

Частное образовательное учреждение высшего образования
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

УТВЕРЖДАЮ

На заседании кафедры сервиса и
туризма
Протокол № 10 от 26.05.2023 г.

Первый проректор
С.В. Авдашкевич
28.06.2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина:	Б1.В.03 Организация службы питания в гостинице
Направление подготовки:	43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль):	Гостиничная деятельность
Уровень высшего образования:	Бакалавриат
Форма обучения:	очная, заочная
Разработчики:	Кандидат экономических наук, доцент Шепелева С. В.

Санкт-Петербург
2023

1. Цели и задачи дисциплины:*Цель освоения дисциплины:*

формирование у будущих специалистов теоретических знаний по созданию и функционированию службы питания в гостиничном предприятии; практических навыков по организации и управлению деятельностью этой службы.

Задачи дисциплины:

освоение знаний по организации службы питания на гостиничном предприятии;
 освоение технологий обслуживания гостей на предприятиях питания;
 понимание значения служб питания для организации гостиничной деятельности;
 формирование умений и навыков создания мероприятий, осуществляемых службами питания гостиницы;
 освоение функциональных процессов службы питания при отеле.

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

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
ПК-1 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства	ПК-1.1 Знает основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теорию мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; основы организации производства продукции и обслуживания потребителей в ресторанном бизнесе; формы управления в организациях сферы гостеприимства; специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах.	33.007 Профессиональный стандарт «Руководитель / управляющий комплекса / сети гостиниц» 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания»
	ПК-1.2 Умеет осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, в том числе с учетом инновационных технологий и процессов; использовать наставничество, делегирование, коучинг и др. современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; осуществлять деловые и межличностные коммуникации, проводить совещания и собрания в трудовом коллективе.	
	ПК-1.3 Владеет методами планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; способами координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); методами организации контроля за функционированием системы внутреннего распорядка; навыками разработки ценовой и сбытовой политики предприятий гостеприимства; методами проектирования деятельности гостиничных предприятий с учетом современных тенденций	

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
ПК-2 Способен проводить оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства	<p>ПК-2.1 Знает основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса.</p> <p>ПК-2.2 Умеет применять стратегические и тактические методы анализа потребностей департаментов (служб, отделов) гостинично-го комплекса, материальных ресурсов и персонала; формировать системы бизнес-процессов с применением регламентов и стандартов гостиничного комплекса.</p> <p>ПК-2.3 Владеет методами оценки и навыками планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; навыками бизнес-планирования инновационного гостиничного продукта.</p>	33.007 Профессиональный стандарт «Руководитель / управляющий комплекса / сети гостиниц» 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания»
ПК-4 Способен обеспечивать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	<p>ПК-4.1 Знает методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур; особенности предоставления услуг гостеприимства для различных сегментов потребителей; специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания; основы организации деятельности предприятий питания, обслуживающих иностранных туристов; специализированные компьютерные программы, используемые на предприятиях питания для расчета продовольственного сырья, полуфабрикатов и готовых блюд.</p> <p>ПК-4.2 Умеет разрешать проблемные ситуации потребителей, партнеров, заинтересованных сторон.</p> <p>ПК-4.3 Владеет иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации; навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами; технологиями продвижения и продаж гостиничного продукта.</p>	33.007 Профессиональный стандарт «Руководитель / управляющий гостиничного комплекса / сети гостиниц» 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания»
ПК-6 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-6.1 Знает принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса; особенности системы контроля работы персонала в гостиничных сетях; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных на предприятиях питания; основы планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания; принципы формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания.	33.007 Профессиональный стандарт «Руководитель / управляющий гостиничного комплекса / сети гостиниц» 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания»

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
	<p>ПК-6.2 Умеет осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания; осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания.</p> <p>ПК-6.3 Владеет методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения; способами организации контроля исполнения персоналом принятых решений; методами организации службы внутреннего контроля; способами организации контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений гостиничного предприятия; методами оценки материальных ресурсов департаментов (служб, отделов); методами планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания; навыками формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания; способами координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов).</p>	
<p>ПК-7 Способен анализировать деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания для принятия эффективных управленческих решений</p>	<p>ПК-7.1 Знает методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания; принципы и методы организации системы контроля работы персонала предприятий питания; способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания.</p> <p>ПК-7.2 Умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем; выявлять проблемы в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) предприятия питания; выявлять проблемы в системе контроля предприятия питания и определять уровень эффективности деятельности департаментов (служб, отделов).</p>	<p>33.007 Профессиональный стандарт «Руководитель / управляющий комплекса / сети гостиниц» 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания»</p>

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
	ПК-7.3 Владеет методами организации контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений; методами организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг.	

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-1.1. Знает основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теорию мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; основы организации производства продукции и обслуживания потребителей в ресторанном бизнесе; формы управления в организациях сферы гостеприимства; специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах.	Сформированы систематические представления о: целях и задачах деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение; основных принципах построения коллектива, условия его функционирования, систему существующих общественных отношений; о способах практического использования мотивационных теорий и теорий лидерства в практике управления; основах организации производства продукции и обслуживания потребителей в ресторанном и гостиничном бизнесе с использованием специализированных программ
ПК-1.2. Умеет осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, в том числе с учетом инновационных технологий и процессов; использовать наставничество, делегирование, коучинг и др. современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; осуществлять деловые и межличностные коммуникации, проводить совещания и собрания в трудовом коллективе.	Сформировано умение: организации оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале; организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач; анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; определять целесообразность использования тех или иных форм, методов и средств делегирования полномочий с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия;
ПК-1.3. Владеет методами планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; способами координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); методами организации контроля за функционированием системы внутреннего распорядка; навыками разработки ценовой и сбытовой политики предприятий гостеприимства; методами проектирования деятельности гостиничных предприятий с учетом современных тенденций	Демонстрирует владения на высоком уровне способности: в обеспечении планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; осуществления формирования и функционирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания; методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль); современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации; распределения полномочий и ответственности в организационной структуре управления; навыками разработки ценовой и сбытовой политики предприятий гостеприимства; приемами проектирования организационных структур.

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-2.1. Знает основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса.	Сформированы систематические представления о: координации и контроле деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства; теоретических основах финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса; сборе и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений;
ПК-2.2. Умеет применять стратегические и тактические методы анализа потребностей департаментов (служб, отделов) гостинично-го комплекса, материальных ресурсов и персонала; формировать системы бизнес-процессов с применением регламентов и стандартов гостиничного комплекса.	Сформировано умение: определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства; формирования системы бизнес-процессов с применением регламентов и стандартов гостиничного комплекса; участия в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства и общественного питания;
ПК-2.3. Владеет методами оценки и навыками планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; навыками бизнес-планирования инновационного гостиничного продукта.	Демонстрирует владения на высоком уровне способности: выявления проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства; системного подхода к изучению проблем функционирования и развития организации; планирования инновационной деятельности в сфере гостеприимства; организации оценки экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений; выработать управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений.
ПК-4.1. Знает методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур; особенности предоставления услуг гостеприимства для различных сегментов потребителей; специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания; основы организации деятельности предприятий питания, обслуживающих иностранных туристов; специализированные компьютерные программы, используемые на предприятиях питания для расчета продовольственного сырья, полуфабрикатов и готовых блюд.	Сформированы систематические представления о: закономерностях, основных событиях и особенностях истории России с древнейших времен до наших дней в контексте европейской и всемирной истории; истории становления и развития государственности; культурных особенностях и традициях различных социальных групп; способах эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; о способах и методах взаимодействия со всеми заинтересованными сторонами разных культур и народностей; особенностях формирования клиентурных отношений; особенностях обслуживания различных сегментов потребителей гостиничных услуг; о специализированных компьютерных программах, используемых на предприятиях сервиса;

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-4.2. Умеет разрешать проблемные ситуации потребителей, парт-неров, заинтересованных сторон.	Сформировано умение: выявлять закономерности исторического развития России в контексте всемирной истории; давать оценку культурно-историческим ценностям России; выявлять потребности потребителя; работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; обеспечивать осуществлять эффективные межличностные взаимоотношения с потребителем и другими заинтересованными сторонами с учетом социально-культурных и психологических особенностей, -организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей;
ПК-4.3. Владеет иностранным языком с учетом характеристик посто-янных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечи-вающем эффективные профессиональные коммуникации; навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами; технологиями продвижения и продаж гостиничного продукта.	Демонстрирует владения на высоком уровне способности: анализа особенностей исторического развития Рос-сии в контексте всемирной истории; деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно; использования информационно-коммуникационных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках; основными коммуникативными техниками общения с потребителем и в коллективе; деловой коммуникацией на втором иностранном языке.
ПК-6.1. Знает принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса; особенности системы контроля работы персонала в гостиничных сетях; основы ор-ганизации, планирования и контроля деятельности подчинен-ных на предприятиях питания; основы планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания; принципы формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания.	Сформированы систематические представления о: принципах и методах создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса; особенностях системы контроля и контроллинга работы персонала в гостиничных сетях; основных категориях и направлениях традиционных и инновационных технологий управления персоналом, воздействие их на кадровые ресурсы;
ПК-6.2. Умеет осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; осуществлять планирова-ние и организацию деятельности департаментов (служб, отде-лов) предприятия питания; осуществлять координацию и кон-троль, проводить оценку эффективности деятельности депар-таментов (служб, отделов) предприятия питания.	Сформировано умение: формировать стратегии управления человеческими ресурсами в организации; определять эффективность применения кадровых технологий; осуществлять координацию и контроль за деятельностью структурных подразделений гостиничного комплекса; разрабатывать планы деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания; проводить оценку управления и организации деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания;

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
<p>ПК-6.3. Владеет методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения; способами организации кон-троля исполнения персоналом принятых решений; методами организации службы внутреннего контроля; способами орга-низация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений гостиничного предприятия; методами оценки материальных ресурсов де-партаментов (служб, отделов); методами планирования теку-щей деятельности департаментов (служб, отделов) предприя-тия питания; навыками формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания; способами координации и контроля деятельности департа-ментов (служб, отделов).</p>	<p>Демонстрирует владения на высоком уровне способности: методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль); приемами эффективного распределения полномочий; навыками системного подхода к изучению проблем функционирования и развития организации; методикой создания системы контроля и контроллинга в управлении предприятиями питания и гостиничного комплекса; навыками определения основных проблем управления персоналом в организации.</p>
<p>ПК-7.1. Знает методы оценки эффективности системы контроля дея-тельности департаментов (служб, отделов) гостиничного ком-плекса; законодательство Российской Федерации, регулиру-ющее деятельность предприятий питания; принципы и методы организации системы контроля работы персонала предприя-тий питания; способы оценки соответствия качества выполня-емых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания.</p>	<p>Сформированы систематические представления о: сборе, обработке и анализе информации о факторах внешней и внутренней среды гостиничного комплекса, необходимой для принятия стратегических и оперативных управленческих решений; организации системы мониторинга внешней и внутренней среды гостиничного комплекса; методах оценки эффективности деятельности структурных подразделений гостиничного комплекса; методах контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания; способах оценки соответствия качества предоставляемых услуг существующим стандартам.</p>
<p>ПК-7.2. Умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в буду-щем; выявлять проблемы в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; определять формы и методы контроля бизнес-процессов де-партаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; опре-делять формы и методы контроля бизнес-процессов департа-ментов (служб, отделов) предприятия питания; выявлять про-блемы в системе контроля предприятия питания и определять уровень эффективности деятельности департаментов (служб, отделов).</p>	<p>Сформировано умение: осуществлять сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений; разрабатывать планы доходов и расходов организаций сферы гостеприимства и общественного питания; организовать оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений; анализировать проблемы функционирования гостиничного комплекса; прогнозировать и разрабатывать мероприятия по решению проблем, возникающих в результате деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; выявлять проблемы в системе контроля предприятия питания и разрабатывать мероприятия по их исправлению; принимать управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений;</p>

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-7.3. Владеет методами организации контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений; методами организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг.	Демонстрирует владения на высоком уровне способности: применять основные функции управления сервисной деятельностью, методы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде; осуществления контроля деятельности предприятий сервиса и/или сервисной деятельности; подготовки предложений по формированию и совершенствованию гостиничного продукта в соответствии с изменением конъюнктуры рынка; методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса; навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности гостиничного комплекса; методами организации контроля соблюдения технических и санитарных условий работы; методами организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания.

3. Содержание, объем дисциплины и формы проведения занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ПК-1.1 ПК-2.1 ПК-4.1 ПК-6.1 ПК-7.1	ПК-1.2 ПК-2.2 ПК-4.2 ПК-6.2 ПК-7.2	ПК-1.3 ПК-2.3 ПК-4.3 ПК-6.3 ПК-7.3
1	Организационно-правовое регулирование деятельности предприятий питания в РФ	ПК-7	Тестирование №1 (10)	Доклад, сообщение/Реферат №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
2	Особенности функционирования службы питания в составе гостиничного предприятия	ПК-1 ПК-2 ПК-4 ПК-6 ПК-7	Тестирование №1 (10)	Доклад, сообщение/Реферат №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
3	Организация производственной деятельности службы питания	ПК-1 ПК-2	Тестирование №2 (10)	Доклад, сообщение/Реферат №2 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
4	Организация обслуживания на предприятиях питания при отеле	ПК-2 ПК-4	Тестирование №2 (10)	Доклад, сообщение/Реферат №2 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
5	Организация обслуживания конгрессных мероприятий, банкетов и приёмов	ПК-1 ПК-2 ПК-4 ПК-6 ПК-7	Тестирование №3 (10)	Доклад, сообщение/Реферат №3 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
6	Организация предоставления услуг питания в номерах отеля (Room Service)	ПК-1 ПК-2	Тестирование №3 (10)	Доклад, сообщение/Реферат №3 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ПК-1.1	ПК-1.2	ПК-1.3
ПК-2.1	ПК-2.2	ПК-2.3			
ПК-4.1	ПК-4.2	ПК-4.3			
ПК-6.1	ПК-6.2	ПК-6.3			
ПК-7.1	ПК-7.2	ПК-7.3			
7	Автоматизация управления службой питания в отеле	ПК-6	Тестирование №4 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
Количество баллов (100 баллов):			100		

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа	
<p>Тема 1: Организационно-правовое регулирование деятельности предприятий питания в РФ Характеристика типов предприятий питания при отеле и их ассортиментный перечень. Нормативно-правовые и нормативно-эксплуатационные документы, классификационные стандарты (ГОСТ Р 50762-2007. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания; ГОСТ Р 53995-2010. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания; ГОСТ 32692-2014. Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания; ГОСТ 31985-2013 Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Термины и определения; ГОСТ 30389-2013 Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования). Нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации услуг питания.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Основные термины и понятия в сфере регулирования деятельности предприятий питания</p> <p>Лабораторная работа: -</p>	
<p>Тема 2: Особенности функционирования службы питания в составе гостиничного предприятия Роль и место службы питания в структуре отеля. Иерархия и задачи F&B в зависимости от структуры управления. Функциональные обязанности работников службы. Взаимодействие службы питания с другими подразделениями в отеле. Структура F&B на предприятиях различной категории, типа размещения, вместимости. Характеристика подразделений службы питания. Перечень услуг, предоставляемых F&B. Виды меню. Правила составления меню, винной карты, прейскуранта. Виды завтраков в отеле. Учет привычек в питании иностранных гостей</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Составление меню, винной карты, прейскуранта.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>	
<p>Тема 3: Организация производственной деятельности службы питания Источники поставок и договорные отношения с поставщиками. Организация продовольственного снабжения предприятий питания при отеле. Организация материально-технического снабжения в ресторанном хозяйстве. Организация складского, тарного и транспортного хозяйства. Оперативное планирование производства. Организация производства на доготовочных и предприятиях с полным производственным циклом.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Оперативное планирование производственной деятельности предприятия питания при гостинице.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>	
<p>Тема 4: Организация обслуживания на предприятиях питания при отеле Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания. Методы обслуживания потребителей на предприятиях различных типов: обслуживание потребителей официантами, за стойками, за прилавками, при доставке продукции общественного питания по заказам, самообслуживание и т. п. Разновидности форм обслуживания, их классификация по определенным признакам. Рекомендуемые требования к мебели и помещениям для потребителей при различных методах и формах обслуживания. Общие методы (французский, английский, русский, американский) и правила подачи различных групп блюд. Виды сервировок стола. Правила сервировки. Порядок обслуживания официантами. Ускоренные формы обслуживания в отеле. Разрешение конфликтных ситуаций в процессе обслуживания.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Виды и правила сервировок стола.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>	
<p>Тема 5: Организация обслуживания конгрессных мероприятий, банкетов и приёмов</p>	

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа
<p>Виды конгрессных мероприятий, организуемых в отеле. Классификация приемов. Виды приемов и их характеристика («Бокал шампанского», «Завтрак», «Рабочий завтрак», «Обед», «Обед-буфет», «Ужин», «Коктейль», «Фуршет», «Чай (кофе)», «Журфикс»). Организация банкетов. Банкет с полным обслуживанием официантами. Банкет с частичным обслуживанием официантами. Банкет-фуршет. Банкет-коктейль. Банкет-чай (кофе). Кофе-брейк. Этикет и протокол застолья. Подготовка и проведение приемов. Этикет и протокол приемов. Профессиональная этика и этикет. Работа с рекламациями</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Организация и проведение кофе-брейка, банкета-фуршета к заданному мероприятию в отеле.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 6: Организация предоставления услуг питания в номерах отеля (Room Service) Структура Room Service. Особенности её функционирования в зависимости от категории отеля. График работы персонала. Перечень услуг, предоставляемых службой. Технология приёма заказов на обслуживание в номере. Особенности формирования меню Room Service. Ассортимент продукции и обслуживание мини-бара. Оснащение службы Room Service оборудованием, инвентарём и предметами сервировки. Подготовка к выполнению заказа на обслуживание в номере отеля. Техника обслуживания официанта в номере. Формы расчёта с потребителем услуг.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Разработка меню Room Service</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 7: Автоматизация управления службой питания в отеле Виды автоматизированных систем управления предприятиями питания при отеле. Типовая структура системы, функциональное предназначение элементов комплекса. Компьютерные способы минимизации потерь посредством использования оперативных и статистических методов. Автоматизация работы мини-баров.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Автоматизация управления предприятиями питания при отеле. Работа в программе</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Курсовая работа: не предусмотрено учебным планом</p>

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 3
Аудиторные занятия (АЗ):	36	36
Лекционные занятия (Лек)	18	18
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	18	18
Самостоятельная работа студента (СР)	33	33
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	33	33
Контроль самостоятельной работы (КСР)	3	3
Контактная работа (КоР)	39	39
Форма промежуточной аттестации	0	Зачет
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	0	0
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	72/2	72/2

* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Организационно-правовое регулирование деятельности предприятий питания в РФ	3	2	2	0	5	2
2	Особенности функционирования службы питания в составе гостиничного предприятия	3	2	2	0	5	2
3	Организация производственной деятельности службы питания	3	2	2	0	5	2
4	Организация обслуживания на предприятиях питания при отеле	3	2	2	0	5	2

43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) "Гостиничная деятельность"

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.03 Организация службы питания в гостинице

Форма обучения: очная, заочная

Разработана для приема 2023/2024 учебного года

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
5	Организация обслуживания конгрессных мероприятий, банкетов и приёмов	3	4	4	0	5	4
6	Организация предоставления услуг питания в номерах отеля (Room Service)	3	4	4	0	4	4
7	Автоматизация управления службой питания в отеле	3	2	2	0	4	2
Итого:			18	18	0	33	18

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 4
Аудиторные занятия (АЗ):	8	8
Лекционные занятия (Лек)	2	2
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	6	6
Самостоятельная работа студента (СР)	57	57
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	57	57
Контроль самостоятельной работы (КСР)	3	3
Контактная работа (КоР)	11	11
Форма промежуточной аттестации	0	Зачет
Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)	4	4
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	72/2	72/2

* Подготовка к аудиторным занятиям

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Организационно-правовое регулирование деятельности предприятий питания в РФ	4	2	0	0	8	2
2	Особенности функционирования службы питания в составе гостиничного предприятия	4	0	2	0	8	2
3	Организация производственной деятельности службы питания	4	0	0	0	8	2
4	Организация обслуживания на предприятиях питания при отеле	4	0	2	0	8	2
5	Организация обслуживания конгрессных мероприятий, банкетов и приёмов	4	0	0	0	8	4
6	Организация предоставления услуг питания в номерах отеля (Room Service)	4	0	2	0	8	4
7	Автоматизация управления службой питания в отеле	4	0	0	0	9	2
Итого:			2	6	0	57	18

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4. Способ реализации дисциплины

Без использования онлайн-курса.

5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

Основная литература:

1. ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА. Учебник и практикум для вузов / Николенко П. Г., Шамин Е. А., Ключева Ю. С. - Нижегородский государственный инженерно-экономический университет (г. Княгинино), 2022 г. - 449 с. - ISBN 978-5-534-10614-5 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/organizaciya-gostinichnogo-dela-495422>

2. ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА 2-е изд., пер. и доп. Учебник для вузов / Тимохина Т. Л. - Российский государственный гуманитарный университет (г. Москва), 2022 г. - 297 с. - ISBN 978-5-534-14414-7 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/organizaciya-gostinichnogo-dela-489283>

3. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОИЗВОДСТВА И ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ 4-е изд., испр. и доп. Учебник для вузов / Сологубова Г. С. - Санкт-Петербургский государственный экономический университет (г. Санкт-Петербург), 2023 г. - 396 с. - ISBN 978-5-534-15237-1 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/organizaciya-proizvodstva-i-obluzhivaniya-na-predpriyatiyah-obschestvennogo-pitaniya-512685>

Дополнительная литература:

1. ЭТИКЕТ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ 2-е изд. Учебное пособие для вузов / Баранов Б. А., Скоркина И. А. - Мичуринский государственный аграрный университет (г. Мичуринск), 2022 г. - 184 с. - ISBN 978-5-534-10698-5 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/etiket-obluzhivaniya-na-predpriyatiyah-obschestvennogo-pitaniya-495822>

2. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОСНАЩЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ И РЕСТОРАННЫХ КОМПЛЕКСОВ. Учебник для вузов / Николенко П. Г., Шамин Е. А., Фролова А. Е. - Нижегородский государственный инженерно-экономический университет (г. Княгинино), 2022 г. - 751 с. - ISBN 978-5-534-14187-0 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/tehicheskoe-osnaschenie-gostinichnyh-i-restorannyh-kompleksov-496657>

3. ТЕХНОЛОГИЯ ПРОДУКЦИИ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ. Учебник для вузов / Пасько О. В., Бураковская Н. В., Автюхова О. В. - Российский университет дружбы народов (г. Москва), 2022 г. - 203 с. - ISBN 978-5-534-14039-2 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/tehnologiya-produkcii-obschestvennogo-pitaniya-491831>

6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения

1. Операционная система
2. Пакет прикладных офисных программ
3. Антивирусное программное обеспечение
4. LMS Moodle
5. Вебинарная платформа

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. ibooks.ru : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://ibooks.ru>. - Текст: электронный

2. Электронно-библиотечная система СПБУТУиЭ : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://libume.ru>. - Текст: электронный

3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://urait.ru>. - Текст: электронный

4. eLibrary.ru : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>. - Текст: электронный

5. Архив научных журналов НЭИКОН [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: arhiv.neicon.ru. - Текст: электронный

6. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>. - Текст: электронный

7. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>. - Текст: электронный

8. Hotelier.PRO [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://hotelier.pro>. - Текст: электронный

9. Hotel.report [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <https://hotel.report>. - Текст: электронный

10. HR-tv.ru [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://thehrd.ru/>. - Текст: электронный

11. Управление производством [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://www.up-pro.ru>. - Текст: электронный

12. Министерство экономического развития Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://economy.gov.ru>. - Текст: электронный

13. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека: профессиональная база данных . - Режим доступа: <https://www.rosпотребнадзор.ru>. - Текст: электронный

14. Экономика. Социология. Менеджмент: федеральный образовательный портал: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/>. - Текст: электронный

15. Executive.ru: профессиональная база данных . - Режим доступа: <https://www.executive.ru>. - Текст: электронный

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа - практических занятий, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оборудованная: рабочими местами для обучающихся, оснащенные специальной мебелью; рабочим местом преподавателя, оснащенным специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской; лицензионным программным обеспечением

2. При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются: виртуальные аналоги учебных аудиторий - вебинарные комнаты на вебинарных платформах, рабочее место преподавателя, оснащенное персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета imeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства), программным обеспечением; рабочее место обучающегося оснащено персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета imeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства). Авторизация на информационно-образовательном portalе Университета imeos.ru и начало работы осуществляются с использованием персональной учетной записи (логина и пароля). Лицензионное программное обеспечение

3. Помещение для самостоятельной работы, оборудованное специальной мебелью,

персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета, лицензионным программным обеспечением

9. Оценочные материалы по дисциплине

Описание оценочных средств (показатели и критерии оценивания, шкалы оценивания) представлено в приложении к основной профессиональной образовательной программе «Каталог оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации».

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности приводятся в соответствующих методических материалах и локальных нормативных актах Университета.

Для оценивания учебных достижений студентов в Университете действует балльно-рейтинговая система.

Если оценка, соответствующая набранной в семестре сумме рейтинговых баллов, удовлетворяет студента, то она является итоговой оценкой по дисциплине при проведении промежуточной аттестации в форме экзамена/зачета с оценкой/зачета.

Условием сдачи экзамена/зачета с оценкой/зачета с целью повышения итоговой оценки по дисциплине является сдача студентом экзамена, за который он получает экзаменационные баллы без учета баллов, полученных за текущий контроль:

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся зачетом без оценки

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100	
Итоговая оценка по дисциплине	Незачет		Зачет					
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	50 и менее	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100	
	F	Fx	E	D	C	B	A	
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный	

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся экзаменом/зачетом с оценкой

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100	
Итоговая оценка по дисциплине	Неудовлетворительно		Удовлетворительно		Хорошо		Отлично	
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	<50	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100	
	F	Fx	E	D	C	B	A	
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный	

9.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля

Тестирование №1

Примеры тестовых заданий

1. Имущественный комплекс, используемый юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем для оказания услуг общественного питания, в т.ч. изготовления продукции общественного питания, создания условий для потребления и реализации продукции общественного питания и покупных товаров как на месте изготовления, так и вне его по заказам, а также для оказания разнообразных дополнительных услуг.

- 1) ресторан;
- 2) заготовочный цех;

- 3) предприятие быстрого обслуживания;
- 4) предприятие (объект) общественного питания. *

2. Предприятие (объект) питания предоставляющее потребителю услуги по организации питания и досуга или без досуга, с широким ассортиментом блюд сложного изготовления, включая фирменные блюда и изделия, алкогольных, прохладительных, горячих и других видов напитков, кондитерских и хлебобулочных изделий, покупных товаров.

- 1) ресторан; *
- 2) кафе;
- 3) бар;
- 4) столовая;

3. Предприятия (объекты) общественного питания подразделяют по организации производства продукции общественного питания на...

- 1) стационарные, передвижные;
- 2) предприятия (объекты), работающие на сырье (с полным технологическим циклом), полуфабрикатах (доготовочные), комбинированные; *
- 3) постоянно действующие, сезонные;
- 4) общедоступные и закрытого типа, обслуживающие определенный контингент потребителей

4. Особенности ассортиментного перечня продукции, напитков в баре в наличии...

- 1) смешанных напитков, коктейлей собственного производства, широкого выбора алкогольных и безалкогольных напитков (для неспециализированных предприятий); *
- 2) ограниченного ассортимента холодных блюд несложного изготовления из полуфабрикатов высокой степени готовности;
- 3) ассортимента блюд, изделий, напитков несложного изготовления, из полуфабрикатов и готовых изделий промышленного изготовления;
- 4) широкого ассортимента десертных блюд и напитков.

5. В ресторанах могут быть следующие методы и формы обслуживания:

- 1) с полным обслуживанием официантами; с частичным обслуживанием официантами; с частичным самообслуживанием; с полным самообслуживанием;
- 2) с полным обслуживанием официантами; с частичным обслуживанием официантами; с полным самообслуживанием; ресторан выездного обслуживания; рестораны с открытой кухней; *
- 3) с обслуживанием барменами; с обслуживанием барменами и официантами.
- 4) с полным самообслуживанием; с частичным самообслуживанием.

6. Рекомендуемый метод обслуживания для закусочной - ...

- 1) обслуживание буфетчиком или продавцом;
- 2) обслуживание официантом;
- 3) самообслуживание;
- 4) частичное самообслуживание. *

7. Лобби-бар может функционировать...

- 1) как отдельно стоящее предприятие;
- 2) в торговом зале ресторана;
- 3) в здании гостиниц, бизнес-центров и фитнес-центров; *
- 4) только в здании гостиницы.

8. Минимальными требованиями в предприятиях общественного питания к помещениям

для потребителей в кафе предусмотрено наличие...

- 1) зала обслуживания, комнаты (зоны) для детских игр, туалетных комнат;
- 2) входной зоны, вешалки в зале или вестибюле, зала обслуживания, комнаты (зоны) для детских игр, туалетных комнат; *
- 3) вешалки в зале или вестибюле, зала обслуживания, туалетных комнат;
- 4) гардероба, зала обслуживания, туалетных комнат.

9. Минимальными требованиями в ПОП к техническому оборудованию и оснащению предусмотрено наличие системы кондиционирования воздуха с автоматическим поддержанием оптимальных параметров температуры и влажности для...

- 1) ресторанов, кафе, баров, кафетериев;
- 2) ресторанов, кафе, баров, столовых, предприятий быстрого обслуживания, кафетериев, буфетов;
- 3) ресторанов, баров, столовых, предприятий быстрого обслуживания;
- 4) ресторанов, видео-баров, варьете-баров, диско-баров, кино-баров, танцевальных баров, клубных баров, лобби-баров. *

10. Минимальными требованиями в ПОП к техническому оборудованию и оснащению предусмотрено наличие услуги Интернета для...

- 1) ресторанов, кафе и баров - обязательно;
- 2) интернет-кафе - обязательно, в ресторанах, барах - по желанию исполнителя услуг; *
- 3) интернет-кафе - обязательно;
- 4) всех типов предприятий питания - по желанию исполнителя услуг.

11. Совокупность действий, осуществляемых исполнителем услуг ОП при непосредственном контакте с потребителем услуги в процессе реализации и/или организации потребления продукции ОП и/или организации досуга - это...

- 1) процесс обслуживания в общественном питании; *
- 2) условия обслуживания в общественном питании;
- 3) метод обслуживания потребителей;
- 4) форма обслуживания потребителей.

12. Способ реализации продукции общественного питания потребителям и организации ее потребления - это...

- 1) процесс обслуживания в общественном питании;
- 2) условия обслуживания в общественном питании;
- 3) метод обслуживания потребителей; *
- 4) форма обслуживания потребителей.

13. Формой обслуживания потребителей называют...

- 1) совокупность факторов, воздействующих на потребителя (гостя) в процессе оказания услуг общественного питания;
- 2) организационный прием, представляющий собой разновидность или сочетание методов обслуживания потребителей; *
- 3) способ реализации продукции общественного питания потребителям и организации ее потребления;
- 4) процесс обслуживания в общественном питании.

14. Классифицируют предприятия (объекты) общественного питания по уровню обслуживания на...

- 1) предприятия (объекты) класса (категории) люкс, высший, первый; *

- 2) предприятия (объекты) класса (категории) люкс, высший, первый, второй;
- 3) предприятия (объекты) класса (категории) высший, первый, второй, третий;
- 4) предприятия (объекты) класса (категории) первый, второй, третий.

15. Персонал должен знать и соблюдать требования документов, действующих на территории государства, принявшего стандарт, а именно...

- 1) нормативных правовых актов в сфере трудового законодательства и административных правонарушений;
- 2) нормативных правовых документов в сфере оказания услуг общественного питания;
- 3) нормативных и технических документов, касающиеся его профессиональной деятельности;
- 4) все перечисленные документы в пунктах 1), 2), 3). *

Тестирование №2

Примеры тестовых заданий

1. Специалист по организации производственной деятельности, осуществляющий организацию технологического процесса, подбор и расстановку кадров:

- 1) директор (управляющий, менеджер, заведующий) ресторана, кафе, бара, столовой и предприятий других типов;
- 2) технолог (технолог, менеджер по производству);
- 3) заведующий производством (управляющий производством, шеф-повар, шеф-кондитер, начальник цеха, заместитель заведующего производством, су-шеф, заместитель начальника цеха); *
- 4) шеф-повар, су-шеф.

2. Минимальными требованиями в ПОП к техническому оборудованию и оснащению предусмотрено горячее, холодное водоснабжение и канализация для...

- 1) только ресторанов, кафе и столовых;
- 2) только стационарных ресторанов, кафе и столовых;
- 3) предприятий общественного питания всех типов;
- 4) стационарных предприятий общественного питания всех типов. *

3. Кейтеринговый отдел организует все для заказчика: от настройки до разборки мероприятия, путем предоставления и координации...

- 1) обслуживающего персонала, грузчиков для монтажа и демонтажа;
- 2) барменов и поваров;
- 3) хостесов, артистов и ди-джеев;
- 4) весь перечисленный выше персонал. *

4. ПОП, осуществляющее изготовление блюд из полуфабрикатов и кулинарных изделий, их реализацию и организацию потребления по месту приготовления - ...

- 1) заготовочное;
- 2) доготовочное; *
- 3) специализированное;
- 4) комбинат питания.

5. Совокупность кулинарных полуфабрикатов, кулинарных изделий, блюд - ...

- 1) кулинарная продукция; *
- 2) кулинарное изделие;
- 3) пищевая продукция;

4) банкетная продукция.

6. Пищевой продукт или сочетание продуктов и полуфабрикатов, доведенных до кулинарной готовности, порционированное и оформленное:

- 1) блюдо; *
- 2) заказное блюдо;
- 3) фирменное блюдо;
- 4) банкетное блюдо.

7. Блюдо (изделие), приготовленное по оригинальным рецептуре и технологии или из нового вида сырья и отражающее специфику предприятия питания:

- 1) охлаждённое блюдо;
- 2) заказное блюдо;
- 3) фирменное блюдо; *
- 4) банкетное блюдо.

8. Масса или объем блюда, предназначенные для однократного приема одним потребителем:

- 1) гарнир;
- 2) порция; *
- 3) закуска;
- 4) бутерброд.

9. Кулинарная обработка пищевых продуктов и полуфабрикатов, заключающаяся в их нагреве с целью доведения до кулинарной готовности заданной степени - ...

- 1) химическая кулинарная обработка;
- 2) механическая кулинарная обработка;
- 3) тепловая кулинарная обработка; *
- 4) кулинарная готовность.

10. Прием кулинарной обработки, при котором блюдо поливают крепким алкогольным напитком и поджигают:

- 1) маринование;
- 2) обжарка;
- 3) бланширование;
- 4) фламбирование. *

11. К заготовочным цехам предприятий питания относят:

- 1) мясной, рыбный, птице-гольевой, мясо-рыбный, овощной; *
- 2) мясной, рыбный, птице-гольевой, мясо-рыбный, овощной, мучной;
- 3) мясной, рыбный, птице-гольевой, овощной, мучной;
- 4) доготовочный, мясной, рыбный, овощной, кулинарный.

12. К доготовочным цехам предприятий питания относят:

- 1) горячий, холодный, кулинарный;
- 2) горячий, холодный; *
- 3) горячий, холодный, мучной;
- 4) цех по доработки полуфабрикатов, горячий, холодный.

13. К специализированным цехам предприятий питания относят:

- 1) мясной, рыбный, птице-гольевой, овощной;

- 2) мясной, рыбный, овощной, кулинарный;
- 3) мучной, кондитерский, кулинарный; *
- 4) кондитерский, мучной, горячий.

14. Холодный цех ресторана предназначен для...

- 1) приготовления, порционирования и оформления холодных блюд и закусок;
- 2) приготовления, порционирования и оформления холодных сладких блюд и напитков;
- 3) приготовления, порционирования и оформления кисломолочной продукции;
- 4) приготовления, порционирования и оформления холодных блюд и закусок, сладких блюд и напитков, кисломолочной продукции. *

Тестирование №3

Примеры тестовых заданий

1. Самообслуживание потребителей в зависимости от степени участия персонала в обслуживании потребителей и способа подачи продукции подразделяют на...

- 1) полное самообслуживание, частичное самообслуживание и самообслуживание через торговые автоматы;
- 2) полное самообслуживание, частичное самообслуживание и самообслуживание по форме «шведского стола (буфета)»;
- 3) полное самообслуживание и самообслуживание по принципу «свободного потока потребителей»;
- 4) полное самообслуживание и частичное самообслуживание. *

2. Форма обслуживания через отдельные станции (участки, зоны) раздачи с определенным ассортиментом блюд, напитков, с широким использованием элементов наглядной кулинарии и с возможным приготовлением блюд непосредственно на станциях раздачи на виду у потребителей и последующей оплатой за выбранную продукцию – это...

- 1) самообслуживание по принципу «свободного потока потребителей»; *
- 2) самообслуживание через торговые автоматы;
- 3) самообслуживание по форме «кофе-пауза (кофе-брейк)»;
- 4) самообслуживание по форме «шведского стола (буфета)».

3. Обслуживание официантами в зависимости от степени участия персонала в обслуживании потребителей и организации потребления продукции подразделяют на...

- 1) обслуживание для индивидуальных и групповых потребителей;
- 2) полное обслуживание официантами и частичное обслуживание официантами; *
- 3) обслуживание для индивидуальных, групповых потребителей, туристов;
- 4) обслуживание по меню со свободным выбором блюд или по комплексному (фиксированному) меню с предварительными сервировкой и частичным накрытием столов.

4. Форма быстрого обслуживания большого количества потребителей за определенный (ограниченный) интервал времени в виде комплексных рационов в двух и более вариантах:

- 1) экспресс-обслуживание; *
- 2) банкет-фуршет;
- 3) банкет-коктейль;
- 4) шведский стол (буфет).

5. Разновидность обслуживания потребителей по форме «шведского стола» на ПОП в субботние, воскресные и праздничные дни с возможной организацией досуга и развлечений, в т. ч. для детей:

- 1) линер (linner);
- 2) бранч (brunch); *
- 3) бизнес-ланч;
- 4) экспресс-обслуживание.

6. Обслуживание потребителей за стойками осуществляют в следующих формах:

- 1) обслуживание барменами за барной стойкой, при котором потребитель может наблюдать за приготовлением напитков барменом;
- 2) обслуживание поварами за стойкой, при котором потребитель может наблюдать за приготовлением блюда;
- 3) обслуживание буфетчиками за буфетной стойкой (витриной);
- 4) во всех перечисленных выше формах. *

7. Подготовительный этап обслуживания официантами включает в себя следующие операции:

- 1) подготовка зала и рабочего места к обслуживанию; получение и подготовка столовой посуды, столовых приборов и столового белья;
- 2) подготовка зала и рабочего места к обслуживанию; получение и подготовка столовой посуды, столовых приборов и столового белья; предварительная сервировка столов; подготовка персонала к обслуживанию; *
- 3) приветствие потребителей (гостей); размещение потребителей (гостей) в зале за столом;
- 4) подготовка зала и рабочего места к обслуживанию.

8. Завершающий этап обслуживания официантами включает в себя следующие операции:

- 1) непосредственное обслуживание потребителей за столом, подготовка счетов, принятие оплаты и расчет;
- 2) подготовка счетов, принятие оплаты и расчет;
- 3) непосредственное обслуживание потребителей за столом, подготовка счетов, принятие оплаты и расчет, прощание и проводы потребителей (гостей);
- 4) подготовка счетов, принятие оплаты и расчет, прощание и проводы потребителей (гостей). *

9. Особым требованием к выездному обслуживанию является:

- 1) наличие специальной тары для упаковки и доставки продукции (изобоксов, термоконтейнеров, гастроемкостей и т. п.);
- 2) наличие специального транспорта, специальной тары для упаковки и доставки продукции (изобоксов, термоконтейнеров, гастроемкостей и т. п.); *
- 3) наличие передвижных тележек и специальной тары для поддержания заданной температуры реализуемых блюд, напитков;
- 4) наличие специальных передвижных тележек (в т. ч. мармитных), боксы, термосы, охлаждаемые кейсы.

10. Процессы обслуживания потребителей на предприятиях (объектах) общественного питания должны отвечать общим требованиям:

- 1) точности и своевременности исполнения заказа и обслуживания в целом;
- 2) соблюдения обслуживающим персоналом стандартов внешнего вида и правил поведения;
- 3) стабильности обслуживания, включая превзойденные ожидания потребителей;
- 4) всем перечисленным выше требованиям. *

11. Точность и своевременность исполнения заказа и обслуживания в целом включают в себя соблюдение...

- 1) установленного временного режима работы предприятия (объекта);
- 2) ассортиментного перечня реализуемых блюд, изделий и напитков;
- 3) времени оказания услуг (в т. ч. времени ожидания заказа, времени обслуживания потребителей);
- 4) всех перечисленных выше требований. *

12. При обслуживании официантами минимальное расстояние между соседними стульями (или другими предметами мебелировки) должно составлять...

- 1) 600 мм;
- 2) 700 мм;
- 3) 900 мм; *
- 4) 1200 мм.

13. Рекомендуемая высота стола в традиционных столах и стульях для потребителей:

- 1) высота стола 700-780 мм, высота сиденья 430-450 мм; *
- 2) высота стола 750-800 мм, высота сиденья 400-450 мм;
- 3) высота стола 800-830 мм, высота сиденья 450-470 мм;
- 4) высота стола 830-850 мм, высота сиденья 460-470 мм.

14. Работник, занимающийся встречей потребителей в зале, обеспечивающий порядок в зале и осуществляющий контроль за обслуживанием потребителей официантами (барменами):

- 1) старший официант;
- 2) метрдотель (администратор зала); *
- 3) сомелье;
- 4) официант 4-го разряда.

15. Сомелье (заведующего винным погребом) относят к...

- 1) административной группе работников;
- 2) к обслуживающему персоналу; *
- 3) к производственному персоналу;
- 4) к вспомогательному персоналу.

16. Предоставление завтрака в отеле с 7.00 до 10.00 является обязательным для гостиниц категории...

- 1) *, **, ***, ****, *****;
- 2) **, ***, ****, *****; *
- 3) ***, ****, *****;
- 4) ****, *****.

17. Круглосуточное предоставление услуг питания предусмотрено в отелях категории...

- 1) **, ***, ****, *****;
- 2) ***, ****, *****;
- 3) ****, *****; *
- 4) *****.

18. Возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (завтрак, двухразовое, трехразовое питание) должна быть в отелях...

- 1) **, ***;

- 2) ***, ****.
- 3) ***, ****, *****. *
- 4) **, ***, ****, *****.

19. Ресторан с несколькими залами предусматривают для отелей категории...

- 1) ***.
- 2) ****.
- 3) *****.
- 4) ****, *****. *

Тестирование №4

Примеры тестовых заданий

1. Бригадир, координирующего работу официантов при составлении и выполнении заказов Room service, называют:

- 1) order taker;
- 2) супервайзер; *
- 3) стюард;
- 4) метрдотель.

2. Сотрудник службы Room service, принимающий заказы по телефону:

- 1) order taker; *
- 2) супервайзер;
- 3) стюард;
- 4) метрдотель.

3. Рекомендуемое оптимальное количество позиций (блюд) для меню Room service:

- 1) 15-20;
- 2) 30-40; *
- 3) 50-60;
- 4) 70-80.

4. За пополнением мини-бара в номере отеля должен следить:

- 1) горничная;
- 2) работник СПиР;
- 3) горничная или работник службы Room service; *
- 4) работник службы снабжения.

5. Предоставление услуг питания в номере отеля в часы завтрака обязательно для отелей категории...

- 1) *;
- 2) **;
- 3) ***;
- 4) *** (не является обязательным для гостиниц и других средств размещения с количеством номеров менее 50). *

6. Круглосуточное предоставление услуг питания в номере обязательно для отелей категории...

- 1) **, ***, ****, *****;
- 2) ***, ****, *****;

3) ****, *****; *

4) *****.

7. Меню завтрака в номере должно присутствовать в отелях категории...

1) **, ***, ****, *****.

2) ***, ****, *****; *

3) ****, *****;

4) *****.

8. Рекомендуемое время ожидания заказов в гостиничный номер континентального завтрака - ...

1) 10 мин;

2) 15 мин; *

3) 20 мин;

4) 25 мин.

9. Рекомендуемое время ожидания заказов в гостиничный номер обеда с горячим блюдом - ...

1) 25 мин; *

2) 35 мин;

3) 45 мин;

4) 50 мин.

10. Термобоксы на аккумуляторах предназначены для...

1) приготовления блюд из меню Room service в помещении поэтажного буфета;

2) для транспортировки горячих блюд в гостиничные номера; *

3) для транспортировки горячих блюд в зале ресторана;

4) всех вышеперечисленных случаев.

11. Для сервировки и приёма пищи в номере можно использовать:

1) только обеденный стол;

2) обеденный стол или сервировочную тележку;

3) обеденный стол, письменный стол (или его часть), журнальный стол; *

4) любую поверхность в номере.

12. Мобильный стол-тележку на колёсах используют...

1) как тележку для транспортировки блюд в гостиничный номер;

2) как стол, на котором обычно и осуществляется сервировка;

3) для транспортировки блюд в номер и потребления поданной пищи; *

4) для порционирования, транспортировки и потребления блюд.

13. Подушку с антипереновым наполнителем используют...

1) для подносов, на которых транспортируют блюда и напитки в номер;

2) как основание подноса для сервировки завтраков в постель; *

3) для бесшумного передвижения тележек к номеру;

4) во всех перечисленных выше случаях.

14. При сервировке заказа для обслуживания в номере (завтрака, обеда, ужина) на одну персону...

1) всё ставится на подносе в том же порядке, как и на столе в ресторане; *

2) посуду и приборы ставят на поднос в произвольном порядке;

3) посуду и приборы ставят на один поднос, а блюда – на другой;

4) посуду и приборы ставят на поднос так, как укажет гость.

Доклад, сообщение / Реферат №1

Примерные темы докладов

1. Виды автоматизированных систем управления предприятиями питания при отеле.
2. Типовая структура АСУ предприятий питания.
3. Структура программного комплекса «Ресторан 2000» ее достоинства и недостатки.
4. Структура программного комплекса R-Keeper, ее достоинства и недостатки.
5. Структура программного комплекса TillyPad, ее достоинства и недостатки.
6. Структура программного комплекса «1С-Рарус: Управление рестораном», ее достоинства и недостатки.

Доклад, сообщение / Реферат №2

1. Структура программного комплекса АСУР, ее достоинства и недостатки.
2. Структура программного комплекса «АСТОР: Ресторан», ее достоинства и недостатки.
3. Структура программного комплекса Z-Cash Restaurant Suite, ее достоинства и недостатки.
4. Структура программного комплекса «РСТЪ:Рестораторь», ее достоинства и недостатки.
5. Структура программного комплекса «РСТыМагнатъ», ее достоинства и недостатки.
6. Структура программного комплекса Intellect Style-Ресторан, ее достоинства и недостатки.

Доклад, сообщение / Реферат №3

1. Структура программного комплекса iiko, ее достоинства и недостатки.
2. Гибридный сервис автоматизации, совмещающий облачный и локальные подходы — модуль Jowi, его достоинства и недостатки.
3. Структура программного комплекса R-Keeper, ее достоинства и недостатки.
4. Система автоматизации с облачным хранением данных, работающая на планшетах iPad и Android. Poster
5. Облачная система автоматизации ресторанного бизнеса Quick Resto, ее достоинства и недостатки
6. Система для автоматизации магазинов и кафе GBS.Market , ее достоинства и недостатки
7. Система для автоматизации guscom.POS, ее достоинства и недостатки
8. Система автоматизации «Магия», ее достоинства и недостатки
9. Программный комплекс для предприятий питания «Трактирь», его достоинства и недостатки
10. Компьютерные способы минимизации потерь посредством использования оперативных и статистических методов.

Деловая игра / Кейс-задача №1

«Организация и проведение кофе-брейка, банкета-фуршета к заданному мероприятию в отеле»

Тема (проблема) и ожидаемый результат игры (для двух команд).

Тема (проблема)	Ожидаемый результат
Команда 1: Организовать и провести кофе-брейк на конференции, проводимой в отеле	1) Обозначить все организационные вопросы по мероприятию. 2) Распределить обязанности по организации и проведению мероприятия в команде. 3) Определиться со стоимостью кофе-брейка на одну персону. 4) Разработать меню кофе-брейка на 150 участников конференции. 5) Рассчитать затраты на проведение мероприятия. 6) Организовать обслуживание кофе-брейка.
Команда 2: Организовать и провести банкет-фуршет в ресторане отеля по случаю празднования юбилея компании	1) Обозначить все организационные вопросы по мероприятию. 2) Распределить обязанности по организации и проведению мероприятия в команде. 3) Определиться со стоимостью банкета-фуршета на одну персону. 4) Разработать меню банкета-фуршета на 80 гостей. 5) Рассчитать затраты на проведение мероприятия. 6) Организовать обслуживание банкета-фуршета в ресторане отеля (описать последовательность его проведения).

Собеседование, Опрос / Контрольная работа №1*Задания контрольной работы*

1. Разработать меню для ресторана европейской кухни при отеле категории «четыре звезды».
2. Разработать меню для ресторана русской кухни при отеле категории «три звезды».
3. Разработать Карту-меню для завтраков в номерах отеля.
4. Разработать меню для завтрака по форме обслуживания «шведский стол» в ресторане отеля категории «пять звезд».
5. Разработать меню кафе-кондитерской при отеле категории «четыре звезды».
6. Разработать меню кафе при отеле категории «одна звезда».
7. Разработать меню для столовой при санатории.
8. Разработать меню лобби-бара для отеля категории «три звезды».
9. Разработать меню для бара, расположенного в СПА-зоне отеля.
10. Разработать комплексное меню для сотрудников отеля.
11. Разработать комплексное меню для спортсменов, проживающих в отеле.
12. Разработать детское меню для ресторана в семейном отеле.
13. Разработать винную карту для ресторана итальянской кухни.
14. Разработать винную карту для винного бара.
15. Разработать пивную карту для паб-бара.
16. Разработать прейскурант для кафе.

9.2. Примерный перечень тем курсовой работы

Не предусмотрено учебным планом

9.3. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации: зачет**Примерный перечень теоретических вопросов к зачету****Зачет в форме тестирования**

1. Имущественный комплекс, используемый юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем для оказания услуг общественного питания, в т.ч. изготовления продукции общественного питания, создания условий для потребления и реализации продукции общественного питания и покупных товаров как на месте изготовления, так и вне его по заказам, а также для оказания разнообразных дополнительных услуг – это...

- 1) ресторан;
- 2) заготовочный цех;
- 3) предприятие быстрого обслуживания;
- 4) предприятие (объект) общественного питания.

2. Предприятие (объект) питания, предоставляющее потребителю услуги по организации питания и досуга или без досуга, с широким ассортиментом блюд сложного изготовления, включая фирменные блюда и изделия, алкогольных, прохладительных, горячих и других видов напитков, кондитерских и хлебобулочных изделий, покупных товаров. ...

- 1) ресторан;
- 2) кафе;
- 3) бар;
- 4) столовая;

3. Предприятия (объекты) общественного питания подразделяют по организации производства продукции общественного питания на...

- 1) стационарные, передвижные;
- 2) предприятия (объекты), работающие на сырье (с полным технологическим циклом), полуфабрикатах (догоотовочные), комбинированные;
- 3) постоянно действующие, сезонные;
- 4) общедоступные и закрытого типа, обслуживающие определенный контингент потребителей

4. Ассортиментный перечень продукции общественного питания, напитков в баре следующий:

- 1) смешанные напитки, коктейли собственного производства, закуски, десерты, в т.ч. фирменные, горячие блюда, из полуфабрикатов промышленного изготовления, с учетом специализации предприятия. Широкий выбор алкогольных и безалкогольных напитков (для неспециализированных предприятий);
- 2) ограниченный ассортимент в основном холодных блюд несложного изготовления из полуфабрикатов высокой степени готовности, в т.ч. промышленного изготовления, горячих и холодных напитков;
- 3) ограниченный ассортимент блюд, изделий, напитков несложного изготовления, из полуфабрикатов и готовых изделий промышленного изготовления;
- 4) Узкий ассортимент блюд и кулинарных изделий несложного изготовления из различных полуфабрикатов высокой степени готовности.

5. В ресторанах могут быть следующие методы и формы обслуживания:

- 1) с полным обслуживанием официантами; с частичным обслуживанием официантами; с частичным самообслуживанием; с полным самообслуживанием;
- 2) с полным обслуживанием официантами; с частичным обслуживанием официантами; с полным самообслуживанием; ресторан выездного обслуживания; рестораны с открытой кухней;
- 3) с обслуживанием барменами; с обслуживанием барменами и официантами.
- 4) с полным самообслуживанием; с частичным самообслуживанием.

6. Лобби-бар может функционировать...

- 1) как отдельно стоящее предприятие;
- 2) в торговом зале ресторана;
- 3) в здании гостиниц, бизнес-центров и фитнес-центров
- 4) только в здании гостиницы.

7. Минимальными требованиями в предприятиях общественного питания к помещениям для потребителей в кафе предусмотрено наличие...

- 1) входной зоны, гардероба, вешалки в зале или вестибюле, зала обслуживания, комнаты (зоны) для детских игр, туалетных комнат;
- 2) входной зоны, вешалки в зале или вестибюле, зала обслуживания, комнаты (зоны) для детских игр, туалетных комнат;
- 3) вешалки в зале или вестибюле, зала обслуживания, туалетных комнат;
- 4) гардероба, зала обслуживания, туалетных комнат.

8. Минимальными требованиями в предприятиях общественного питания к техническому оборудованию и оснащению предусмотрено наличие системы кондиционирования воздуха с автоматическим поддержанием оптимальных параметров температуры и влажности для...

- 1) ресторанов, кафе, баров, кафетериев;
- 2) ресторанов, кафе, баров, столовых, предприятий быстрого обслуживания, кафетериев, буфетов;
- 3) ресторанов, баров, столовых, предприятий быстрого обслуживания;
- 4) ресторанов, видео-баров, вьюette-баров, диско-баров, кино-баров, танцевальных баров, клубных баров, лобби-баров.

9. Минимальными требованиями в предприятиях общественного питания к техническому оборудованию и оснащению предусмотрено наличие услуги Интернета для...

- 1) ресторанов, кафе и баров - обязательно;
- 2) интернет-кафе - обязательно, в ресторанах, барах - по желанию исполнителя услуг;
- 3) интернет-кафе - обязательно;
- 4) всех типов предприятий питания - по желанию исполнителя услуг.

10. Минимальными требованиями в предприятиях общественного питания к техническому оборудованию и оснащению предусмотрено горячее, холодное водоснабжение и канализация для...

- 1) ресторанов, кафе и столовых;
- 2) стационарных ресторанов, кафе и столовых;
- 3) предприятий общественного питания всех типов;
- 4) стационарных предприятий общественного питания всех типов.

11. Совокупность операций (действий), осуществляемых исполнителем услуг общественного питания при непосредственном контакте с потребителем услуги (гостем) в процессе реализации и/или организации потребления продукции общественного питания и/или организации досуга - это...

- 1) процесс обслуживания в общественном питании;
- 2) условия обслуживания в общественном питании;
- 3) метод обслуживания потребителей;
- 4) форма обслуживания потребителей.

12. Способ реализации продукции общественного питания потребителям и организации ее потребления - это...

- 1) процесс обслуживания в общественном питании;
- 2) условия обслуживания в общественном питании;
- 3) метод обслуживания потребителей;
- 4) форма обслуживания потребителей.

13. Формой обслуживания потребителей называют...

- 1) совокупность факторов, воздействующих на потребителя (гостя) в процессе оказания услуг общественного питания;
- 2) организационный прием, представляющий собой разновидность или сочетание методов обслуживания потребителей;
- 3) способ реализации продукции общественного питания потребителям и организации ее потребления;
- 1) процесс обслуживания в общественном питании.

14. Методы обслуживания на предприятиях (объектах) общественного питания в зависимости от способа реализации потребителям продукции общественного питания и организации ее потребления подразделяют на...

- 1) самообслуживание; обслуживание потребителей официантами; обслуживание потребителей за стойками; обслуживание потребителей за прилавками; обслуживание потребителей при доставке продукции общественного питания по их заказам и др;
- 2) самообслуживание; обслуживание потребителей официантами;
- 3) самообслуживание; обслуживание потребителей официантами; смешанное обслуживание;
- 4) самообслуживание; обслуживание потребителей официантами; обслуживание потребителей в барах, кафе, столовых и др.

15. Самообслуживание потребителей в зависимости от степени участия персонала в обслуживании потребителей и способа подачи продукции подразделяют на...

- 1) полное самообслуживание, частичное самообслуживание и самообслуживание через торговые автоматы;
- 2) полное самообслуживание, частичное самообслуживание и самообслуживание по форме «шведского стола (буфета)»;
- 3) полное самообслуживание и самообслуживание по принципу «свободного потока потребителей»
- 4) полное самообслуживание и частичное самообслуживание.

16. Форма обслуживания через отдельные станции (участки, зоны) раздачи (в т. ч. через витрины, охлаждаемые и с подогревом различных конфигураций) с определенным ассортиментом блюд, напитков, с широким использованием элементов наглядной кулинарии и с возможным приготовлением блюд непосредственно на станциях раздачи (на участках, в зонах) на виду у потребителей и последующей оплатой за выбранную продукцию – это...

- 1) самообслуживание по принципу «свободного потока потребителей»;
- 2) самообслуживание через торговые автоматы;
- 3) самообслуживание по форме «кофе-пауза (кофе-брейк)»;
- 4) самообслуживание по форме «шведского стола (буфета)».

17. Форма обслуживания во время короткого организованного перерыва в работе конференций, совещаний, деловых переговоров для его участников. Обычно включает в себя горячие напитки (кофе, чай в ассортименте), мучные кулинарные и кондитерские изделия, бутерброды (сэндвичи, канапе и пр.), десерты, фрукты...

- 1) самообслуживание по принципу «свободного потока потребителей»;
- 2) самообслуживание через торговые автоматы;

3) самообслуживание по форме «кофе-пауза (кофе-брейк)»;

4) самообслуживание по форме «шведского стола (буфета)».

18. Обслуживание официантами в зависимости от степени участия персонала в обслуживании потребителей и организации потребления продукции подразделяют на...

1) обслуживание для индивидуальных и групповых потребителей;

2) полное обслуживание официантами и частичное обслуживание официантами;

3) обслуживание для индивидуальных, групповых потребителей, туристов;

4) обслуживание по меню со свободным выбором блюд или по комплексному (фиксированному) меню с предварительными сервировкой и частичным накрытием столов.

19. При полном обслуживании официантами подачу блюд потребителям (гостям) осуществляют...

1) с сервировочного блюда («в обнос») с порционированием индивидуальным потребителям; непосредственно из раздаточной производства предварительно порционированных блюд в индивидуальной столовой посуде;

2) с сервировочного блюда («в обнос») с порционированием индивидуальным потребителям; после порционирования блюд на сервировочных столиках и тележках;

3) после порционирования блюд на сервировочных столиках и тележках; непосредственно из раздаточной производства предварительно порционированных блюд в индивидуальной столовой посуде.

4) с сервировочного блюда («в обнос») с порционированием индивидуальным потребителям; после порционирования блюд на сервировочных столиках и тележках; непосредственно из раздаточной производства предварительно порционированных блюд в индивидуальной столовой посуде.

20. В зависимости от назначения банкетное обслуживание потребителей с полным обслуживанием официантами осуществляют в следующих формах:

1) банкет за столом, банкет-фуршет, банкет-коктейль;

2) банкет за столом, банкет-фуршет, банкет-коктейль, банкет-чай, экспресс-обслуживание;

3) банкет (прием) за столом, банкет-чай;

4) банкет (прием) за столом, банкет-чай, «шведский стол (буфет)».

21. Форма быстрого обслуживания большого количества потребителей за определенный и, как правило, ограниченный интервал времени в виде комплексных рационов в двух и более вариантах:

1) экспресс-обслуживание;

2) банкет-фуршет;

3) банкет-коктейль;

4) шведский стол (буфет).

22. Разновидность обслуживания потребителей по форме «шведского стола» на предприятиях питания (объектах) в субботние, воскресные и праздничные дни с возможной организацией досуга и развлечений, в т. ч. для детей:

1) линер (linner);

2) бранч (brunch);

3) бизнес-ланч;

4) экспресс-обслуживание.

23. Обслуживание потребителей за стойками осуществляют в следующих формах:

- 1) обслуживание барменами за барной стойкой, при котором потребитель может наблюдать за приготовлением напитков барменом;
- 2) обслуживание поварами за стойкой, при котором потребитель может наблюдать за приготовлением блюда;
- 3) обслуживание буфетчиками за буфетной стойкой (витриной);
- 4) во всех перечисленных выше формах.

24. Подготовительный этап обслуживания официантами включает в себя следующие операции:

- 1) подготовка зала и рабочего места к обслуживанию; получение и подготовка столовой посуды, столовых приборов и столового белья;
- 2) подготовка зала и рабочего места к обслуживанию; получение и подготовка столовой посуды, столовых приборов и столового белья; предварительная сервировка столов; подготовка персонала к обслуживанию;
- 3) приветствие потребителей (гостей); размещение потребителей (гостей) в зале за столом;
- 4) подготовка зала и рабочего места к обслуживанию; получение и подготовка столовой посуды, столовых приборов и столового белья; приветствие потребителей (гостей).

25. Завершающий этап обслуживания официантами включает в себя следующие операции:

- 1) непосредственное обслуживание потребителей за столом, подготовка счетов, принятие оплаты и расчет;
- 2) подготовка счетов, принятие оплаты и расчет;
- 3) непосредственное обслуживание потребителей за столом, подготовка счетов, принятие оплаты и расчет, прощание и проводы потребителей (гостей);
- 4) подготовка счетов, принятие оплаты и расчет, прощание и проводы потребителей (гостей).

26. При обслуживании потребителей по форме «шведского стола (буфета)» основными требованиями являются:

- 1) своевременная доставка готовых блюд и напитков на буфетные и барные стойки, витрины и другое раздаточное оборудование;
- 2) оперативное пополнение накопителей столовой посуды, столовыми приборами, подносами и регулярная уборка в зале столов, освободившихся после потребителей;
- 3) своевременная доставка готовых блюд и напитков на буфетные и барные стойки, витрины и другое раздаточное оборудование, оперативное пополнение накопителей столовой посуды, столовыми приборами, подносами и регулярная уборка в зале столов, освободившихся после потребителей;
- 4) оптимально приближенное расположение прилавков к производственным участкам.

27. Особым требованием к выездному обслуживанию является:

- 1) наличие специальной тары для упаковки и доставки продукции (изобоксов, термоконтейнеров, гастроемкостей и т. п.);
- 2) наличие специального транспорта, специальной тары для упаковки и доставки продукции (изобоксов, термоконтейнеров, гастроемкостей и т. п.);
- 3) наличие передвижных тележек и специальной тары для поддержания заданной температуры реализуемых блюд, напитков;
- 4) наличие специальных передвижных тележек (в т. ч. мармитных), боксы, термосы, охлаждаемые кейсы для поддержания заданной температуры реализуемых блюд и напитков.

28. Процессы обслуживания потребителей на предприятиях (объектах) общественного питания должны отвечать общим требованиям:

- 1) точности и своевременности исполнения заказа и обслуживания в целом;

- 2) соблюдения обслуживающим персоналом стандартов внешнего вида и правил поведения;
- 3) стабильности обслуживания, включая превзойденные ожидания потребителей;
- 4) всем перечисленным выше требованиям.

29. Точность и своевременность исполнения заказа и обслуживания в целом включают в себя соблюдение...

- 1) установленного временного режима работы предприятия (объекта);
- 2) ассортимента перечня реализуемых блюд, изделий и напитков;
- 3) времени оказания услуг (в т. ч. времени ожидания заказа, времени обслуживания потребителей);
- 4) всех перечисленных выше требований.

30. При обслуживании официантами минимальное расстояние между соседними стульями (или другими предметами мебелировки) должно составлять...

- 1) 600 мм;
- 2) 700 мм;
- 3) 900 мм;
- 4) 1200 мм.

31. Рекомендуемая высота стола в традиционных столах и стульях для потребителей:

- 1) высота стола 700-780 мм, высота сиденья 430-450 мм;
- 2) высота стола 750-800 мм, высота сиденья 400-450 мм;
- 3) высота стола 800-830 мм, высота сиденья 450-470 мм;
- 4) высота стола 830-850 мм, высота сиденья 460-470 мм.

32. Стандартная ширина банкетного стола...

- 1) 700 мм;
- 2) 750 мм;
- 3) 800 мм;
- 4) 900 мм.

33. Специалист по качеству кофе, его хранению, изготовлению и подаче потребителям - ...

- 1) бармен;
- 2) бариста;
- 3) титестер;
- 4) лунго.

34. Специалист по организации производственной деятельности, осуществляющий организацию технологического процесса, подбор и расстановку кадров:

- 1) директор (управляющий, менеджер, заведующий) ресторана, кафе, бара, столовой и предприятий других типов;
- 2) технолог (технолог, менеджер по производству);
- 3) заведующий производством (управляющий производством, шеф-повар, шеф-кондитер, начальник цеха, заместитель заведующего производством, су-шеф, заместитель начальника цеха);
- 4) шеф-повар, су-шеф.

35. Работник, занимающийся встречей потребителей в зале, обеспечивающий порядок в зале и осуществляющий контроль за обслуживанием потребителей официантами (барменами):

- 1) старший официант;

- 2) метрдотель (администратор зала);
- 3) сомелье;
- 4) официант 4-го разряда.

36. Сомелье (заведующего винным погребом) относят к...

- 1) административной группе работников;
- 2) к обслуживающему персоналу;
- 3) к производственному персоналу;
- 4) к вспомогательному персоналу.

37. Персонал должен знать и соблюдать требования документов, действующих на территории государства, принявшего стандарт:

- 1) нормативных правовых актов в сфере трудового законодательства и административных правонарушений;
- 2) нормативных правовых документов в сфере оказания услуг общественного питания;
- 3) нормативных и технических документов, касающиеся его профессиональной деятельности;
- 4) все перечисленные выше группы документов.

38. Профессиональными этическими нормами поведения обслуживающего персонала предприятия общественного питания должны быть:

- 1) вежливость, тактичность;
- 2) доброжелательность, внимательность в отношениях с потребителями;
- 3) внимательность и предупредительность в отношениях с потребителями (гостями) в пределах своих должностных обязанностей;
- 4) все перечисленные выше этические нормы поведения.

39. Бригадира, координирующего работу официантов при составлении и выполнении заказов Room service, называют:

- 1) order taker;
- 2) супервайзер;
- 3) стюард;
- 4) метрдотель.

40. Сотрудник службы Room service, принимающий заказы по телефону:

- 1) order taker;
- 2) супервайзер;
- 3) стюард;
- 4) метрдотель.

41. Рекомендуемое оптимальное количество позиций (блюд) для меню Room service:

- 1) 10-20;
- 2) 30-40;
- 3) 50-60;
- 4) 70-80.

42. За ассортиментом мини-бара в номере отеля следит:

- 1) горничная;
- 2) работник службы Room service;
- 3) горничная или работник службы Room service;
- 4) работник службы снабжения.

43. Рекомендуемое время ожидания заказов в гостиничный номер континентального завтрака - ...

- 1) 10 мин;
- 2) 15 мин;
- 3) 20 мин;
- 4) 25 мин.

44. Рекомендуемое время ожидания заказов в гостиничный номер обеда с горячим блюдом - ...

- 1) 25 мин;
- 2) 35 мин;
- 3) 45 мин;
- 4) 50 мин.

45. Термобоксы на аккумуляторах предназначены для...

- 1) приготовления блюд из меню Room service в помещении поэтажного буфета;
- 2) для транспортировки горячих блюд в гостиничные номера;
- 3) для транспортировки горячих блюд в зале ресторана;
- 4) всех вышеперечисленных случаев.

46. Для сервировки и приёма пищи в номере можно использовать:

- 1) только обеденный стол;
- 2) обеденный стол или сервировочную тележку;
- 3) обеденный стол, письменный стол (или его часть), журнальный стол;
- 4) любую поверхность в номере.

47. Мобильный стол-тележку на колёсах используют...

- 1) как тележку для транспортировки блюд в гостиничный номер;
- 2) как стол, на котором обычно и осуществляется сервировка;
- 3) для транспортировки блюд в номер и потребления поданной пищи;
- 4) для порционирования, транспортировки и потребления блюд.

48. Подушку с антипереновым наполнителем используют...

- 1) для подносов, на которых транспортируют блюда и напитки в номер;
- 2) как основание подноса для сервировки завтраков в кровати;
- 3) для бесшумного передвижения тележек к номеру;
- 4) во всех перечисленных выше случаях.

49. При сервировке заказа для обслуживания в номере (завтрака, обеда, ужина) на одну персону...

- 1) всё ставится на подносе в том же порядке, как и на столе в ресторане;
- 2) посуду и приборы ставят на поднос в произвольном порядке;
- 3) посуду и приборы ставят на один поднос, а блюда – на другой;
- 4) посуду и приборы ставят на поднос так, как укажет гость.

50. F&B менеджеру подчиняются все руководители департаментов F&B отдела:

- 1) шеф-повар, су-шеф, шеф де парти;
- 2) су-шеф, шеф де партии, комми де парти;
- 3) менеджер ресторана, шеф-повар и менеджеры бара;

4) шеф де ранг, деми-шеф, коми де ранг.

51. В своей работе отдел F&B тесно связан со следующими подразделениями:

- 1) бухгалтерией, отделом снабжения, отделом кадров;
- 2) отделом продажи и маркетинга;
- 3) отделом по связям с общественностью, отделом по операционному анализу;
- 4) со всеми подразделениями, перечисленными выше.

52. Взаимодействие F&B с отделом по операционному анализу очень важно для...

- 1) построения бизнес-прогнозов;
- 2) формирования бюджета;
- 3) мониторинга расходов на заработную плату;
- 4) верны все вышеперечисленные утверждения.

53. Банкетный менеджер, менеджер по кейтерингу, менеджер по мероприятиям, менеджер по сопровождению банкетов развлекательными программами в структуре F&B рекомендуются для отелей...

- 1) *****;
- 2) ****;
- 3) ***;
- 4) **.

54. Данное подразделение отвечает за чистку, уход и контроль посуды и приборов, удаление пищевых отходов и за санитарное состояние зон, закрытых от глаз гостя (кухни, коридоры, склады):

- 1) кухня;
- 2) стюардинг;
- 3) Room service;
- 4) банкетный отдел.

55. Деятельность предприятия общественного питания (индустрии питания), заключающаяся в оказании услуг по организации питания по месторасположению, выбранному сторонними организациями и частными лицами, включая организацию выездного обслуживания мероприятий различного назначения и розничную продажу продукции общественного питания с привлечением всех предприятий и служб, оказывающих подрядные услуги по организации питания:

- 1) кейтеринг;
- 2) экспресс-обслуживание;
- 3) приём;
- 4) банкет.

56. Рацион питания, включающий скомплектованные завтрак, обед, полдник, ужин - ...

- 1) меню;
- 2) рацион питания;
- 3) суточный рацион;
- 4) рациональное питание.

57. Перечень алкогольной продукции, предлагаемой потребителю в предприятии питания, с указанием, как правило, массы/объема и цены - ...

- 1) прейскуртант;
- 2) винная карта (карта вин);

- 3) меню;
- 4) барная карта.

58. Полный пансион (трехразовое питание: завтрак, обед и ужин) обозначают в туристической практике...

- 1) FB;
- 2) HB;
- 3) BB;
- 4) RO.

59. Вид обслуживания в отеле, который включает в себя питание и все обыкновенные местные алкогольные и безалкогольные напитки. Импортные напитки, как большинство вин и спиртных напитков необходимо оплачивать дополнительно, как и питание а-ля карт.

- 1) FB;
- 2) HB;
- 3) AI;
- 4) RO.

60. Вид сервиса, где гость заказывает блюда и напитки по собственному выбору на основе представленного меню блюд и напитков:

- 1) «à part»;
- 2) «а ля-карт» (à la carte);
- 3) «табльдот» (table d'hôte);
- 4) «шведский стол».

61. В этот вид завтрака входят: хлеб, булочки, круассаны, тосты, сливочное масло, варенье на выбор, мед, кофе, чай или какао.

- 1) континентальный;
- 2) расширенный;
- 3) американский;
- 4) английский.

62. Этот вид второго завтрака в Дании начинается в 10.00 и длится при торжественном событии часто по несколько часов:

- 1) Luncheon;
- 2) Lunch;
- 3) Frokost;
- 4) Dejeuner.

63. Национальный завтрак, в который входят: рис, натто (соя), жареная рыба, суп мисо, водоросли нори.

- 1) японский;
- 2) китайский;
- 3) скандинавский;
- 4) нидерландский.

64. Кейтеринговый отдел организует все для заказчика: от настройки до разборки мероприятия, путем предоставления и координации...

- 1) обслуживающего персонала, грузчиков для монтажа и демонтажа;

- 2) барменов и поваров;
- 3) хостесов, артистов и ди-джеев;
- 4) весь перечисленный выше персонал.

65. Предприятие общественного питания, осуществляющее изготовление блюд из полуфабрикатов и кулинарных изделий, их реализацию и организацию потребления по месту приготовления - ...

- 1) заготовочное;
- 2) доготовочное;
- 3) специализированное;
- 4) комбинат питания.

66. Совокупность кулинарных полуфабрикатов, кулинарных изделий, блюд - ...

- 1) кулинарная продукция;
- 2) кулинарное изделие;
- 3) пищевая продукция;
- 4) банкетная продукция.

67. Пищевой продукт или сочетание продуктов и полуфабрикатов, доведенных до кулинарной готовности, порционированное и оформленное:

- 1) блюдо;
- 2) заказное блюдо;
- 3) фирменное блюдо;
- 4) банкетное блюдо.

68. Блюдо (изделие), приготовленное по оригинальным рецептуре и технологии или из нового вида сырья и отражающее специфику предприятия питания:

- 1) охлажденное блюдо;
- 2) заказное блюдо;
- 3) фирменное блюдо;
- 4) банкетное блюдо.

69. Масса или объем блюда, предназначенные для однократного приема одним потребителем:

- 1) гарнир;
- 2) порция;
- 3) закуска;
- 4) бутерброд.

70. Выпеченный полуфабрикат в виде фигурной лепешки из несладкого теста для подачи банкетных закусок и блюд:

- 1) крутон;
- 2) валован;
- 3) профитроли;
- 4) тарталетка.

71. Кулинарная обработка пищевых продуктов и полуфабрикатов, заключающаяся в их нагреве с целью доведения до кулинарной готовности заданной степени- ...

- 1) химическая кулинарная обработка;
- 2) механическая кулинарная обработка;

- 3) тепловая кулинарная обработка;
- 4) кулинарная готовность.

72. Прием кулинарной обработки, при котором блюдо поливают крепким алкогольным напитком и поджигают:

- 1) маринование;
- 2) обжарка;
- 3) бланширование;
- 4) фламбирование.

73. Изменение физических, химических, структурно-механических, микробиологических, органолептических свойств и характеристик сырья, компонентов, материалов при изготовлении продукции общественного питания - ...

- 1) технологический процесс;
- 2) технологическая операция;
- 3) технические условия;
- 4) производственные потери.

74. Контроль показателей качества и безопасности сырья, пищевых продуктов, полуфабрикатов и материалов, поступивших к изготовителю для дальнейшего использования в технологических процессах изготовления продукции общественного питания - ...

- 1) технологический контроль;
- 2) входной контроль;
- 3) операционный контроль;
- 4) приемочный контроль.

75. Минимально допустимые рейтинговые оценки качества для каждой органолептической характеристики продукции общественного питания, установленные изготовителем продукции и используемые в процедуре контроля качества:

- 1) сенсорный анализ;
- 2) органолептический анализ продукции общественного питания;
- 3) органолептическая оценка качества продукции;
- 4) сенсорные спецификации.

76. Кухонное оборудование для самообслуживания – это...

- 1) предоставление в распоряжение проживающих оборудования, для самостоятельного приготовления блюд;
- 2) предоставление в распоряжение проживающих оборудования, посуды, приборов для самостоятельного приготовления и подачи блюд и сервировки стола;
- 3) предоставление в распоряжение проживающих оборудования, посуды, приборов для подачи блюд и сервировки стола;
- 4) предоставление в распоряжение проживающих оборудования для самостоятельного приготовления и подачи блюд.

77. Предприятие, предоставляющее услуги питания (включая напитки). Может предоставлять услуги средства размещения. Часто располагается в сельской местности:

- 1) пансион;
- 2) сельская хижина;

- 3) гест хауз;
- 4) ферм хауз.

78. Тариф, по которому в стоимость номера входят питание, некоторые напитки, а также пользование определенным оборудованием и услугами.

- 1) полный пансион;
- 2) полупансион;
- 3) всё включено;
- 4) туристический.

79. Ресторан с несколькими залами предусматриваю для отелей категории...

- 1) ***,
- 2) *****,
- 3) *****,
- 4) *****, *****.

80. Банкетный зал (залы), возможно трансформируемые в конференц-залы предусматриваю для отелей категории...

- 1) ***,
- 2) *****,
- 3) *****,
- 4) *****, *****.

81. Возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (завтрак, двухразовое, трехразовое питание) должна быть в отелях...

- 1) **, ***,
- 2) ***, *****,
- 3) ***, *****, *****,
- 4) **, ***, *****, *****.

82. Предоставление завтрака в отеле с 7.00 до 10.00 является обязательным для гостиниц категории...

- 1) *, **, ***, *****, *****.
- 2) **, ***, *****, *****.
- 3) ***, *****, *****.
- 4) *****, *****.

83. Круглосуточное предоставление услуг питания предусмотрено в отелях категории...

- 1) **, ***, *****, *****.
- 2) ***, *****, *****.
- 3) *****, *****.
- 4) *****.

84. Предоставление услуг питания в номере отеля в часы завтрака обязательно для отелей категории...

- 1) *;
- 2) **;
- 3) ***;
- 4) *** (не является обязательным для гостиниц и других средств размещения с количеством

номеров менее 50).

85. Круглосуточное предоставление услуг питания в номере обязательно для отелей категории...

- 1) **, ***, ****, *****;
- 2) ***, ****, *****;
- 3) ****, *****;
- 4) *****.

86. Меню завтрака в номере должно присутствовать в отелях категории...

- 1) **, ***, ****, *****;
- 2) ***, ****, *****;
- 3) ****, *****;
- 4) *****.

87. Критерии балльной оценки гостиниц и других средств размещения различных категорий с количеством номеров менее 50 время работы предприятий питания оценивают...

- 1) 14 часов в сутки – 6 баллов, 12 часов в сутки – 4 балла, 8 часов в сутки – 6 баллов;
- 2) 12 часов в сутки – 6 баллов, 10 часов в сутки – 4 балла, 8 часов в сутки – 6 баллов;
- 3) 14 часов в сутки – 4 балла, 12 часов в сутки – 2 балла, 8 часов в сутки – 1 балл;
- 4) 12 часов в сутки – 4 балла, 10 часов в сутки – 2 балла, 8 часов в сутки – 1 балл.

88. Критерии балльной оценки гостиниц и других средств размещения различных категорий с количеством номеров более 50 время работы баров оценивают...

- 1) 14 часов в сутки – 4 балла, 12 часов в сутки – 2 балла, 8 часов в сутки – 1 балл;
- 2) 14 часов в сутки – 6 баллов, 12 часов в сутки – 4 баллов, 8 часов в сутки – 2 балла;
- 3) 14 часов в сутки – 8 баллов, 12 часов в сутки – 6 баллов, 8 часов в сутки – 2 балла;
- 4) 14 часов в сутки – 10 баллов, 12 часов в сутки – 8 баллов, 8 часов в сутки – 4 балла.

89. Требования к гостиницам и иным средствам размещения категории «мини-отель» в качестве помещений для предоставления услуг питания предусматривают:

- 1) столовую;
- 2) кафе;
- 3) буфет;
- 4) любое предприятие из перечисленных выше.

90. Допускается отсутствие общих комнат или мест для приема и приготовления пищи при наличии ... в хостеле или в шаговой доступности от него:

- 1) кафе;
- 2) закусочной;
- 3) буфета;
- 4) любого предприятия питания.

91. При наличии в хостеле предприятия питания (кафе, буфета или других типов), должно быть четко указано:

- 1) время их работы;
- 2) время предоставления завтраков;
- 3) время предоставления завтраков, обедов и ужинов;
- 4) всё выше перечисленное, если такие услуги оказываются.

92. К заготовочным цехам предприятий питания относят:

- 1) мясной, рыбный, птице-гольевой, мясо-рыбный, овощной;
- 2) мясной, рыбный, птице-гольевой, мясо-рыбный, овощной, мучной;
- 3) мясной, рыбный, птице-гольевой, овощной, мучной;
- 4) доготовочный, мясной, рыбный, овощной, кулинарный.

93. К доготовочным цехам предприятий питания относят:

- 1) горячий, холодный, кулинарный;
- 2) горячий, холодный;
- 3) горячий, холодный, мучной;
- 4) цех по доработки полуфабрикатов, горячий, холодный.

94. К специализированным цехам предприятий питания относят:

- 1) мясной, рыбный, птице-гольевой, овощной;
- 2) мясной, рыбный, овощной, кулинарный;
- 3) мучной, кондитерский, кулинарный;
- 4) кондитерский, мучной, горячий.

95. Холодный цех ресторана предназначен для...

- 1) приготовления, порционирования и оформления холодных блюд и закусок;
- 2) приготовления, порционирования и оформления холодных сладких блюд и напитков;
- 3) приготовления, порционирования и оформления кисломолочной продукции;
- 4) приготовления, порционирования и оформления холодных блюд и закусок, сладких блюд и напитков, кисломолочной продукции.

96. Функциональное назначение элемента комплекса «Ресторан-2000» - «Рабочее место администратора» - ...

- 1) принятие оплаты заказа;
- 2) хранение и обеспечение доступа к базе данных заказов, меню, справочника товаров;
- 3) получение отчетов и контроль работы всех элементов комплекса, учет занятости официантов;
- 4) калькуляция выручки, калькуляция производственных цехов.

97. Функциональное назначение элемента комплекса «Ресторан-2000» - «Удаленный принтер на производстве» - ...

- 1) принятие оплаты заказа;
- 2) принятие заказов с рабочих мест официантов;
- 3) калькуляция производственных цехов;
- 4) калькуляция выручки.

98. Системы АСУГ, которые не имеют собственных модулей для предприятий ресторанного хозяйства:

- 1) NAVISION, USC Shelter, Hotel-2000;
- 2) CENIUM, , KEI-Hotel, Fidelio Front Office;
- 3) Hotel-2000, KEI-Hotel, CENIUM;
- 4) Lodging Touch LIBICA, KEI-Hotel, Синимекс-отель.

99. Наиболее эффективное решение минимизации злоупотреблений между официантами и поварами на предприятиях ресторанного хозяйства -

- 1) оплата потребителя по чеку;
- 2) сервис-печать;

- 3) введение посредника - марочницы;
- 4) система видеонаблюдения.

100. Наиболее эффективное решение минимизации злоупотреблений персонала в баре - ...

- 1) сервис-печать;
- 2) совмещение системы видеонаблюдения и контроля за кассой;
- 3) анализ средней суммы на чек;
- 4) использование марочницы.

Примерный перечень практических заданий к зачету

1. Разработать детское меню для детских групп.
2. Разработать свадебное меню.
3. Разработать веган-меню.
4. Разработать меню (по выбору студента).