

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тольяттинский государственный университет»

Б1.В.07  
(индекс дисциплины)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Ресторанное дело**

(наименование дисциплины)

по направлению подготовки

19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания

направленность (профиль)

Технология продукции и организация ресторанного дела

Форма обучения: очная

Год набора: 2020

Общая трудоемкость: 6 ЗЕ

**Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр	7	Итого
Форма контроля	Экзамен	
Вид занятий		
Лекции	18	18
Лабораторные		
Практические	68	68
Руководство: курсовые работы (проекты) / РГР		
Промежуточная аттестация	0,35	0,35
Контактная работа	86,35	86,35
Самостоятельная работа	94	94
Контроль	35,65	35,65
<b>Итого</b>	<b>216</b>	<b>216</b>

Рабочую программу составил(и):

Заведующий кафедрой, доцент, канд.пед.наук, Третьякова Татьяна Петровна

*(должность, ученое звание, степень, Фамилия И.О.)*

---

*(должность, ученое звание, степень, Фамилия И.О.)*

---

Рецензирование рабочей программы дисциплины:

☒

Отсутствует

☐

Рецензент

*(должность, ученое звание, степень, Фамилия И.О.)*

---

Рабочая программа дисциплины составлена на основании ФГОС ВО и учебного плана направления подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания

---

**Срок действия рабочей программы дисциплины до «01» сентября 2024 г.**

УТВЕРЖДЕНО

На заседании кафедры «Технологии производства пищевой продукции и организация общественного питания»

---

(протокол заседания № 1 от «03» сентября 2019 г.).

## 1. Цель освоения дисциплины

Цель – приобретение студентами знаний, позволяющих будущим специалистам сформировать практические навыки по управлению обслуживанию на предприятиях питания основ и классов организационно-правовых форм.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплины и практики, на освоении которых базируется данная дисциплина: «Введение в профессию», «Безопасность продовольственного сырья и продуктов питания», «Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания».

Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее: «Проектирование предприятий общественного питания», «Технохимический контроль и учет производства», выполнение выпускной квалификационной работы.

## 3. Планируемые результаты обучения

Формируемые и контролируемые компетенции (код и наименование)	Индикаторы достижения компетенций (код и наименование)	Планируемые результаты обучения
-способность организовывать документооборот по производству на предприятии питания, использовать нормативную, техническую, технологическую документацию в условиях производства продукции питания (ПК-6)	-	Знать: нормативную, техническую, технологическую документацию в условиях производства продукции питания.
		Уметь: организовывать документооборот по производству на предприятии питания.
		Владеть: системой документооборота по производству на предприятии питания.

#### 4. Структура и содержание дисциплины

Модуль (раздел)	Вид учебной работы	Наименование тем занятий (учебной работы)	Семестр	Объем, ч.	Баллы	Интерактив, ч.	Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
Раздел 1.	Лек 1	Введение в ресторанное дело. Мировые тренды и их интеграция в ресторанный бизнес.	7	2	-	-	
	Пр 1	Ресторанный бизнес и перспективы его развития. Стратегии индустрии гостеприимства	7	2	-	-	Отчет по практическому занятию
	Ср 1	Самостоятельное изучение материала, подготовка к практическому занятию	7	4	-	-	
	Пр 2	Ключевые направления развития технологии на 5 лет.	7	2	-	-	Реферат, презентация
	Пр3	Тренды на рынке Ногеса.	7	2	-	-	Отчет по практическому занятию
	Ср 2	Самостоятельное изучение темы: Монопродуктовые концепции.	7	13		-	
	Пр 4	Еда на улице. Локальные сезонные кафе.	7	2	-	-	Отчет по практическому занятию
	Ср 3	Самостоятельное изучение темы: Узкоспециализированные кафе.	7	12	-	-	
	Пр 5	Большие модные free flow.	7	2	-	-	Отчет по практическому занятию
	Пр 6	Кулинария с максимальной степенью готовности еды.	7	2	-	-	Отчет по практическому занятию

Модуль (раздел)	Вид учебной работы	Наименование тем занятий (учебной работы)	Семестр	Объем, ч.	Баллы	Интерактив, ч.	Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
	Ср 4	Самостоятельное изучение темы: Мобильные девайсы.	7	13	-	-	
	Пр 7	Новый тип гостя. Новая модель потребления.	7	2	-	-	Отчет по практическому занятию
	Лек 2	Правовые основы ресторанного бизнеса	7	2	-	-	
	Пр 8	Лицензирование и сертификация услуг ресторанного бизнеса	7	2	-	-	Отчет по практическому занятию
	Пр 9	Правовые и нормативные документы	7	2	-	-	Тест
	Пр 10	Принципы составления бизнес-плана.	7	2	-	-	Отчет по практическому занятию
	Ср 5	Самостоятельное изучение материала, подготовка к практическому занятию 11	7	4	-	-	
	Пр 11	Требования к размещению ресторанов. Требования к земельному участку. Подъездные пути и благоустройство.	7	2	-	-	Ситуационные задачи
Раздел 2.	Лек 3	Организация торговой и производственной деятельности ресторана	7	2	-	-	
	Ср 6	Самостоятельное изучение материала, подготовка к практическому занятию 12	7	4	-	-	
	Пр 12	Организация и постановка кухни, подбор и постановка технологического оборудования.	7	2	-	-	Ситуационные задачи
	Ср 7	Самостоятельное изучение материала, подготовка к практическому занятию 13	7	4	-	-	

Модуль (раздел)	Вид учебной работы	Наименование тем занятий (учебной работы)	Семестр	Объем, ч.	Баллы	Интерактив, ч.	Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
	Пр 13	Подбор поставщиков.	7	2	-	-	Отчет по практическому занятию
	Пр 14	Технологический процесс на предприятиях общественного питания	7	2	-	-	Ситуационные задачи
	Ср 8	Самостоятельное изучение материала, подготовка к практическому занятию 15	7	4	-	-	
	Пр 15	Санитарно-гигиенические показатели деятельности предприятий общественного питания	7	2	-	-	Тест
	Пр 16	Деятельность служб ресторана по организации питания	7	2	-	-	Отчет по практическому занятию
	Ср 9	Самостоятельное изучение материала, подготовка к практическому занятию 17	7	4	-	-	
	Пр 17	Разработка концепции ресторана	7	2	-	-	Презентация
	Ср 10	Самостоятельное изучение материала, подготовка к практическому занятию 18	7	4	-	-	
	Пр 18	Создание команды. Подготовка ресторана к открытию.	7	2	-	-	Отчет по практическому занятию
Раздел 3.	Лек4	Материально-техническая база обслуживания.	7	2	-	-	
	Пр 19	Нормы оснащения предприятий питания	7	2	-	-	Отчет по практическому занятию

Модуль (раздел)	Вид учебной работы	Наименование тем занятий (учебной работы)	Семестр	Объем, ч.	Баллы	Интерактив, ч.	Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
	Ср 11	Самостоятельное изучение материала, подготовка к практическому занятию 20	7	4	-	-	
	Пр 20	Техническая подготовка объекта общественного питания.	7	2	-	-	Отчет по практическому занятию
	Ср 12	Самостоятельное изучение материала, подготовка к практическому занятию 21	7	4	-	-	
	Пр 21	Конкуренция на рынке автоматизации. Этапы внедрения автоматизации.	7	2	-	-	Отчет по практическому занятию
Раздел 4.	Лек 5	Требования к обслуживающему персоналу	7	2	-	-	
	Пр 22	Создание системы обучения в ресторане	7	2	-	-	Отчет по практическому занятию
	Пр 23	Профессиограмма специалистов ресторанного сервиса	7	2	-	-	Ситуационные задачи
	Пр 24	Управление конфликтом. Причины возникновения конфликтных ситуаций с клиентами: как не допустить конфликта.	7	2	-	-	Отчет по практическому занятию. Тест
Раздел 5.	Лек 6	Подготовка к обслуживанию	7	2	-	-	
	Пр 25	Виды подготовительных работ. Содержание и требования к предварительным работам	7	2	-	-	Отчет по практическому занятию
	Ср 13	Самостоятельное изучение материала, подготовка к практическому занятию 26	7	4	-	-	

Модуль (раздел)	Вид учебной работы	Наименование тем занятий (учебной работы)	Семестр	Объем, ч.	Баллы	Интерактив, ч.	Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
	Пр 26	Условия для создания превосходного сервиса.	7	2	-	-	Отчет по практическому занятию
Раздел 6.	Лек7	Меню – лицо ресторана. Виды меню, современные подходы к оформлению меню.	7	2	-	-	
	Ср 14	Самостоятельное изучение материала, подготовка к практическому занятию 27	7	4		-	
	Пр 27	Карта вин: структура, содержание, оформление	7	2	-	-	Презентация
Раздел 7.	Лек 8	Встреча и обслуживание гостей	7	2	-	-	
	Пр 28	Правила гостеприимства при встрече гостей.	7	2	-	-	Отчет по практическому занятию
	Пр 29	Правила подачи блюд.	7	2	-	-	Отчет по практическому занятию. Тест
	Ср 15	Самостоятельное изучение материала, подготовка к практическому занятию 30	7	4	-	-	
	Пр 30	Современные виды сервировки стола.	7	2	-	-	Отчет по практическому занятию
	Пр 31	Виды банкетов	7	2	-	-	Отчет по практическому занятию
	Ср 16	Самостоятельное изучение материала, подготовка к практическому занятию 32	7	4	-	-	

Модуль (раздел)	Вид учебной работы	Наименование тем занятий (учебной работы)	Семестр	Объем, ч.	Баллы	Интерактив, ч.	Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
	Пр 32	Современные технологии обслуживания.	7	2	-	-	Отчет по практическому занятию
	Лек 9	Стандарты обслуживания иностранных гостей.	7	2	-	-	
	Ср 17	Самостоятельное изучение материала, подготовка к практическому занятию 33	7	4	-	-	
	Пр 33	Организация обслуживания гостей на высшем уровне (VIP).	7	2	-	-	Ситуационные задачи
	Пр 34	Важность и составляющие элементы превосходного сервиса. Что такое гостеориентированность. Гость как фигура номер один.	7	2	-	-	Отчет по практическому занятию
<b>Итого:</b>							

## **5. Образовательные технологии**

При реализации дисциплины «Ресторанное дело» используются следующие технологии: технология традиционного обучения, включающая лекции, которые предполагают последовательное изложение материала преподавателем и практические занятия с решением ситуационных задач, обсуждением результатов деятельности. Форма текущего контроля – отчет по практическим работам, тесты.

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

При изучении данной дисциплины используются следующие формы самостоятельной работы студентов: составление схем-конспектов по узловым вопросам конкретных тем, подготовка докладов, сообщений, презентаций; разработка сценариев деловых и ролевых игр.

Обучающийся должен проводить самостоятельный анализ и систематизацию исходных данных.

Целесообразно рекомендовать следующие этапы в выполнении самостоятельной работы:

- изучение специальной научной литературы и другой информации, достижений отечественной и зарубежной науки в области изучения проблем теории и практики мирового хозяйства;
- осуществление сбора, обработки, анализа и систематизации научной и специальной информации по теме исследования;
- выделение основных проблем;
- предложение возможных путей решения этих проблем.

По итогам выполненной работы проводится собеседование или тестовый контроль.

При решении ситуационных задач условия задания необходимо читать внимательно. Каждое предложение может иметь значение для правильного решения. От студента требуется точное исследование изложенных обстоятельств, определение проблемных моментов. Решение должно быть нацелено на тот вопрос, который поставлен в задании. Задания, задачи необходимо решать таким образом, чтобы решение имело внутреннюю структуру и логику изложения материала. Другими словами, структура решения должна быть адаптирована к условиям конкретной ситуации. Любое задание завершается общим выводом. Личное мнение и отношение студента к условиям задания могут являться только дополнительным отступлением в общем решении, но не его основой.

Прослушивание лекции сопровождается написанием конспекта лекций, к которому предъявляются следующие требования: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; отмечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

## 7. Оценочные средства

### 7.1. Паспорт оценочных средств

Семестр	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
7	ПК-6	Тестовые задания, ситуационные задачи, вопросы к экзамену

### 7.2. Типовые задания или иные материалы, необходимые для текущего контроля

#### 7.2.1. Типовые промежуточные тесты

##### Тест № 1. Стратегии развития индустрии гостеприимства

##### 1. Процесс стратегического управления включает:

- а) установление миссии, формирующей сферу деятельности предприятия ИГиТ;
- б) определение целей — желаемых результатов;
- в) разработку стратегий, т.е. планирование действий, направленных на достижение поставленных целей;
- г) осуществление PR-кампании;
- д) реализацию стратегий;
- е) оценку осуществления стратегии и внесение коррективов.

##### 2. Разрабатываются ли стратегии на следующих организационных уровнях предприятия:

- а) макроэкономическом уровне;
- б) корпоративном (уровень корпорации);
- в) деловом (уровень предприятия);
- г) функциональном (уровень подразделения предприятия);
- д) операционном (уровень менеджера низшего звена).

##### 3. Структурная теория Клейнуорта—Бенсона определяет развитие спроса на гостиничные услуги:

- а) структурой экономики страны;
- б) эффективностью рекламной деятельности;
- в) ростом ВВП.

##### 4. Включает ли развитие мировой гостиничной отрасли реализацию следующих стратегий:

- а) глобализации гостиничного бизнеса;
- б) развития гостиничного продукта;
- в) маркетинговых исследований;
- г) дифференциации гостиничного продукта;
- д) лидерства по издержкам;
- е) развития новых технологий;
- ж) франчайзинга торговых марок;
- з) вертикальной интеграция предприятий в индустрии гостеприимства.

##### 5. Проявляется ли процесс глобализации в ИГиТ через реализацию стратегий:

- а) концентрации на одном виде деятельности (только отели);

- б) интеграции с другими видами бизнеса (рестораны, туризм, игровой бизнес и т.д.);
- в) мотивации (стимулирование работников предприятия);
- г) диверсификации (разработка особенностей продукта).

**6. Являются ли наиболее распространенными направлениями дифференциации в гостиничном бизнесе следующие:**

- а) по местоположению отеля;
- б) по исторической ценности здания отеля;
- в) по состоянию материально-технической базы отеля;
- г) по классу обслуживания и спектру услуг;
- д) по персоналу;
- е) по качеству питания;
- ж) по программе поощрения постоянных гостей;
- з) по торговой марке или имиджу;
- и) по наличию предприятий сувенирной торговли.

**7. Включают ли базовые технологии в гостиничном бизнесе:**

- а) квалификационные стандарты;
- б) методы уборки номеров;
- в) рецептуры приготовления различных блюд в ресторанах;
- г) стандарты сервировки блюд;
- д) манеры обращения с гостями;
- е) стандарты телефонного этикета;
- ж) способы продвижения услуг на рынок.

**8. Позволяют ли ключевые технологии в гостиничном бизнесе:**

- а) обеспечивать достижение отелем конкурентного преимущества;
- б) снижать себестоимость продукта;
- в) сокращать продолжительность пребывания клиентов в гостинице;
- г) максимизировать доход от продаж;
- д) достигать и поддерживать высокие стандарты обслуживания;
- е) занимать значимую нишу, точно позиционируя себя в этих разновидностях услуг на рынке.

**9. «Умный гостиничный номер» как ведущая технология гостиничного бизнеса, позволяет:**

- а) соединить номер со службой приема гостиницы;
- б) управлять регистрацией гостей;
- в) получать скидки с цен обслуживания;
- г) управлять мини-баром;
- д) обеспечивать телефонной связью, доступом в Интернет, получением справочной информации и дополнительными сервисами

**Тест № 2. Организация питания при гостинице.**

**1. Факторы, влияющие на состав предприятий питания в гостинице:**

1. Вид гостиничного предприятия
2. Класс гостиничного предприятия
3. Месторасположение
4. Возраст и пол проживающих
5. Национальные особенности
6. Все вышеперечисленное

**2. Деятельность службы питания в гостинице взаимосвязана с:**

1. Служба управления номерным фондом
2. Административно-хозяйственная служба
3. Коммерческая служба
4. Инженерно-техническая служба
5. Бизнес-центр
6. Служба вспомогательных услуг

**3. Требования, которым должны отвечать услуги питания, предоставляемые в гостинице:**

1. Соответствие целевому назначению
2. Точность и своевременность предоставления
3. Безопасность
4. Культура обслуживания
5. Экологичность
6. Непрерывность

**4. Подразделения, которые не входят в структуру службы питания:**

1. Банкетная служба
2. Кейтеринговая служба
3. Служба посыльных
4. Обслуживанием питанием в номерах
5. Служба горничных
6. Административно-хозяйственная служба

**5. Самостоятельное обслуживание питанием называется:**

1. Шведский стол
2. Буфетное обслуживание
3. Американский сервис
4. Английский сервис
5. Немецкий сервис
6. Французский сервис

**6. Услуги по организации досуга включают:**

1. Услугу питания
2. Услугу изготовления кулинарной продукции
3. Организацию музыкального обслуживания
4. Организацию проведения концертов
5. Предоставление газет, журналов
6. Организацию танцевальной программы

**7. Методы обслуживания:**

1. Самообслуживание
2. Обслуживание официантами
3. Обслуживание барменами
4. Через автоматы
5. Кассиром
6. Столы саморасчета

**8. По способу расчета с потребителями различают виды самообслуживания:**

1. Саморасчет

2. Предварительный расчет
3. Непосредственный расчет
4. Последующий расчет
5. Оплата после приема пищи
6. Через официанта

**Тест № 3.**

**1. Форма обслуживания по меню «а ля карт»:**

- а) предусмотрен свободный выбор блюд по предлагаемому рестораном меню
- б) предусмотрен выбор блюд по меню с ограниченным ассортиментом блюд за предварительно накрытыми столами на 4, 6, 8 человек
- в) свободный выбор широкого ассортимента блюд, предварительно выставленных на столе

**2. Фуршетные столы отличаются от банкетных:**

- а) формой
- б) материалом, из которого изготовлена столешница
- в) выше банкетных

**3. Постмикс – это:**

- а) аппарат для охлаждения соков
- б) аппарат для разлива пива
- в) аппараты, в которых сиропы смешиваются с газом и водой

**4. Температура подачи белых столовых сухих и полусухих вин:**

- а) «со слезой», охлажденные до 5-7 градусов
- б) охлажденные до 10-12 градусов
- в) комнатная температура

**5. Крепкие столовые сухие и полусухие вина подают при температуре:**

- а) 6-8 °С
- б) 8-12 °С
- в) комнатной

**6. Водку и горькие настойки подают при температуре:**

- а) комнатной температуре
- б) 18-22 °С
- в) 8-10 °С

**7. Температура подачи холодных блюд и закусок:**

- а) комнатная температура
- б) 5-7 °С
- в) 10-14 °С

**8. Температура подачи горячих супов:**

- а) комнатная температура
- б) 40 °С
- в) 75 °С

**9. Температура подачи холодных супов:**

- а) 5-7 °С
- б) 18-22 °С

в) 10-14 о С

**10. Декантация – это:**

- а) смешивание напитков
- б) процесс отделения осадка выдержанных вин, обогащение кислородом

**11. Хьюмидор используется:**

- а) для подачи крюшона
- б) сигар
- в) коллекционного вина

**12. Назначение вазы «Плато»:**

- а) подача нерыбных даров моря
- б) кондитерских изделий
- в) овощных блюд

**13. Назначение менажницы:**

- а) подача варенья
- б) для подачи различных закусок
- в) блюд из яиц

**14. Назначение лафитной рюмки:**

- а) для водки и настоек
- б) ликера
- в) красных столовых вин

**15. Мольтон:**

- а) используется для полирования стекла и приборов
- б) сложенный вчетверо используется для подачи блюд
- в) стелется под скатерть, предохраняя ее, и заглушая звон посуды

**16. При организации банкета фуршета рекомендуется использовать:**

- а) скатерти столовые
- б) скатерти банкетные
- в) скатерти банкетные «юбки»

**17. Фламбирование:**

- а) порционирование банкетных блюд, приготовленных целиком
- б) приготовление различных видов фондю
- в) доведение блюда до готовности с использованием алкогольных напитков (коньяка, водки) с поджигом

**18. При каком виде банкета увеличивается возможность обслужить значительное количество гостей на небольших площадях:**

- а) банкет с частичным обслуживанием
- б) банкет – фуршет
- в) банкет с полным обслуживанием

**19. Воскресный «бранч» – это**

- а) ранний завтрак
- б) ужин
- в) поздний завтрак

### **Критерии оценки**

Текущий контроль по представленным тестам проводится по окончании изучения соответствующего раздела пропорционально правильным ответам. Текущий контроль по представленным тестам осуществляется посредством перевода количества правильных ответов в проценты и далее в оценки (0-39 % - не удовлетворительно, 40-59 % – удовлетворительно, 60-79% - хорошо, 80-100% - отлично).

#### **7.2.2. Типовые ситуационные задачи**

**Ситуация № 1:** Выбор концепции ресторана Вас пригласили участвовать в конкурсе на замещение вакантной должности директора ресторана. Вам необходимо ответить на следующий вопрос (применительно к трем вариантам развития ресторана): Какую концепцию ресторана вы предпочитаете и почему?

Вариант 1. Ресторан работает по схеме полного цикла и, являясь полносервисным, ориентирован на обеспеченные слои населения. В последующие пять лет ресторан, будучи лидером на рынке, не предполагает изменений в меню и организации обслуживания и оптимистично прогнозирует свою работу в занимаемой нише. Кухня ресторана обладает высоким качеством и пользуется доверием и спросом потребителей.

Вариант 2. Ресторан работает по схеме «быстрого питания», ориентирован на широкую публику и обладает большой проходимостью посетителей. Основное меню — блюда из курицы. Ресторан предполагает запустить новую линию по производству пиццы и оптимистично прогнозирует свою работу в занимаемой нише в последующие пять лет.

Вариант 3. Ресторан является специализированным и организует банкеты. Рынок сбыта ресторана жестко сегментирован, основными потребителями его услуг являются молодожены, для которых организуются свадьбы. Дополнительная стратегия ресторана на предстоящие пять лет — приближение услуг к потребителю и организация выездных банкетов. Ресторан предполагает приобрести автофургон и необходимое оборудование для выездов и оптимистично прогнозирует свою работу в занимаемой нише.

**Ситуация № 2.** Раскройте содержание элемента системы качества предприятия общественного питания — Внедрение стандартов функционального качества обслуживания: внедрение квалификационных требований (квалификационный стандарт) и должностных обязанностей к работникам предприятия, разработка технологии (нормативное описание) производственных процессов, введение нормирования труда (нормативы выработки, нормативная численность работников), справедливая оценка и мотивация труда, мотивационные возможности системы обучения.

**Ситуация № 3.** Объясните суть элементов системы качества предприятия общественного питания: входной контроль качества на продукцию и услуги поставщиков, выходной контроль качества на предоставляемые услуги в ресторане, выходной контроль качества за сбытом услуг ресторана.

**Ситуация № 4** Раскройте содержание этапов внедрения системы качества: принятие решения о создании системы качества, разработка плана-графика создания системы качества, определение функций и задач элементов системы качества; определение состава структурных подразделений системы качества; разработка структурной и функциональной схемы системы качества; определение состава и разработка нормативных документов системы качества: «Паспорт ресторана» и «Руководство по качеству», проверка системы качества; совершенствование системы качества; организация работы кружков качества.

**Ситуация № 5** Перечислите состав документов системы качества в ресторане и их функции.

**Критерии оценки:**

Решение комплексных ситуационных задач оценивается следующим образом: 5 – выставляется студенту, если он свободно, с глубоким знанием материала правильно и полно решил ситуационную задачу (выполнил все задания, правильно ответил на все поставленные вопросы); 4 – выставляется студенту, если он достаточно убедительно, с незначительными ошибками в теоретической подготовке и достаточно освоенными умениями по существу правильно ответил на вопросы или допустил небольшие погрешности в ответе; 3 – выставляется студенту, если он недостаточно уверенно, с существенными ошибками в теоретической подготовке и плохо освоенными умениями ответил на вопросы ситуационной задачи; с затруднениями, но все же сможет при необходимости решить подобную ситуационную задачу на практике

**7.2.3 Типовые задания к практическим занятиям**

Примеры вопросов для собеседования

Практическое занятие № 20. Техническая подготовка объекта общественного питания

1. Перечислите виды торговых помещений.
2. Какие нормы площади на одно место утверждены для различных типов предприятий общественного питания?
3. Какие требования предъявляются к вестибюлю?
4. Дайте характеристику гардероба.
5. Какие требования предъявляются к туалетным комнатам?
6. Каково назначение аванзала, как его следует оборудовать?
7. Какие требования предъявляются к торговым залам?
8. Дайте определение интерьера зала.
9. Какие требования предъявляются к интерьеру залов ресторанов и баров различных классов?
10. Какие приемы применяются при решении современных интерьеров предприятий?

**7.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

**7.3.1. Вопросы к промежуточной аттестации**

Семестр \_\_\_\_ 7 \_\_\_\_

№ п/п	Вопросы к экзамену
1.	Современное состояние и основные направления ресторанного бизнеса. Состояние инфраструктуры ресторанного бизнеса.
2.	Нормативная база оказания услуг общественного питания: виды нормативных документов, назначение, содержание. Нормы и требования к оказанию услуг, установленные Правилами оказания услуг общественного питания
3.	Классификация услуг общественного питания. Требования к услугам в соответствии с ГОСТ 31984-2012.
4.	Особенности организации обслуживания и предоставления услуг в предприятиях питания различных типов и классов.
5.	Классификация методов и форм обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия. Современные формы и культура обслуживания.

№ п/п	Вопросы к экзамену
6.	Характеристика торговых помещений. Современный интерьер залов ресторанов, кафе, баров. Взаимосвязь залов, производственных и подсобных помещений
7.	Характеристика подсобных помещений (моечной столовой посуды, сервизной, основного и кофейного буфетов, хлебозрезки).
8.	Оборудование торгового и банкетного залов. Современные требования к мебели. Норда оснащения мебелью.
9.	Сертификация и правила оказания услуг общественного питания. Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий общественного питания в РФ.
10.	Аттестация услуг ресторанного бизнеса. Маркетинг ресторана.
11.	Мерчендайзинг предприятия общественного питания. Франчайзинг в ресторанном бизнесе. Рекламное продвижение ресторана на рынок.
12.	Технологический процесс на предприятиях общественного питания.
13.	Общие принципы функционирования ресторана. Деятельность служб ресторана по организации питания.
14.	Взаимоотношения рестораторов и поставщиков.
15.	Современные направления в проектировании и техническом оснащении производственных помещений.
16.	Помещения для обслуживания потребителей. Оборудование и мебель залов. Цветы и музыка в ресторане как способ привлечения клиентов.
17.	Оборудование баров.
18.	Разработка концепции ресторана.
19.	Нормы оснащения предприятий общественного питания посудой, столовыми приборами, мебелью и кухонным инвентарем.
20.	Металлическая посуда, назначение, емкость.
21.	Посуда и инвентарь для бара.
22.	Фарфоровая, фаянсовая, керамическая посуда: виды, назначение, характеристика.
23.	Характеристика хрустальной, стеклянной и мерной посуды. Правила работы с посудой и уход за ней.
24.	Столовые приборы: виды, назначение, характеристика.
25.	Характеристика столового белья. Способы складывания полотняных салфеток для различных видов обслуживания
26.	Подготовка торговых помещений к обслуживанию: уборка помещений, расстановка мебели различными способами, получение и подготовка посуды, приборов, столового белья, специй, накрытие столов скатертями.
27.	Предварительная сервировка стола для завтрака, обеда по комплексному меню и меню заказных блюд, ужина.
28.	Средства информации потребителей: меню, карта вин, сертификаты, лицензии, их виды, назначение, характеристика. Особенности составления и оформления различных видов меню, карты вин.
29.	Методы подачи блюд: в обнос /французский/, с применением подсобного

№ п/п	Вопросы к экзамену
	приставного стола /английский// с использованием элементов самообслуживания /русский/.
30.	Последовательность подачи блюд и напитков. Подача буфетной продукции. Порядок получения готовой продукции с производства.
31.	Характеристика основных элементов обслуживания посетителей в ресторане.
32.	Профессиональная подготовка, должностные обязанности и квалификационные характеристики метрдотеля, официанта, бармена, сомелье.
33.	Правила санитарии и гигиены персонала.
34.	Личные качества, внешний вид и правила поведения обслуживающего персонала.
35.	Методы организации труда официантов, барменов и графики работы. Подготовка бара к обслуживанию.
36.	Виды банкетов и приемов. Общие правила подготовки к проведению банкетов: прием заказа на обслуживание и его выполнение.
37.	Банкет за столом с полным обслуживанием официантами: назначение, характеристика, особенности подготовки и проведения.
38.	Банкет с частичным обслуживанием официантами: назначение, характеристика. Особенности организации и проведения свадебного банкета.
39.	Банкет /прием/ по типу фуршет: назначение, характеристика, особенности подготовки и обслуживания участников банкета.
40.	Особенности организации обслуживания Нового года, Рождества, Пасхи.
41.	Правила подачи холодных блюд и закусок.
42.	Правила подачи горячих закусок.
43.	Подбор посуды и правила подачи супов.
44.	Правила подачи вторых горячих блюд..
45.	Посуда для подачи десерта. Правила подачи горячих и холодных сладких блюд
46.	Правила подачи горячих и холодных напитков, мучных кондитерских изделий.
47.	Расчет с посетителями. Правила оформления счетов, реестров.
48.	Правила этикета и нормы поведения за столом.
49.	Этикет вин. Рекомендации винно-водочных изделий к закускам и блюдам
50.	Банкет /прием/ по типу «коктейль»: назначение, характеристика, особенности проведения. Организация работы бара. Особенности подачи коктейлей-аперитивов.
51.	Организация обслуживания банкета - чай. Характеристика национальных традиций подачи чая в России, Англии, Франции, Японии.
52.	Особенности организации обслуживания комбинированных /смешанных/ банкетов: коктейль-фуршет, коктейль-фуршет-кофе..
53.	Услуги по организации питания и обслуживанию участников конференций, семинаров, совещаний и т.д. Особенности сервировки столов, обслуживания и расчета за питание

№ п/п	Вопросы к экзамену
54.	Организация обслуживания проживающих в гостиницах. Характеристика современных услуг типа: «Шведский стол», бизнес-ланч, «воскресный бранч».
55.	Организация обслуживания пассажиров железнодорожного, водного и воздушного транспорта. Характеристика услуг типа: стол-экспресс, зал экспресс, репинский стол
56.	Обязанности официанта при обслуживании иностранных туристов.
57.	Обслуживание гостей на высшем уровне (VIP).
58.	Требования к метрдотелю, официанту, бармену, буфетчику, кассиру в соответствии с ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу»..
59.	Организация труда работников залов и факторы, определяющие условия труда
60.	Услуги по доставке кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам и обслуживанию потребителей в офисе и на дому.
61.	Организация презентаций в ресторане.
62.	Модель качества обслуживания в ресторане и её характеристика.
63.	Основополагающая идея стандартов ISO-9000 и их использование в ресторанной практике.
64.	Реализация концепции управления качеством в ресторане.
65.	Корпоративная культура в ресторане и её характеристика.
66.	Определение и разработка стратегии обслуживания. Эффективность элементов обслуживания.

### 7.3.2. Критерии и нормы оценки

Семестр	Форма проведения промежуточной аттестации	Критерии и нормы оценки	
7	Экзамен	«отлично»	Полные ответы на все вопросы билета; Грамотная речь, использование в ответе профессиональной терминологии; Грамотные и развернутые ответы на дополнительные вопросы.
		«хорошо»	Полные ответы на все вопросы билета; Грамотная речь; Допускаются затруднения при ответе на дополнительные вопросы.
		«удовлетворительно»	Полные ответы на два из трех вопросов билета; Затруднения при ответе на дополнительные вопросы.
		«неудовлетворительно»	Ответ на один из трех вопросов билета; Затруднения или отсутствие ответов на дополнительные вопросы.

## 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 8.1. Обязательная литература

№ п/п	Авторы, составители	Заглавие (заголовок)	Тип (учебник, учебное пособие, учебно-методическое пособие, практикум, др.)	Год издания	Количество в научной библиотеке / Наименование ЭБС
1.	<b>Федцов В. Г.</b>	Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Федцов В.Г.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Дашков и К, 2019.— 248 с.- ISBN 978-5-394-03326-1	Учебное пособие	2019	ЭБС IPRbooks
2.	<b>Венецианский А. С.</b>	Технологии ресторанного сервиса [Электронный ресурс] : лаб. практикум / А. С. Венецианский, С. Б. Косян, А. К. Мамахай. - Волгоград : Волгоградский ГАУ, 2016. - 104 с. - Библиогр.: с. 100.	Лаб. практикум	2016	ЭБС "ZNANIUM.COM"
3.	<b>Уокер Д. Р.</b>	Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000/ Уокер Джон Р.— Электрон. текстовые данные.— Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 879 с. - ISBN 5-238-00990-9	Учебник	2017	ЭБС IPRbooks
4.	<b>Васюкова А.Т.</b>	Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/	Учебник	2019	ЭБС IPRbooks

<b>№ п/п</b>	<b>Авторы, составители</b>	<b>Заглавие (заголовок)</b>	<b>Тип (учебник, учебное пособие, учебно-методическое пособие, практикум, др.)</b>	<b>Год издания</b>	<b>Количество в научной библиотеке / Наименование ЭБС</b>
		Васюкова А.Т., Любецкая Т.Р.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Дашков и К, 2019.— 416 с. - ISBN 978-5-394-03385-8			

## 8.2. Дополнительная литература

<b>№ п/п</b>	<b>Авторы, составители</b>	<b>Заглавие (заголовок)</b>	<b>Тип (учебник, учебное пособие, учебно-методическое пособие, практикум, др.)</b>	<b>Год издания</b>	<b>Количество в научной библиотеке / Наименование ЭБС</b>
1	<b>Смирнова И. Р.</b>	Контроль качества сырья и готовой продукции на предприятиях индустрии питания [Электронный ресурс] : учеб. пособие / И. Р. Смирнова, Т. Л. Дудник, С. В. Сивченко ; Рос. междунар. академия туризма. - Москва : Логос, 2014. - 151 с.	учебное пособие	2014	ЭБС IPRbooks
2	<b>Виноградова С. А</b>	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учеб. пособие / С. А. Виноградова, Н. В. Сорокина, Т. С. Жданова. - Москва : Дашков и К°, 2014. - 208 с.	учебное пособие	2014	ЭБС IPRbooks
3	<b>Родионова Н.С., Сидельников В.М., Попов Е.С., Богомолов А.В.</b>	Современное состояние ресторанного бизнеса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Н.С. Родионова [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Воронеж:	учебное пособие	2018	ЭБС IPRbooks

<b>№ п/п</b>	<b>Авторы, составители</b>	<b>Заглавие (заголовок)</b>	<b>Тип (учебник, учебное пособие, учебно- методическое пособие, практикум, др.)</b>	<b>Год издания</b>	<b>Количество в научной библиотеке / Наименование ЭБС</b>
		Воронежский государственный университет инженерных технологий, ЭБС IPRbooks 2018.— 228 с.- ISBN 978-5-00032-365-6			
4	<b>Милл Роберт Кристи</b>	Управление рестораном [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)», «Менеджмент в сфере услуг», «Управление персоналом»/ Милл Роберт Кристи— Электрон. текстовые данные.— Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 536 с.— ISBN 978-5-238-01589-7	Учебник	2017	ЭБС IPRbooks

### 8.3. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. [Электронный ресурс]: Библиотеки ВУЗов. Режим доступа: <http://window.edu.ru/unilib>
2. WebofScience [Электронный ресурс]: мультидисциплинарная реферативная база данных. – Philadelphia: ClarivateAnalytics, 2016 – Режим доступа: [apps.webofknowledge.com](http://apps.webofknowledge.com). – Загл. с экрана. – Яз. рус., англ.
3. Scopus [Электронный ресурс]: реферативная база данных. – Netherlands: Elsevier, 2004 – Режим доступа: [scopus.com](http://scopus.com). – Загл. с экрана. – Яз. рус., англ.
4. Elibrary [Электронный ресурс]: научная электронная библиотека. – Москва: НЭБ, 2000. – Режим доступа: [elibrary.ru](http://elibrary.ru). – Загл. с экрана. – Яз. рус., англ.
5. Информационный портал «Пищевик». [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://mppnik.ru>
6. Каталог ГОСТов. [Электронный ресурс]: Каталог. Режим доступа: <http://www.gosthelp.ru/text/VNTP2192Normytexnologiche.html>
7. Медицинская информационная сеть. [Электронный ресурс]: Каталог медицинских диет. Режим доступа: <http://www.medicinform.net/dieta>
8. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http://www.ostu.ru/libraries/polnotekst/Uhebn\\_izd/2007/UP\\_organiz\\_obslug.rar](http://www.ostu.ru/libraries/polnotekst/Uhebn_izd/2007/UP_organiz_obslug.rar)
9. Ресторатор CHEF [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://restoratorchef.ru/>
10. Ресторанные ведомости [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http://www.restoved.ru/books/menedgment\\_i\\_marketing/](http://www.restoved.ru/books/menedgment_i_marketing/)
11. Общепит:бизнес и искусство [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.panor.ru/journals/obshepit/new/index.php>

### 8.4. Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование ПО	Реквизиты договора (дата, номер, срок действия)
1	Windows: WinPro 10 RUS Upgrd OLP NL Acdmc	договор № 757 от 04.07.2018, срок действия – бессрочно; контракт № 1653 от 14.12.2018, срок действия – бессрочно
2	Office Standard: Office Stdandard 2013 Russian OLP NL AcademicEdition	договор № 690 от 19.05.2015, срок действия – бессрочно

### 8.5. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	<b>Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий, мастерских и др. объектов для проведения практических и лабораторных занятий, помещений для самостоятельной работы обучающихся (номер аудитории)</b>	<b>Перечень основного оборудования</b>
1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа. Учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ). Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций. Учебная аудитория для проведения занятий текущего контроля и промежуточной аттестации. (А-304)	Столы ученические двухместные (моноблоки) , стол преподавательский , стул преподавательский , доска аудиторная (меловая).
2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа. Учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ). Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций. Учебная аудитория для проведения занятий текущего контроля и промежуточной аттестации. (А-306)	Столы ученические двухместные (моноблоки), стол преподавательский, стул преподавательский , доска аудиторная (меловая), таблица Менделеева .
3	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа. Учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ). Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций. Учебная аудитория для проведения занятий текущего контроля и промежуточной аттестации. (А-307)	Стол ученический трехместный (моноблок), стол преподавательский, стул преподавательский доска аудиторная (меловая)
4	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа. Учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ). Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций. Учебная аудитория для проведения занятий текущего контроля и промежуточной аттестации. (А-308)	Стол ученический двухместный стул ученический, встроенный шкаф, стол преподавательский, стул преподавательский, шкаф , доска аудиторная (меловая), экран для проектора настенный, огнетушитель.
5	Лаборатория технологии приготовления и	Печь конвекционная электрическая ПКУ-

№ п/п	Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий, мастерских и др. объектов для проведения практических и лабораторных занятий, помещений для самостоятельной работы обучающихся (номер аудитории)	Перечень основного оборудования
	оценки качества пищевых продуктов. Учебная аудитория для проведения лабораторных работ. (А-313)	530; плита электрическая на подставке ЭП-4П; блинница электрическая HKN-CDE400; Столы лабораторный.; стеллаж для посуды деревянный; холодильник Indesit; стеллажи металлические 6 полок; овина с двумя ваннами; стол лабораторный металлический; овощерезка HKN-FNT; планетарная тестомесильная машина; ларь морозильный; лабораторный стол пристенный; шкафы для реактивов; Столы лабораторный с полками; стол лабораторные без полок; табуреты лабораторные; раковины; Столы лабораторные с ящиками; комплект хлебопекарного оборудования; шкаф; доска аудиторная (меловая); тумбы; шкаф вытяжной модульный напольный; холодильник; стол преподавательский; стул преподавательский
6	Помещение для самостоятельной работы студентов. (Г-401)	Стол ученический, стул, ПК с выходом в сеть интернет
7	Помещение для самостоятельной работы студентов. (С-401)	шкафы для документации, доски магнитные, столы письменные, столы компьютерные
8	Компьютерный класс. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа. Учебная аудитория для проведения лабораторных работ. Учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ). Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций Учебная аудитория для проведения занятий текущего контроля и промежуточной аттестации. (УЛК-812)	Столы ученические, стол преподавательский, стул, доска аудиторная (маркерная), компьютер.