мер защиты организаций, осуществляющих предпринимательскую деятельность в сфере туризма;
- б) ослабление налогового контроля
- в) установление показателей качества туристского обслуживания

г) установление дополнительных мер по усилению контроля со стороны государства за деятельностью участников предпринимательства в сфере туризма

42. Предварительный договор в случае если форма основного договора не установлена должен быть заключен

- а) в простой письменной форме
- б) по усмотрению сторон
- в) в устной форме
- г) должна быть нотариально удостоверена

43. При изменении договора обязательства сторон

- а) прекращаются
- б) по усмотрению сторон
- в) изменяются

г) сохраняются в прежнем виде.

44. Претензии туриста к качеству туристического продукта предъявляются

- а) в простой письменной форме
- б) в нотариально удостоверенном документе
- в) в форме судебного решения
- г) в устной форме.

45. Тип питания в вашем отеле «НВ+» .Если Вам захотелось вина, придется ли Вам его покупать

- а) да;
- б) нет
- в) только если вам захотелось эксклюзивные марки; г) да, если это вино не местного производства.

46. Тип питания в Вашем отеле «FB+» Это предполагает следующие услуги:

- а) завтрак и ужин (шведский стол), бесплатный чай, кофе и вода на завтрак;
- б) завтрак, обед и ужин (шведский стол);
- в) завтрак, обед и ужин (шведский стол) и напитки во время приема пищи;
- г) завтрак, обед и ужин (шведский стол) и напитки в неограниченном количестве плюс дополнительное питание.

47. Тип питания «АВ» предполагает

- а) легкий завтрак из кофе или чая, сока, булочки, масла и джема
- б) завтрак из кофе или чая, сока, булочки, масла и джема, различные нарезки, горячие блюда
- в) полный завтрак из сока, яичницы, тостов, масла, кофе (или чая)
- г) шведский стол (самообслуживание)

48. Тип обслуживания в отеле «Higt class all inclusive ». Это предполагает:

- а) все бесплатно, кроме магазинов, телефона, врача, парикмахерской, некоторых водных видов спорта и подводного плавания;
- б) питание без ограничений, напитки без ограничений, в ресторанах предоставлена кухня народов мира;
- в) завтрак, обед и ужин (шведский стол). в течении дня предлагаются напитки местного производства в неограниченном количестве плюс дополнительное питание;
- г) все ответы правильные, в разных странах этот тип обслуживания предполагает разные услуги.

49. Какой национальный завтрак предполагает наличие в ассортименте свежих фруктов

- а) австрийский
- б) испанский
- в) немецкий
- г) итальянский

50. Какой национальный завтрак включает очень крепкий кофе с большим количеством молока?

- а) немецкий;
- б) финский;
- в) итальянский;

г) французский.

51. Рюмка рейнвейная используется для подачи:

- а) красных вин;
- б) шампанского;
- в) водки;
- г) белых вин.

52. Для каких напитков используют бокалы?

- а) шампанского;
- б) водки;
- в) коньяка;

г) вина.

53. Обслуживание потребителей вне ресторана это?

- а) франчайзинг;
- б) лизинг;
- в) кейтеринг.

54. При обслуживании потребителей по типу «шведского стола» расчет ведется:

- а) за взятые блюда;
- б) за употребленные блюда;
- в) за время приема пищи.

55. Какие из ниже перечисленных органов не осуществляют правовое регулирование туризма и гостиничного бизнеса?

а) Министерства (культуры, здравоохранения и социального обеспечения, труда

и социального развития, транспорта, общего и профессионального образования, МИД, МВД и т. д.);

б) Государственные комитеты (по делам молодёжи, по кинематографии, по поддержке и развитию малого предпринимательства, по стандартизации метрологии и сертификации, по физической культуре, туризму, таможенный и т. д.);

в) Федеральные службы (безопасности, по валютно-экспертному контролю, мониторингу окружающей среды, налоговая, миграционная и т.д.);

г) Федеральные комиссии (по недвижимому имуществу и оценке недвижимости, по рынку ценных бумаг и т. д.);

д) Российские агентства (по патентам и товарным знакам, по связям и информации и т. п.);

е) Средства массовой информации (радио, печать, телевидение и т. п.)

Уметь: Организовать процесс обслуживания потребителей с учётом их запросов

1. В гостинице ожидается приезд группы туристов из Канады. На ленч, всего скорее будет предложено:

- а) закуски, вторые горячие блюда, десерт, черный кофе;
- б) закуски, первые блюда, вторые горячие блюда, десерт, черный кофе;
- в) закуски, супы, горячие вторые блюда, десерт, черный кофе;
- г) закуски, черный кофе.

2. При обслуживании иностранных туристов на столы обязательно следует ставить:

- а) минеральную или фруктовую воду;
- б) пиво;
- в) вино;
- г) воду в кувшине.

3. Что не следует предлагать туристам из Англии

- а) колбасы, рыбные супы, икру лососевую, мучные блюда, крупяные гарниры
- б) ржаной хлеб, разваренные картофель и овощи, свинину
- в) молочные супы, борщи, окрошки, ржаной хлеб, старый картофель
- г) блюда из баранины, морской рыбы, лососевую икру, сельдь, гречневую кашу, кисели

4. Какие блюда нельзя предлагать туристам из Франции

- а) блюда из баранины, из рубленного мяса, ржаной хлеб, старый картофель
- б) блюда из баранины, ржаной хлеб, кисели
- в) можно предлагать только блюда французской кухни
- г) можно предлагать все блюда

5. Тактика реагирования на объективные замечания:

а) не противоречить собеседнику в открытую, довести до его сведения, что вы учитываете его взгляды, а потом объяснить, какие преимущества дает ему ваше решение.

б) четко определить тему беседы и начать аргументацию.

в) целесообразно привлечь еще один косвенный аргумент в пользу предложенного решения и после этого быстро перейти к принятию решения.

6. Тип замечаний «Общее сопротивление»:

в) замечания, через которые собеседник вполне искренне, без всяких уловок, хочет получить ответ, чтобы выработать собственное мнение.

а) замечания, возникающие у собеседника, как правило, в начале беседы, поэтому они не являются и не могут быть конкретными.

п) высказываются очень редко всерьез. Перед окончанием беседы собеседник начинает размышлять о трудностях и препятствиях, связанных с реализацией принятого решения.

7. Тактика реагирования на замечание «последняя попытка»:

а) не противоречить собеседнику в открытую, довести до его сведения, что вы учитываете его взгляды, а потом объяснить, какие преимущества дает ему ваше решение.

б) четко определить тему беседы и начать аргументацию.

в) целесообразно привлечь еще один косвенный аргумент в пользу предложенного решения и после этого быстро перейти к принятию решения.

8. К «ошибкам» слушания относится:

а) удаление от основного предмета разговора, в результате чего можно полностью потерять нить изложения.

б) заострение внимания на «голых» фактах.

в) «уязвимые места» — для многих людей это такие критические слова, которые особенно действуют на психику, выводя человека из состояния равновесия.

г) все ответы верны

9. Если женщина приглашена на неофициальный, неторжественный завтрак, обед, ужин или любое другое мероприятие, то ей следует надеть:

а) что-нибудь шикарное, главное — чтобы все ее запомнили;

б) повседневную одежду, в т.ч. спортивный костюм;

в) повседневную одежду

10. На официальные, торжественные приемы, проходящие в дневное время, женщинам можно надеть:

а) что-нибудь незамысловатое, в то же время следует подчеркнуть свою индивидуальность, сделать акцент на каком-либо предмете гардероба или аксессуаре

б) строгое платье-костюм, по желанию образ можно дополнить шляпкой, перчатками (кружевными, шелковыми, лайковыми)

в) вечернее платье, шляпу, перчатки

11. Чем позднее начинается официальный прием, чем более торжественный характер он носит, тем:

а) наряднее вам следует выглядеть

б) проще должен быть ваш гардероб

в) ярче должен быть ваш гардероб

12. На неофициальных, неторжественных приемах мужчина должен присутствовать:

а) в повседневной одежде

б) обязательно в костюме



в) Не принципиально в чем, обычно это важно для женщины

13. На официальных приемах темный костюм и белая рубашка являются классическим вариантом для мужчин:

а) да, это верно

б) нет, на официальных приемах нужно быть во фраке или смокинге в) нет, все зависит от модных тенденций

14. Если в приглашении есть указание на дресс-код, правила этикета рекомендуют следовать ему:

а) всегда

б) на мероприятиях, важных для вас

в) только на официальных мероприятиях

15. Среди мужских деловых костюмов самым консервативным считается:

а) смокинг, к нему белая рубашка с мягким воротничком; галстук-бабочка в цвет смокинга

б) однобортный костюм синего цвета; к нему белая или светло-голубая рубашка, темно-бордовый галстук;

в) однобортный костюм синего цвета; к нему белая или светло-голубая рубашка, однотонный галстук в мелкий горошек или косую полоску.

16. Среди женских деловых костюмов для встреч на высоком официальном уровне самым консервативным считается:

а) костюм строгого кроя, любого цвета и фасона, блузка приближена к мужской рубашке

б) костюм темно-бордового или синего цвета;

в) пиджак однобортный, приталенный, юбка прямая, чуть ниже колена, блузка приближена к мужской рубашке

г) костюм любого кроя, главное, чтобы он был к лицу

17. На формальные встречи женщина может надевать:

а) деловые костюмы любого цвета и различных фасонов. Блузка может быть с элементами романтичности, но глубокие декольте и прозрачные ткани не допустимы

б) костюмы любого цвета и различных фасонов, платья из тонких, воздушных тканей

в) деловые костюмы любого цвета и различных фасонов. Блузка может быть с элементами романтичности, допустимы глубокие декольте и прозрачные ткани

18. Среди допустимых элементов внешнего облика деловой женщины выделите один нежелательный:

- а) платье-костюм
- б) блузка в полоску
- в) непокрытые лаком ногти
- г) отсутствие макияжа
- д) кейс
- е) плащ
- ж) шляпа
- з) босоножки
- и) брючный костюм
- к) брючный ремень

19. Когда уместно приходить на встречи в повседневной одежде?

- а) всегда
- б) только на неофициальные, неторжественные мероприятия
- в) когда нет возможности переодеться после работы

20. Подбирая себе гардероб, человек:

- а) создает свой образ, выражает свое мировоззрение, влияя на мнение окружающих о себе
- б) руководствуется единственным принципом: «Удобство для самого себя»
- в) должен стремиться выглядеть лучше, чем окружающие его люди

21. Какие позиции работника сферы туризма в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению?

- а) он обдумывает, как бы поэффектнее показать свою начитанность; б) делает клиенту замечания, комментирует сказанное им, перебивает;
- в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность клиенту высказаться до конца;
- г) проявляет искренний интерес к словам клиента и его критическим замечаниям;
- д) сосредоточен на своих личных проблемах.

22. К невербальным средствам общения относятся:

- а) речевые интерпретации
- б) визуальные, аудиальные, тактильные средства
- в) устные и письменные средства
- г) эмоциональные переживания

23. Общение – это:

- а) процесс взаимосвязи и взаимодействия общественных субъектов;
- б) процесс установления и развития контактов между людьми
- в) производство индивидами их общего
- г) все ответы верны
- д) верны ответы А и В
- е) верны ответы Б и В

24. К видам общения относятся:

- а) «контакт масок»
- б) вербальное общение

- в) ролевое общение
- г) деловое общение
- д) невербальное общение
- е) светское общение
- ж) все ответы верны
- з) все ответы неверны.

25. Коммуникативные барьеры отношений возникают, если: а) в процессе контакта возникают негативные чувства; б) в процессе контакта возникают негативные эмоции;  
а) взаимодействующие стороны испытывают симпатию друг у друга;

- б) если участники общения являются носителями разных субкультур;
- в) все ответы верны;

г) верны ответы А и Б.

26. Ироничные (язвительные) замечания – это:

а) замечания, которые собеседник не успевает, не хочет или не смеет высказать, поэтому мы сами должны их выявить и нейтрализовать.

б) относятся к причинам, вызывающим неприятные замечания, особенно в тех случаях, когда точка зрения собеседника полностью ошибочна.

в) замечания, не имеющие тесной связи с ходом беседы, носящие вызывающий и даже оскорбительный характер.

27. Метод снятия напряженности как способ начать беседу:

а) означает непосредственный переход к делу без какого бы то ни было вступления;

б) позволяет установить тесный контакт с собеседником через «теплое» отношение к нему;

в) позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы.

28. Метод «зацепки» как способ начать беседу:

а) означает непосредственный переход к делу без какого бы то ни было вступления.

б) позволяет установить тесный контакт с собеседником через «теплое» отношение к нему.

в) позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы.

29. Метод прямого подхода как способ начать беседу:

а) означает непосредственный переход к делу без какого бы то ни было вступления.

б) позволяет установить тесный контакт с собеседником через «теплое» отношение к нему.

в) позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы.

Ситуация 1. При обслуживании в ресторане при гостинице заказчик попросил принести букет роз для дамы. В счет были включены блюда, напитки, стоимость роз и стоимость услуги доставки цветов. Правильно ли был составлен счет?

Ситуация 2. В ресторане первого класса гости заказали фломбирование телятины - 4 порции (в присутствии гостей). В услуге было отказано. Возможно ли это?

Ситуация 3. В городском кафе из офиса по телефону был сделан заказ на 10 биз-нес-ланчей. Заказ был доставлен своевременно, но в общий счет была внесена дополнительно стоимость 10 бананов. Заказчик отказался их оплатить. Прав ли заказчик?

Ситуация 4. В закусочной (шашлычной) при обслуживании гостей за одним столом за один и тот же заказ предъявили счета различной суммы. Гость, который должен был платить больше, попросил объяснений у официанта. Официант пояснил, что второй гость является постоянным потребителем закусочной. Каковы действия ущемленного гостя? Прав ли официант?

Ситуация 5. Гость ресторана класса "люкс", ожидая заказ, закурил в торговом зале. К нему подошел менеджер зала и вежливо попросил погасить сигарету, гость отказался. Каковы должны быть действия менеджера? Прав ли гость?

Ситуация 6. При обслуживании в кафе мужчине подали заказанное блюдо: птица в омлете, блюдо выглядело аппетитно, но запах был свойственен испорченному белку яйца. Каковы действия посетителя кафе?

#### Задание № 1

1. Повар готовит блюдо «Картофель в молоке»: нарезал очищенный картофель брусочками, влил молоко, и варит картофель. Исправьте ошибки, допущенные поваром. Ответ обоснуйте. Как вы подадите готовое блюдо «Картофель в молоке»?

2. Рассчитать продукты массой брутто для приготовления 70 порций рыбы жареной по второй колонке Сборника рецептур блюд, если используется сом неразделанный крупного размера. Гарнир – картофельное пюре, соус томатный. Сезон – февраль месяц.

#### Задание № 2

1. В меню предприятия общественного питания имеется блюдо «Овощи припущенные». Посетитель не знаком с таким блюдом и просит вас, как повара, готовившего данное блюдо объяснить значение способа припускания овощей. Что вы ответите посетителю?

Постарайтесь убедить его приобрести данное блюдо.

2. Рассчитать продукты для приготовления 200 порций баранины отварной по третьей колонке Сборника рецептур блюд, гарнир – картофельное пюре, соус паровой. Баранина поступила второй категории. Сезон – декабрь.

#### Задание № 3

1. Вы работаете поваром, готовите овощные блюда. Перечислите правила личной гигиены, которые вам необходимо соблюдать. Перечислите правила производственной санитарии, которые необходимо соблюдать повару

2. Выписать продукты для 100 порций антрекота с луком и жареным картофелем из отварного по первой колонке Сборника рецептов, если используется говядина второй категории. Сезон – декабрь

#### Задание № 4

1. В меню предприятия общественного питания имеется блюдо «Котлеты морковные». Посетитель удивлен, он знает только мясные или рыбные котлеты, и просит вас, как повара, готовившего данное блюдо рассказать о составе и о технологии приготовления котлет морковных. Что вы ответите посетителю? Постарайтесь убедить его приобрести данное блюдо.

2. Рассчитать продукты для 40 порций поджарки с отварным рисом по первой колонке Сборника рецептов, если говядина поступила первой категории, томатная паста с содержанием 40 % сухих веществ.

#### Задание № 5

Разработать варианты сочетания мяса с другими ингредиентами, подобрать пряности и приправы для создания гармоничных блюд.

#### Задание № 6

Разработать варианты сочетания птицы с другими ингредиентами, подобрать пряности и приправы для создания гармоничных блюд

#### Задание № 7

Разработать варианты сочетания яиц творога с другими ингредиентами, подобрать пряности и приправы для создания гармоничных блюд.

#### Задание № 8

Разработать варианты сочетания овощей, грибов и сыров с другими ингредиентами для создания гармоничных блюд.

#### Задание № 9

Определить отношения между потребителями и исполнителями в сфере оказания услуг общественного питания в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

- А) Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям.
- Б) Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг).
- В) Государственная и общественная защита прав потребителей.

#### Задание № 10:

1. Работа с кейсом по теме: «Расчёт показателей культуры обслуживания предприятий питания».

## 2. Расчёт показателей культуры обслуживания предприятий питания

Владеть: инновационными видами и формами организации сервисной деятельности.

### 1. К физическим опасным и вредным факторам НЕ ОТНОСЯТСЯ:

- а) повышенная запыленность и загазованность;
- б) промышленные яды;
- в) повышенный уровень шума, акустические колебания, вибрации;
- г) повышенное или пониженное барометрическое давление.

### 2. К химически опасным вредным факторам относят:

- а) вредные вещества, используемые в технологических процессах; промышленные яды, используемые в сельском хозяйстве и в быту ядохимикаты;
- б) лекарственные средства, применяемые не по назначению;
- в) все перечисленное выше.

### 3. Биологически опасными и вредными факторами являются:

- а) патогенные микроорганизмы (бактерии, вирусы);
- б) продукты жизнедеятельности патогенных микроорганизмов;
- в) растения и животные;
- г) все перечисленное выше.

### 4. К инструментам повышения качества продукции относят:

- а) сбор и обработка статистической информации;
- б) диаграмма Парето;
- в) реализация положений системы СОК;
- г) реализация положений системы всеобщего управления качеством.

### 5. Контрольный листок позволяет:

- а) представить информацию в динамике о различных дефектах в табличной форме;
- б) представить информацию о различных дефектах в табличной форме;
- в) представить информацию в динамике о различных дефектах в виде графика;
- г) представить информацию о различных дефектах в виде графика.

### 6. Схема процесса – это:

- а) табличное изображение последовательных стадий процесса с целью установления их взаимосвязей;
- б) графическое изображение последовательных стадий процесса с целью установления их взаимосвязей;
- в) табличное изображение последовательных стадий процесса с целью расчёта параметров качества;

г) графическое изображение последовательных стадий процесса с целью расчёта параметров качества

7. Причинно-следственная диаграмма – это:

- а) диаграмма Парето;
- б) диаграмма Исикавы;
- в) контрольная диаграмма, построенная на данных контрольного листка
- г) как б) и в).

8. Диаграмма Исикавы используется для:

- а) структурирования проблем по временному признаку;
- б) структурирования проблем по степени значимости;
- в) структурирования проблем и установления причин их возникновения; г) как а) и в).

9. Качество товара формируется в основном на стадии:

- а) производства;
- б) стратегического маркетинга;
- в) инновационного менеджмента;
- г) как б) и в).

10. Коэффициент конкордации показывает:

- а) числовую характеристику совместного распределения двух случайных величин;
- б) сходство нескольких величин;
- в) связь между несколькими признаками, измеряемыми в шкале порядка;
- г) стохастическую связь между двумя признаками.

11. Коэффициент конкордации используется в целях:

- а) оценки согласованности мнений экспертов;
- б) оценки тесноты связей между двумя показателями;
- в) оценки степени значимости какого-либо показателя; г) как а) и в).

12. Коэффициент конкордации может принимать значения только в диапазоне

- а) от 0 до 1;
- б) от -1 до +1;
- в) от -1 до 0;
- г) от 0 до 0,5.

13. В диаграмме Исикавы влияние основных факторов определяется в виде:

- а) весовых коэффициентов;
- б) единиц измерения параметров, характеризующих качество;
- в) присвоенных значений «0» или «1»;
- г) возможно совместное использование вариантов б) и в) .

14. Номенклатура показателей качества конкретной продукции устанавливается:

- а) производителями продукции;
- б) в результате опроса потребителей;
- в) государственным стандартом;

г) государственными исполнительными органами.

15. При построении контрольных карт используются выборки не менее:

- а) 100 единиц;
- б) 50 единиц;
- в) 20 единиц;
- г) 4 -5 единиц.

16. Стандарт ISO 9001:2000 устанавливает требования к:

- а) системе менеджмента качества;
- б) качеству продукции;
- в) качеству услуг;
- г) качеству работ.

17. Базовые концепции всеобщего управления качеством акцентируют внимание на:

- а) результате процесса;
- б) субъекте управления качеством;
- в) процессе;

г) личности.

18. Согласно TQM «внутренним потребителем» называют:

а) работников предприятия, потребляющих продукцию и услуги других работников своего предприятия;

- б) постоянных потребителей (клиентов);
- в) нет правильного ответа;
- г) фирмы, работающие с предприятием на долгосрочной основе.

19. Согласно постулатам Э. Деминга предпочтение отдается виду контроля:

- а) сплошному;
- б) выборочному;
- в) текущему;
- г) непрерывному.

20. Технология контроля разрабатывается:

- а) отделом качества;
- б) генеральным менеджером;
- в) отделом главного технолога;
- г) технического контроля.

21. Метод статистического контроля - диаграмма Парето используется для показа:

- а) наиболее убыточных видов брака или причин несоответствий;
- б) величины рассеивания контролируемого параметра;
- в) степени важности контролируемых параметров;
- г) не правильного ответа.

22. Лицензия – это:

а) оригинальное признание в том, что испытательная лаборатория правомочна проводить конкретные испытания;



- б) нормативный документ, устанавливающий правила и руководящие принципы характеристики различных видов деятельности;
- в) документ, которым орган по сертификации наделяет орган или лицо правом использовать сертификаты или знаки соответствия своей продукции;
- г) документ, устанавливающий правила определения результатов испытаний.

23. Аккредитация – это:

- а) официальное признание в том, что испытательная лаборатория правомочна проводить конкретные испытания;
- б) документ, который орган по сертификации наделяет орган правом использовать знаки соответствия своей продукции;
- в) документ, устанавливающий правила определения результатов испытаний; г) документ, устанавливающий руководящие принципы, характеристики различных видов деятельности.

24. В гостинице ожидается приезд группы туристов из Канады. На ленч, всего скорее будет предложено

- а) закуски, вторые горячие блюда, десерт, черный кофе
- б) закуски, первые блюда, вторые горячие блюда, десерт, черный кофе
- в) закуски, супы, горячие вторые блюда, десерт, черный кофе г) закуски, черный кофе

25. При обслуживании иностранных туристов на столы обязательно следует ставить

- а) минеральную или фруктовую воду
- б) пиво
- в) вино
- г) воду в кувшине

26. Что не следует предлагать туристам из Англии?

- а) колбасы, рыбные супы, икру лососевую, мучные блюда, крупяные гарниры
- б) ржаной хлеб, разваренные картофель и овощи, свинину
- в) молочные супы, борщи, окрошки, ржаной хлеб, старый картофель
- г) блюда из баранины, морской рыбы, лососевую икру, сельдь, гречневую кашу, кисели

27. Какие блюда нельзя предлагать туристам из Франции?

- а) блюда из баранины, из рубленного мяса, ржаной хлеб, старый картофель
- б) блюда из баранины, ржаной хлеб, кисели
- в) можно предлагать только блюда французской кухни
- г) можно предлагать все блюда

28. Тактика реагирования на объективные замечания:

- а) не противоречить собеседнику в открытую, довести до его сведения, что вы учитываете его взгляды, а потом объяснить, какие преимущества дает ему ваше решение.
- б) четко определить тему беседы и начать аргументацию.

в) целесообразно привлечь еще один косвенный аргумент в пользу предложенного решения и после этого быстро перейти к принятию решения.

29. Тип замечаний «Общее сопротивление»:

а) замечания, через которые собеседник вполне искренне, без всяких уловок, хочет получить ответ, чтобы выработать собственное мнение.

б) замечания, возникающие у собеседника, как правило, в начале беседы, поэтому они не являются и не могут быть конкретными.

в) высказываются очень редко всерьез. Перед окончанием беседы собеседник начинает размышлять о трудностях и препятствиях, связанных с реализацией принятого решения.

30. Тактика реагирования на замечание «последняя попытка»:

а) не противоречить собеседнику в открытую, довести до его сведения, что вы учитываете его взгляды, а потом объяснить, какие преимущества дает ему ваше решение.

б) четко определить тему беседы и начать аргументацию.

в) ) целесообразно привлечь еще один косвенный аргумент в пользу предложенного решения и после этого быстро перейти к принятию решения.

31. К «ошибкам» слушания относится:

а) удаление от основного предмета разговора, в результате чего можно полностью потерять нить изложения.

б) заострение внимания на «голых» фактах.

в) «уязвимые места» — для многих людей это такие критические слова, которые особенно действуют на психику, выводя человека из состояния равновесия.

г) все ответы верны

32. Если женщина приглашена на неофициальный, неторжественный завтрак, обед, ужин или любое другое мероприятие, то ей следует надеть:

а) что-нибудь шикарное, главное – чтобы все ее запомнили;

б) повседневную одежду, в т.ч. спортивный костюм;

в) повседневную одежду.

33. На официальные, торжественные приемы, проходящие в дневное время, женщинам можно надеть:

а) что-нибудь незамысловатое, в то же время следует подчеркнуть свою индивидуальность, сделать акцент на каком-либо предмете гардероба или аксессуаре

б) строгое платье-костюм, по желанию образ можно дополнить шляпкой, перчатками (кружевными, шелковыми, лайковыми)

в) вечернее платье, шляпу, перчатки

34. Чем позднее начинается официальный прием, чем более торжественный характер он носит, тем:

- а) наряднее вам следует выглядеть
- б) проще должен быть ваш гардероб
- в) ярче должен быть ваш гардероб

35. На неофициальных, неторжественных приемах мужчина должен присутствовать:

- а) в повседневной одежде
- б) обязательно в костюме
- в) не принципиально в чем, обычно это важно для женщины

36. На официальных приемах темный костюм и белая рубашка являются классическим вариантом для мужчин:

а) да, это верно

б) нет, на официальных приемах нужно быть во фраке или смокинге в) нет, все зависит от модных тенденций

37. Если в приглашении есть указание на дресс-код, правила этикета рекомендуют следовать ему:

- а) всегда
- б) на мероприятиях, важных для вас
- в) только на официальных мероприятиях

38. Среди мужских деловых костюмов самым консервативным считается:

а) смокинг, к нему белая рубашка с мягким воротничком; галстук-бабочка в цвет смокинга

б) однобортный костюм синего цвета; к нему белая или светло-голубая рубашка, темно-бордовый галстук;

в) однобортный костюм синего цвета; к нему белая или светло-голубая рубашка, однотонный галстук в мелкий горошек или косую полоску.

39. Среди женских деловых костюмов для встреч на высоком официальном уровне самым консервативным считается:

а) костюм строгого кроя, любого цвета и фасона, блузка приближена к мужской рубашке

б) костюм темно-бордового или синего цвета;

в) пиджак однобортный, приталенный, юбка прямая, чуть ниже колена, блузка приближена к мужской рубашке

г) костюм любого кроя, главное, чтобы он был к лицу

40. На формальные встречи женщина может надевать:

а) деловые костюмы любого цвета и различных фасонов. Блузка может быть с элементами романтичности, но глубокие декольте и прозрачные ткани не допустимы

б) костюмы любого цвета и различных фасонов, платья из тонких, воздушных тканей

в) деловые костюмы любого цвета и различных фасонов. Блузка может быть с элементами романтичности, допустимы глубокие декольте и прозрачные ткани

41. Среди допустимых элементов внешнего облика деловой женщины выделите один нежелательный:

а) платье-костюм

б) блузка в полоску

в) непокрытые лаком ногти

г) отсутствие макияжа

д) кейс

е) плащ

ж) шляпа

з) босоножки

и) брючный костюм

к) брючный ремень

42. Когда уместно приходить на встречи в повседневной одежде?

а) всегда

б) только на неофициальные, неторжественные мероприятия

в) когда нет возможности переодеться после работы.

43. Подбирая себе гардероб, человек:

а) создает свой образ, выражает свое мировоззрение, влияя на мнение окружающих о себе;

б) руководствуется единственным принципом: «Удобство для самого себя»

в) должен стремиться выглядеть лучше, чем окружающие его люди.

44. Какие позиции работника сферы туризма в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению?

а) он обдумывает, как бы позффектнее показать свою начитанность;

б) делает клиенту замечания, комментирует сказанное им, перебивает;

в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность клиенту высказаться до конца;

г) проявляет искренний интерес к словам клиента и его критическим замечаниям;

д) сосредоточен на своих личных проблемах.

45. К невербальным средствам общения относятся:

а) речевые интерпретации

б) визуальные, аудиальные, тактильные средства

в) устные и письменные средства

г) эмоциональные переживания

46. Общение – это:

- а) процесс взаимосвязи и взаимодействия общественных субъектов;
- б) процесс установления и развития контактов между людьми
- в) производство индивидами их общего
- г) все ответы верны
- д) верны ответы А и В
- е) верны ответы Б и В

47. К видам общения относятся:

- а) «контакт масок»
- б) вербальное общение
- в) ролевое общение
- г) деловое общение
- д) невербальное общение
- е) светское общение
- ж) все ответы верны
- з) все ответы неверны.

48. Коммуникативные барьеры отношений возникают, если:

- а) в процессе контакта возникают негативные чувства;
- б) в процессе контакта возникают негативные эмоции;
- в) взаимодействующие стороны испытывают симпатию друг у друга;

- г) если участники общения являются носителями разных субкультур;
- д) все ответы верны;

- е) верны ответы а) и б).

49. Ироничные (язвительные) замечания – это:

а) замечания, которые собеседник не успевает, не хочет или не смеет высказать, поэтому мы сами должны их выявить и нейтрализовать.

б) относятся к причинам, вызывающим неприятные замечания, особенно в тех случаях, когда точка зрения собеседника полностью ошибочна.

в) замечания, не имеющие тесной связи с ходом беседы, носящие вызывающий и даже оскорбительный характер.

50. Метод снятия напряженности как способ начать беседу:

а) означает непосредственный переход к делу без какого бы то ни было вступления.

б) позволяет установить тесный контакт с собеседником через «теплое» отношение к нему.

в) позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы.

51. Метод «зацепки» как способ начать беседу:

а) означает непосредственный переход к делу без какого бы то ни было вступления.

б) позволяет установить тесный контакт с собеседником через «теплое» отношение к нему.

в) позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы.

52. Метод прямого подхода как способ начать беседу:

а) означает непосредственный переход к делу без какого бы то ни было вступления.

б) позволяет установить тесный контакт с собеседником через «теплое» отношение к нему.

в) позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы.

Ситуация 1. Посетители ресторана (мужчина и женщина) написали жалобу в книгу отзывов и предложений на официанта за некачественное предоставление услуг. Было заказано: 2 закуски на каждого, 2 горячих закуски, 2 вторых блюда, 2 десерта, 2 кофе. Второе блюдо было подано за 30 мин. до закрытия ресторана. Гости отказались от их употребления, мотивируя большим выходом всех заказанных блюд (в меню выход был не указан). Официант выписал счет за все заказанные блюда, сказав, что предприятие не сможет их сегодня реализовать и понесет убытки, т.к. одно второе блюдо стоит 250 руб. Гости оплатили счет и написали жалобу. Правы ли потребители?

Ситуация 2. Потребитель услуг в магазине "Кулинария" купил 10 куриных котлет и попросил взвесить одну из них на весах в его присутствии, в чем было отказано.

Продавец сказала, что она лично их не изготавливала и какова их масса, ее не интересует. Кто из них прав?

Ситуация 3. В вечернее время гость ресторана попросил официанта вызвать так-си, чтобы добраться домой. Когда официант предъявил счет за блюда, гость обнаружил там сумму за вызов такси, которую оплатить отказался, так как в перечне платных услуг этой услуги не было. Прав ли потребитель?

Ситуация 4. Вы - заведующий столовой при администрации города и хотите, чтобы столовая работала с 11 до 16 часов. Как вы будете устанавливать режим работы столовой?

Ситуация 5. Посетитель расположился на летней площадке кафе и попросил меню у официанта. Официант ответил, что гость должен сам зайти в зал кафе и взять меню. Кто прав в данной ситуации?

Ситуация 6. Вы – официант бара. Гость сомневается в том, что объем порции соответствует тому, что написано в меню. Ваши действия?

Задание: №1

1. Изучить ассортиментный минимум блюд и закусок для различных банкетов.

2. Составить меню в соответствии с ассортиментным минимумом и заданием по определенной форме:

- обед с полным обслуживанием официантами; - ужин с полным обслуживанием официантами;

- банкет по случаю свадьбы с частичным обслуживанием официантами; - банкет-чай;
- банкет-фуршет;

#### Задание №2

1. Составить меню различных банкетов с использованием нормативной документации (Сборники рецептур блюд и кулинарных изделий, технико-технологических карт и т.д.)
2. Отработать сервировку столов:
  - завтрака; - обеда; - ужина.
3. Начертить схему накрытия столов (по выбору преподавателя) с полным перечнем при-боров, посуды, инвентаря.

#### Задание №3

1. Сделать краткие устные сообщения в виде мини-докладов об особенностях питания туристов из различных стран мира (по выбору преподавателя).
2. Составить меню завтраков: - континентального; - европейского; - обычного.

Задание № 4. В сети Internet найти информацию о новых способах обслуживания, применяемых в современных предприятиях общественного питания.

Задание № 5. Подготовить презентацию на основании информации, полученной по заданию 1.

Задание № 6. Составить меню «Шведского стола» для обслуживания проживаю-щих в гостинице завтраками и выполнить схему предварительной сервировки стола

Задание № 7. Правила подачи вторых горячих блюд. Установить очередность подачи, подобрать посуду и приборы, рекомендовать напитки к меню: Осетрина, запеченная по-московски с шампиньонами и картофелем; Суп-пюре из овощей; Сельдь натуральная с картофелем и маслом; Котлеты натуральные из филе птицы под соусом паровым с грибами; Блины с медом; Виноград; Чай с лимоном; Закуска русская залив-ная; Помидоры, фаршированные сырным муссом; Салат витаминный.

Задание № 8. Дать определение и охарактеризовать виды, методы и формы обслуживания на предприятиях питания.

Задание № 9. Разработать по заданию меню «А ля карт» и «Табльдот», преysкурнты вино-водочных изделий, карты вин, карты коктейлей ресторанов

Задание № 10. Схематично изобразить сервировку стола на банкете (8 человек) за столом с полным обслуживанием официантами (обед), в расчете на одного посетителя, если по меню предусмотрена подача следующих блюд и закусок:

Икра зернистая  
 Ассорти рыбное  
 Овощи натуральные  
 Грибы, запеченные в сметанном соусе  
 Бульон с расстегаем  
 Лангет с картофелем жареным

Кофе черный с лимоном.

Подобрать ассортимент напитков и винно-водочных изделий к блюдам, а также посуду для них. Рассчитать необходимое количество посуды, приборов, белья для подачи и еды.

Задание № 11. В центре города при гостинице открывается ресторан русской кухни высшего класса на 100 мест с кондитерским цехом и магазином кулинарии. Составьте меню и предложите услуги, обеспечивающие создание для потребителей повышенного уровня комфорта и высокую рентабельность предприятия.

### **Методические материалы, характеризующие процедуры оценивания**

Методические материалы для проведения промежуточной аттестации расположены в <https://www.mivlgu.ru/iop/course/view.php?id=827>

Максимальная сумма баллов, набираемая студентом по дисциплине равна 100.

Оценка в баллах	Оценка по шкале	Обоснование	<i>Уровень сформированности компетенций</i>
Более 80	«Отлично»	Содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	<b><i>Высокий уровень</i></b>
66-80	«Хорошо»	Содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	<b><i>Продвинутый уровень</i></b>



50-65	«Удовлетворительно»	Содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки	<b><i>Пороговый уровень</i></b>
Менее 50	«Неудовлетворительно»	Содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки	<b><i>Компетенции не сформированы</i></b>

### 3. Задания в тестовой форме по дисциплине

Примеры заданий:

V1: top

V2: Технология и организация услуг питания

V3: ПК-5 Способен организовать процесс обслуживания потребителей с учётом их запросов и применением клиентоориентированных технологий

V4: ПК-5.1 Использует инновационные виды сервисной деятельности и новые формы организации обслуживания для удовлетворения основных потребностей туриста

V5: Знать инновационные виды сервисной деятельности и новые формы организации обслуживания потребителей в сфере туризма

I: с переключателями

S: Качество услуги – это...

-: её свойства, при которых не оказывается вредное воздействие на окружающую среду;

-: её свойства, при которых она оказывает полезное воздействие на потребителя, не подвергая риску его жизнь, здоровье, утраты имущества;

+: совокупность характеристик или показателей, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

I: с переключателями

S: Процесс обслуживания – это...

-: процесс предоставления услуги общественного питания и организации досуга клиента;

-: процесс взаимодействия производителя с потребителем услуги при реализации и потреблении продукции общественного питания и организации досуга;

+: совокупность операций и действий, выполняемых исполнителем услуг при непосредственном контакте с потребителем в процессе оказания услуг.

I: с переключателями

S: К торговым помещениям в ресторане относят ...

-: зал, бар, аванзал, сервисная;

-: аванзал, бар, зал, сервисная;

-: зал, сервисная, буфет, вестибюль;

+: зал, вестибюль, аванзал, бар.

I: с переключателями

S: Мерчендайзинг в общественном питании – это...

-: деятельность по обеспечению предприятия общественного питания поставщиками продукции;

-: деятельность по предоставлению дополнительных услуг постоянным клиентам;

- : деятельность по предоставлению консалтинговых услуг.
- +: деятельность по стимулированию сбыта продукции и услуг общественного питания.

I: короткий ответ

S: Воскресный семейный обед - это:

- +: воскресный бранч.

I: с переключателями

S: Виды кейтеринга:

- +: выездной бар;

- : предоставление одноразовой посуды;

- : обслуживание официантами в зале ресторана;

- : обслуживание барменом в пивном баре.

I: с переключателями

S: Методы обслуживания в ресторане:

- : самообслуживание;

- : обслуживание официантами;

- +: комбинированное;

- : все вышеперечисленные.

V5: Уметь организовать процесс обслуживания потребителей в сфере туризма с учётом их запросов

I: Короткий ответ

S: К мясу подают напиток:

- +: красное вино

I: с переключателями

S: Метрдотель или менеджер составляет с заказчиком и оформляет заказ-счёт:

- : не позднее, чем за пять дней до начала торжества;

- : не позднее, чем за три дня до начала торжества;

- +: не позднее, чем за два дня до начала торжества;

- : не позднее, чем за один день до начала торжества.

I: короткий ответ

S: Время доставки напитков в номер через службу Room Service, мин.:

- +: 15.

I: с переключателями

S: Хлеб официант подаёт...

- : в мелкой тарелке, подойдя к гостю справа;

- : в мелкой тарелке, подойдя к гостю слева;

- +: в пирожковой тарелке, подойдя к гостю справа;

- : с общей тарелки, раскладывая его щипцами перед каждым гостем справа.

I: короткий ответ

S: Ширина основного прохода между столами в торговом зале ресторана, метров:

- +: 1,5.

I: короткий ответ

S: Температура подачи горячих закусок должна быть в пределах, градусов Цельсия:

- +: 85-90.

I: с флажками

S: Способы порционирования блюд:

- +: ложку подкладывают под продукт, прижимая сверху вилкой;

- : ложку подкладывают под продукт и перекладывают блюдо в тарелку гостя;

- +: ложку и вилку подкладывают под продукт и перекладывают в тарелку гостя;

-: официант использует две ложки, захватывая ими продукт, и перекладывает его в тарелку гостя.

V5: Владеть современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг

I: с флажками

S: Виды кейтеринга:

- + : выездной бар;
- : обслуживание вечеринок;
- + : выездное ресторанное обслуживание;
- : обслуживание семейного обеда в ресторане.

I: короткий ответ

S: Расчёт себестоимости продукции и цен на неё на предприятии общественного питания осуществляет:

- + : калькулятор.

I: короткий ответ

S: Жарка блюд во фритюре – особенность какой кухни:

- + : американской.

I: короткий ответ

S: Овечьи сыры и кислое жирное молоко популярны в кухне:

- + : испанской;

I: короткий ответ

S: Подача к столу большого количества закусок и колбас, а также гарниров отдельно от основных блюд – особенность какой кухни:

- + : немецкой;

I: короткий ответ

S: Не предлагать минеральную воду и ржаной хлеб туристам из:

- + : Индии

- : ложку подкладывают под продукт и перекладывают блюдо в тарелку гостя;

+ : ложку и вилку подкладывают под продукт и перекладывают в тарелку гостя;

- : официант использует две ложки, захватывая ими продукт, и перекладывает его в тарелку гостя.

Полный перечень тестовых заданий с указанием правильных ответов, размещен в банке вопросов на информационно-образовательном портале института по ссылке <https://www.mivlgu.ru/iop/question/edit.php?cmid=49801&category=27887%2C94921&qbshowtext=0&qbshowtext=1&recurse=0&recurse=1&showhidden=0&showhidden=1>

Оценка рассчитывается как процент правильно выполненных тестовых заданий из их общего числа.