

	<p>МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ</p>
	<p>филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Сочинский государственный университет» в г. Анапе Краснодарского края</p>
	<p>Кафедра социально-культурного сервиса и туризма</p>

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

**по подготовке к практическим занятиям и
организации самостоятельной работы студентов
по дисциплине**

Организация ресторанного дела

студентам очной и заочной форм обучения

по направлению подготовки

43.03.03 «Гостиничное дело» (бакалавр)

Профиль подготовки Гостиничная деятельность

г.-к. Анапа

2019 г

УДК 640.43 (075.8) +642.5 (075.8)

ББК 65.431я73

С 77

Рецензенты:

1. **Пятибратова Оксана Анатольевна**, кандидат педагогических наук, доцент кафедры управления, экономики и социально-гуманитарных дисциплин филиала ФГБОУ ВО в г. Анапе.

2. **Оргина Елена Васильевна**, кандидат экономических наук, доцент кафедры социально-культурного сервиса и туризма филиала ФГБОУ ВО в г. Анапе.

Стародуб К. А. Организация ресторанного дела: методические рекомендации.– Анапа: филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Сочинский государственный университет» в г. Анапе Краснодарского края, 2019. – 25 с.

Представленные методические рекомендации по дисциплине «Организация ресторанного дела» рекомендуется студентам высших учебных заведений заочной и дневной формы обучения обучающимся по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», научным работникам, занимающимся вопросами гостиничного бизнеса, аспирантам и преподавателям вузов.

Методические рекомендации обсуждены и рекомендованы к изданию на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма
Протокол № 1 от 30 августа 2019г.

Учебно-методические материалы одобрены на заседании Учебно-методического совета направления
Протокол № 1 от 30 августа 2019г.

© Стародуб К.А., 2019

© Филиал ФГБОУ ВО «СГУ» в г. Анапе

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
Пояснительная записка.....	5
Собеседование	6
Реферативный обзор (доклады, рефераты, сообщения)	9
Тестовые задания	12
Зачет.....	20
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	24
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ	25

ВВЕДЕНИЕ

Требования работодателей к современному выпускнику, а также Федеральный государственный образовательный стандарт 3++ высшего образования ориентированы, прежде всего, на умение самостоятельной деятельности и творческий подход к направлению и профилю подготовки. Профессиональный рост бакалавра зависят от умения проявить инициативу, решить нестандартную задачу, от способности к планированию и прогнозированию самостоятельных действий. Стратегическим направлением повышения качества образования в этих условиях является оптимизация системы управления учебной работой студентов, в том числе и их самостоятельной работой.

Переход на компетентностную модель образования предполагает значительное увеличение доли самостоятельной познавательной деятельности студентов, при этом самостоятельная работа студента направлена не только на достижение учебных целей - обретение соответствующих компетенций, но и на формирование самостоятельной жизненной позиции как личностной характеристики будущего специалиста, повышающей его познавательную, социальную и профессиональную мобильность, формирующую у него активное и ответственное отношение к жизни.

Методологическую основу самостоятельной работы студентов составляет компетентностный подход в образовании, на базе которого осуществляется формирование универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, самостоятельного труда бакалавра, необходимых как для самообразования, так и для дальнейшего повышения квалификации в системе непрерывного образования, развития профессиональной карьеры.

Пояснительная записка

Целью освоения учебной дисциплины «Организация ресторанного дела» –формирование базовых теоретических знаний и практических навыков в подготовке бакалавров сферы гостеприимства, владеющих знаниями в области принципов, методов и особенностей организации ресторанного бизнеса, обеспечивающих высокий уровень инфраструктуры обслуживания потребителей индустрии гостеприимства.

Профессиональные задачи:

–изучение государственного регулирования деятельности предприятий общественного питания на территории РФ;

–изучение принципов деления предприятий общественного питания на различные типы и классы;

–изучение организационно-производственных и управленческих структур предприятий питания различных типов;

–изучение форм и методов организации услуг питания на предприятиях различных типов;

–изучение маркетинговых методов продвижения услуг питания.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП направления ВО 3++

Дисциплина Б1.В.ДВ.08.02. «Организация ресторанного дела» относится к Блоку 1 «Дисциплины (модули)» обязательной части учебного плана, дисциплина по выбору.

Собеседование

Подготовка к опросу проводится в ходе самостоятельной работы студентов и включает в себя повторение пройденного материала по вопросам предстоящего опроса. Помимо основного материала студент должен изучить дополнительную рекомендованную литературу и информацию по теме, в том числе с использованием Интернет-ресурсов.

В среднем, подготовка к устному опросу по одному семинарскому занятию занимает от 2 до 3 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы. Опрос предполагает устный ответ студента на один основной и несколько дополнительных вопросов преподавателя. Ответ студента должен представлять собой развёрнутое, связанное, логически выстроенное сообщение.

При выставлении оценки преподаватель учитывает правильность ответа по содержанию, его последовательность, самостоятельность суждений и выводов, умение связывать теоретические положения с практикой, в том числе и с будущей профессиональной деятельностью.

Перечень вопросов для собеседования

Тема 1. Ресторан. Классификация ресторанов. Концепция и профиль ресторана.

1. Классификация предприятий общественного питания.
2. Требования и нормы для разных
3. типов и классов предприятий общественного питания.
4. Основные типы предприятий общественного питания: ресторан, кафе, бар, кофейня, столовая и др.
5. Полносервисные рестораны, их характеристика.
6. Специализированные рестораны, их виды.
7. Рестораны быстрого обслуживания.
8. Рестораны национальной кухни.
9. Семейные рестораны.
10. Тематические рестораны.
11. Концепция ресторанного сервиса.
12. Факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана.
13. Выбор места расположения.
14. Оценка и формирование спроса на услуги ресторанного бизнеса.
15. Бизнес-география: наличие конкурирующих предприятий общественного питания.

Тема 2. Формирование и оформление меню ресторана. Технологический процесс в ресторане

1. Меню как основа, определяющая всю деятельность ресторана.
2. Типы меню.
3. Порядок расположения блюд в меню.
4. Классификация блюд: «звезды», «загадки», «рабочие лошадки», «собачки».
5. Определение цен. Факторы, которые должны быть учтены при составлении меню.
6. Оформление меню.
7. Организация производственно-технологического процесса в ресторане.
8. Цеховая структура производства в ресторане.
9. Технологическое оборудование помещений ресторана.
10. Комплекс оборудования цехов ресторана на основе взаимосвязанных модульных элементов.
11. Подбор технологического оборудования.
12. Посуда и приборы.
13. Мебель.

Тема 3. Трудовой коллектив ресторана и его структура. Подготовка и процесс обслуживания гостей.

Организационная структура ресторана. Организация подбора персонала. Группа «Офис или администрация». Группа «Сервис». Группа «Кухня». «Техническая» группа. Метрдотель как главный распорядитель и организатор работы по подготовке и обслуживанию гостей в ресторане. Требования, предъявляемые к метрдотелю зала. Методы организации труда официантов. Кадровая политика ресторана. Менеджмент ресторанного сервиса.

Подготовка ресторана к приему посетителей. Основные правила сервировки. Встреча гостей. Последовательность подачи блюд и напитков. Расчет с гостями.

Тема 4. Основные типы и формы ресторанного обслуживания

1. Французский, английский, американский, немецкий, русский типы ресторанного обслуживания.
2. Основные виды специального обслуживания.
3. Банкеты с полным и частичным
4. обслуживанием.
5. Тематические мероприятия.
6. Новые формы обслуживания.
7. Кейтеринг.
8. Мерчендайзинг

Тема 5. Корпоративная культура ресторана. Профессиональная этика работника ресторана.

1. Содержание понятия «корпоративная культура ресторана».
2. Функции, система ценностей и показатели корпоративной культуры ресторана.
3. Культура общения работника ресторана с гостями.

4. Жалобы и конфликты с гостями ресторана.
5. Управление конфликтами в ресторане.
6. Морально-психологический климат в трудовом коллективе ресторана.
7. Этическая культура ресторанного сервиса.
8. Профессиональная этика работника ресторана.
9. Кодекс профессиональной этики.
10. Особенности профессионального поведения работника ресторана.

Тема 6. Маркетинговая политика ресторана

1. Маркетинг ресторана, его основные функции.
2. Маркетинговая среда ресторана.
3. Организация маркетинговых исследований услуг ресторана.
4. Маркетинговая стратегия.

Тема 7. Фирменный стиль и имиджевая политика ресторана. Атмосфера и дизайн ресторана.

1. Корпоративная философия как инструмент создания фирменного стиля.
2. Имидж ресторана.
3. Сайт ресторана.
4. Организация рекламы и публичных рилейшнз в ресторанном сервисе.
5. Продвижение ресторанных услуг.
6. Презентация ресторана.
7. Дизайн и техническая эстетика в ресторане.
8. Свет и цвет в интерьере.
9. Музыка как элемент формирования фирменного стиля.
10. Шоу-программы.

Тема 8. Бизнес-план открытия ресторана

1. План работ по открытию ресторана.
2. Оценка финансовых вложений.
3. Содержание и основные разделы бизнес-плана.
4. Производственный план.
5. План маркетинговой и рекламной деятельности.
6. Инвестиционный план.

Тема 9. Современные тенденции развития ресторанного бизнеса

1. Востребованность сервисных услуг ресторанного бизнеса.
2. Отличительные особенности российского ресторанного бизнеса.
3. Развитие этнических ресторанов и ресторанов быстрого обслуживания.
4. Увеличение количества и размеров сети ресторанов как основная тенденция развития ресторанного бизнеса.

Критерии оценивания:

- правильность и аргументированность представления информации
- аргументированность выводов
- логичность и последовательность

- уровень обоснованности суждений
- уровень владения терминологией

Шкалы оценивания:

Оценка «отлично» – выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Оценка «хорошо» – выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» – выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» – выставляется обучающемуся, который не знает большей части основного содержания выносимых вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

Реферативный обзор (доклады, рефераты, сообщения)

Доклад – это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;
2. Развитие навыков логического мышления;
3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики доклада к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т. д.

Примерный перечень тем докладов и сообщений

1. Основы ресторанного бизнеса
2. Концепция ресторанного сервиса
3. Музыка в ресторане
4. Особенности питания жителей зарубежных стран
5. Особенности ресторанов с национальной кухней
6. Основные виды специального обслуживания в ресторане
7. Этическая культура ресторанного сервиса
8. Эстетика оформления интерьера ресторана
9. Управление конфликтами в ресторане
10. Организация рекламы в ресторанном сервисе
11. Корпоративная философия как инструмент создания фирменного стиля
12. Организация и методы подбора персонала ресторана
13. Организация презентации ресторана
14. Основные формы продвижения ресторанных услуг
15. Менеджмент ресторанного сервиса

Требования к выполнению

Написание реферата является одной из форм самостоятельной работы студентов и направлено на организацию и повышение уровня самостоятельной работы студентов, а также на усиление контроля за этой работой.

Целью написания реферата является привитие студентам навыков самостоятельной работы над литературными и законодательными источниками, опубликованной судебной практикой с тем, чтобы на основе их анализа и обобщения студенты могли делать собственные выводы теоретического и практического характера, обосновывая их соответствующим образом.

В отличие от практических занятий, при проведении которых студент приобретает, в частности, навыки высказывания своих суждений и изложения мнений других авторов в устной форме, написание контрольной работы даст ему навыки лучше делать то же самое, но уже в письменной форме, грамотным языком и в хорошем стиле.

В зависимости от содержания и назначения в учебном процессе контрольные работы можно подразделить на две основные группы (типы):

Научно-проблемный реферат. При написании такой работы студент должен изучить и кратко изложить имеющиеся в литературе суждения по определенному, спорному в теории, вопросу (проблеме) по данной изучаемой теме, высказать по этому вопросу (проблеме) собственную точку зрения с соответствующим ее обоснованием. В зависимости от изучаемой темы, состава и уровня подготовки студентов тема реферата может быть одной для всех студентов или таких тем может быть несколько, и они распределяются между студентами учебной группы.

Обзорно-информационная работа. Разновидностями такого реферата могут быть:

1) краткое изложение основных положений той или иной книги, монографии, другого издания (или их частей: разделов, глав и т.д.), как правило, только что опубликованных, содержащих материалы, относящиеся к изучаемой теме (разделу) курса. По рефератам, содержание которых может представлять познавательный интерес для других студентов, целесообразно заслушивать в учебных группах сообщения их авторов;

2) подбор и краткое изложение содержания статей по определенной проблеме (теме, вопросу), опубликованных в различных юридических журналах за тот или иной период, либо в сборниках.

Такая работа рассматривается и как первоначальный этап в работе по теме курсовой, дипломной работы.

Темы работ определяются как преподавателем, так и студентом самостоятельно в соответствии с темами Программы курса и согласовывается с преподавателем. При написании студентами научно-проблемных работ им, как правило, должна быть рекомендована преподавателем и литература, подлежащая изучению.

Методическая основа исследования. Основой для подготовки реферата служат, прежде всего, учебные пособия, монографии, периодические издания (журналы, газеты, вестники) посвященные непосредственно различным институтам гражданского права. Для их подборки студент может обратиться с целью согласования как непосредственно к преподавателю, так и к списку рекомендуемой по курсу литературы. Кроме того, слушателям рекомендуется предпринять самостоятельные поиски (в том числе с использованием Интернет ресурсов) соответствующих источников для написания рефератов.

Оформление. Объем работы должен быть в пределах 15-20 страниц машинописного текста (шрифт TimesNewRoman, полуторный интервал). Титульный лист должен содержать следующие сведения: наименование учебного заведения, тема, фамилия и инициалы студента, номер учебной группы, год выполнения.

Шкалы оценивания:

Оценка «отлично» – выполнены все требования к написанию доклада: обозначена проблема и обоснована ее актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем; соблюдены требования к внешнему оформлению.

Оценка «хорошо» – основные требования к докладу выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем доклада; имеются упущения в оформлении.

Оценка «удовлетворительно» – имеются существенные отступления от требований к докладу. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании доклада; отсутствуют выводы.

Оценка «неудовлетворительно» – тема доклада не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы или доклад не представлен вовсе.

Тестовые задания

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, которые позволяют измерить психофизиологические и личностные характеристики, а также знания, умения и навыки испытуемого.

Тестовый метод контроля качества обучения имеет ряд несомненных преимуществ перед другими педагогическими методами контроля: высокая научная обоснованность теста; технологичность; точность измерений; наличие одинаковых для всех испытуемых правил проведения испытаний и правил интерпретации их результатов; хорошая сочетаемость метода с современными образовательными технологиями. Основные принципы тестирования следующие:

- связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;

- объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;

- справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;

- систематичность - систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;

- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего государственного образовательного стандарта. К принципам тестирования примыкают принципы построения тестовых заданий, включающие в себя следующие принципы:

– коллегиальная подготовка тестовых заданий - позволяет существенно уменьшить важнейший недостаток индивидуального контроля знаний – его субъективность.

– централизованное накопление тестовых заданий - составленные и отобранные экспертами тестовые задания должны храниться в базе данных системы тестирования, обрабатываться педагогом по соответствующей дисциплине с целью устранения возможных дублирований заданий.

– унификация инструментальных средств подготовки тестовых заданий - образовательные учреждения должны использовать унифицированное программное обеспечение систем тестирования, инвариантное к предметной области.

Методические аспекты контроля знаний включают:

1. Выбор типов и трудности тестовых заданий («что контролировать?»). Набор тестовых заданий должен соответствовать цели контроля на данном этапе учебного процесса. Так на этапе восприятия, осмысления и запоминания оценивается уровень знаний обучающегося о предметной области и понимания основных положений. Способность обучающегося применять полученные знания для решения конкретных задач, требующих проявления познавательной самостоятельности, оценивается как соответствие требуемым навыкам и/или умениям.

2. Планирование процедуры контроля знаний («когда контролировать?»). Учебный процесс принято рассматривать как распределенный во времени процесс формирования требуемых знаний, навыков и умений. Соответственно этому, выделяют следующие четыре этапа контроля знаний:

- 1) Исходный (предварительный) контроль. Данный контроль проводится непосредственно перед обучением, имея целью оценить начальный уровень знаний обучающегося и соответственно планировать его обучение.
- 2) Текущий контроль. Осуществляется в ходе обучения и позволяет определить уровень усвоения обучающимся отдельных разделов учебного материала, а затем на этой основе скорректировать дальнейшее изучение предмета.
- 3) Рубежный контроль. Проводится по завершении определенного этапа обучения и служит цели оценки уровня знаний обучающегося по теме или разделу курса.
- 4) Итоговый контроль. Позволяет оценить знания, умения и навыки обучающегося по курсу в целом.

3. Формирование набора адекватных тестовых заданий («как контролировать?»).

Используются следующие формы тестовых заданий:

- цепные задания - задания, в которых правильный ответ на последующее задание зависит от ответа на предыдущее задание;

- тематические задания - совокупность тестовых заданий любой формы, разработанных для контроля знаний обучающихся по одной изученной теме. Задания могут быть цепными и тематическими одновременно, если их цепные свойства имеют место в рамках одной темы;

- текстовые задания - совокупность заданий, созданных для контроля знаний обучающихся конкретного учебного текста, текстовые задания удобны для проверки классификационных знаний;

- ситуационные задания - разрабатываются для проверки знаний и умений обучающихся действовать в практических, экстремальных и других ситуациях, а также для интегрального контроля уровня знаний обучающихся. Каждая из рассмотренных форм тестовых заданий имеет несколько вариантов. Например, возможны задания с выбором одного правильного ответа, с выбором одного наиболее правильного ответа и задания с выбором нескольких правильных ответов. Последний вариант является наиболее предпочтительным.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

– закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т. п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представляют несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.

– открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и, графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).

– установление соответствия - в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

– установление последовательности - предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

Примерный перечень вопросов для реализации тестирования

1. Услуги по организации досуга включают:
 - а. Услугу питания
 - б. Услугу изготовления кулинарной продукции
 - в. Организацию музыкального обслуживания
 - г. Организацию проведения концертов
 - д. Предоставление газет, журналов
 - е. Организацию танцевальной программы
2. Методы обслуживания:
 - а. Самообслуживание
 - б. Обслуживание официантами
 - в. Обслуживание барменами
 - г. Через автоматы
 - д. Кассиром
 - е. Столы саморасчета
3. По способу расчета с потребителями различают виды самообслуживания:
 - а. Саморасчет
 - б. Предварительный расчет
 - в. Непосредственный расчет
 - г. Последующий расчет
 - д. Оплата после приема пищи
 - е. Через официанта
4. Для организации завтраков в ресторане используется вид меню:
 - а. Меню дежурных блюд
 - б. Комплексное меню
 - в. Меню заказных блюд
 - г. Банкетное меню
 - д. Меню для обслуживания по типу «Шведский стол»
 - е. Меню дневного рациона питания
5. Вид сервиса, при котором официанты обслуживают посетителей в перчатках:
 - а. Французский
 - б. Русский
 - в. Немецкий
 - г. Американский
 - д. Английский
 - е. Все вышеперечисленные
6. Норма официантов при организации банкета с полным обслуживанием:
 - а. 1 официант на 2-4 человека
 - б. 1 официант на 4-6 человек
 - в. 1 официант на 6-8 человек
 - г. 1 официант на 8-10 человек
 - д. 1 официант на 10-12 человек
 - е. 1 официант на 12-14 человек
7. Норма официантов при организации банкета с частичным обслуживанием:

- а. 1 официант на 2-4 человека
 - б. 1 официант на 4-6 человек
 - в. 1 официант на 6-8 человек
 - г. 1 официант на 8-10 человек
 - д. 1 официант на 10-12 человек
 - е. 1 официант на 12-14 человек
8. Банкеты, для которых не накрывают столы:
- а. Дипломатический прием
 - б. Банкет-чай
 - в. Кофе-брейк
 - г. Банкет-фуршет
 - д. Банкет-коктейль
 - е. Банкет с частичным обслуживанием официантов
9. Банкеты, которые проводят «стоя»:
- а. Дипломатический прием
 - б. Банкет-чай
 - в. Кофе-брейк
 - г. Банкет-фуршет
 - д. Банкет-коктейль
 - е. Банкет с частичным обслуживанием официантов
10. Особенности, отличающие предприятия питания в гостиницах:
- а. Услуги питания могут быть включены в стоимость проживания
 - б. Услуги питания не могут быть включены в стоимость проживания
 - в. Наличие постоянного контингента посетителей
 - г. Зависимость от загрузки гостиничного фонда
 - д. Возможность предоставления кейтеринговых услуг
 - е. Особый режим работы
11. Факторы, влияющие на состав предприятий питания в гостинице:
- а. Вид гостиничного предприятия
 - б. Класс гостиничного предприятия
 - в. Месторасположение
 - г. Возраст и пол проживающих
 - д. Национальные особенности
 - е. Все вышеперечисленное
12. Деятельность службы питания в гостинице взаимосвязана с:
- а. Служба управления номерным фондом
 - б. Административно-хозяйственная служба
 - в. Коммерческая служба
 - г. Инженерно-техническая служба
 - д. Бизнес-центр
 - е. Служба вспомогательных услуг
13. Требования, которым должны отвечать услуги питания, предоставляемые в гостинице:
- а. Соответствие целевому назначению

- б. Точность и своевременность предоставления
 - в. Безопасность
 - г. Культура обслуживания
 - д. Экологичность
 - е. Непрерывность
14. Подразделения, которые не входят в структуру службы питания:
- а. Банкетная служба
 - б. Кейтеринговая служба
 - в. Служба посыльных
 - г. Обслуживанием питанием в номерах
 - д. Служба горничных
 - е. Административно-хозяйственная служба
15. Самостоятельное обслуживание питанием называется:
- а. Шведский стол
 - б. Буфетное обслуживание
 - в. Американский сервис
 - г. Английский сервис
 - д. Немецкий сервис
 - е. Французский сервис
16. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «НВ – полупансион»:
- а. Континентальный
 - б. Расширенный
 - в. Английский
 - г. Американский
 - д. Шведский стол
 - е. Завтрак с шампанским
17. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «ВВ – только завтрак»:
- а. Континентальный
 - б. Расширенный
 - в. Английский
 - г. Американский
 - д. Шведский стол
 - е. Завтрак с шампанским
18. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «FB – полный пансион»:
- а. Континентальный
 - б. Расширенный
 - в. Английский
 - г. Американский
 - д. Шведский стол

- е. Завтрак с шампанским
19. Прогрессивные формы обслуживания, которые применяются в предприятиях питания гостиничных комплексов:
- а. Чайные, кофейные и витаминные столы
 - б. Развозная торговля в зале
 - в. Обслуживание в номерах
 - г. Бизнес-ланчи
 - д. Залы-экспрессы
 - е. Воскресные бранчи
20. Вид меню, по которому блюда готовят «на заказ»:
- а. A la carte
 - б. Табльдот
 - в. Carte du jour
 - г. Шведский стол
 - д. Стол-буфет
 - е. Цикличное меню
21. Вид меню, который используется при организации питания в санаториях:
- а. A la carte
 - б. Табльдот
 - в. Carte du jour
 - г. Шведский стол
 - д. Стол-буфет
 - е. Цикличное меню
22. Вид меню, который используется при организации питания по типу «Все включено»:
- а. Шведский стол
 - б. A la carte
 - в. Табльдот
 - г. Стол-буфет
 - д. Цикличное меню
 - е. Carte du jour
23. Столовые для персонала в гостинице могут относиться к столовым:
- а. Закрытого типа
 - б. Полузакрытого типа
 - в. Коммерческие
 - г. Социально-ориентированные
 - д. Открытого типа
 - е. Все вышеперечисленное
24. Система питания в гостинице, в стоимость проживания которой включен только завтрак:
- а. ВВ
 - б. НВ

- в. НВ+
- г. FB
- д. FB+
- е. ALL

25. Система питания в гостинице, в стоимость проживания которой включены все приемы

пищи и напитки местного производства:

- а. ВВ
- б. НВ
- в. НВ+
- г. FB
- д. FB+
- е. ALL+

26. К функциональным группам общественного питания НЕ относятся помещения:

- А) для приема и хранения продуктов;
- Б) административно-бытовые;
- В) производственные;
- Г) помещения приемно-вестибюльной группы.

27. К **заготовочным** цехам предприятий общественного питания НЕ относятся:

- А) холодный цех;
- Б) овощной цех;
- В) мясной цех;
- Г) рыбный цех.

28. К **доготовочным** цехам предприятий общественного питания НЕ относятся:

- А) кондитерский цех;
- Б) моечная кухонной посуды;
- В) холодный цех;
- Г) мясной цех.

29. Помещения для хранения фруктов, зелени, напитков, круп, муки и других сыпучих продуктов располагают:

- А) с северо-западной стороны здания в цокольном или подвальном помещении;
- Б) с северной стороны здания в подвальных этажах;
- В) расположение не имеет значения, т.к. низкие температуры в этих помещениях поддерживаются исключительно с помощью холодильных установок;
- Г) в подвальном помещении здания с любой стороны.

30. К **вспомогательным** помещениям НЕ относятся:

- А) моечная столовой посуды;
- Б) сервизная;
- В) хлебобрезка;

Г) мастерские.

30. В соответствии с конспектом, *технологический процесс приготовления пищи* - это:

А) ряд последовательных операций кулинарной обработки продуктов с целью доведения их до готовности и реализации;

Б) искусство приготовления здоровой и вкусной пищи;

В) ряд последовательных операций по механической и тепловой кулинарной обработке продуктов, в результате которых получается кулинарная продукция;

Г) процесс приготовления пищи в больших количествах и ее быстрого охлаждения.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

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

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

Оценка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее 51 %;

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

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Зачет

Зачет является формой проверки знаний, умений и навыков, приобретенных обучающимися в процессе усвоения учебного материала лекционных, практических и семинарских занятий по дисциплине. Проведение зачета организуется на последней учебной неделе семестра до начала экзаменационной сессии на практических занятиях в соответствии с утвержденным расписанием учебных занятий. Зачет принимается преподавателем, читающим лекции по данной дисциплине. Оценка «зачтено» выставляется в результате собеседования по заранее предложенным обучающимся вопросам с учетом результатов текущей аттестации.

Перечень вопросов к зачету

1. Классификация предприятий общественного питания.
2. Требования и нормы для разных типов и классов предприятий общественного питания.
3. Основные типы предприятий общественного питания: ресторан, кафе, бар, кофейня, столовая и др.
4. Полносервисные рестораны, их характеристика.
5. Специализированные рестораны, их виды.

6. Рестораны быстрого обслуживания.
7. Рестораны национальной кухни.
8. Семейные рестораны.
9. Тематические рестораны.
10. Концепция ресторанного сервиса.
11. Факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана.
12. Выбор места расположения.
13. Оценка и формирование спроса на услуги ресторанного бизнеса.
14. Бизнес-география: наличие конкурирующих предприятий общественного питания.
15. Меню как основа, определяющая всю деятельность ресторана.
16. Типы меню.
17. Порядок расположения блюд в меню.
18. Классификация блюд: «звезды», «загадки», «рабочие лошадки», «собачки».
19. Определение цен.
20. Факторы, которые должны быть учтены при составлении меню.
21. Оформление меню.
22. Организация производственно-технологического процесса в ресторане.
23. Цеховая структура производства в ресторане.
24. Технологическое оборудование помещений ресторана.
25. Комплексы оборудования цехов ресторана на основе взаимосвязанных модульных элементов.
26. Подбор технологического оборудования.
27. Посуда и приборы.
28. Мебель.
29. Организационная структура ресторана.
30. Организация подбора персонала.
31. Группа «Офис или администрация».
32. Группа «Сервис».
33. Группа «Кухня».
34. «Техническая» группа.
35. Метрдотель как главный распорядитель и организатор работы по подготовке и обслуживанию гостей в ресторане.
36. Требования, предъявляемые к метрдотелю зала.
37. Методы организации труда официантов.
38. Кадровая политика ресторана.
39. Менеджмент ресторанного сервиса.
40. Подготовка ресторана к приему посетителей.
41. Основные правила сервировки.
42. Встреча гостей.
43. Последовательность подачи блюд и напитков.
44. Расчет с гостями.

45. Французский, английский, американский, немецкий, русский типы ресторанного обслуживания.
46. Основные виды специального обслуживания.
47. Банкеты с полным и частичным обслуживанием.
48. Тематические мероприятия.
49. Новые формы обслуживания.
50. Кейтеринг.
51. Мерчендайзинг
52. Содержание понятия «корпоративная культура ресторана».
53. Функции, система ценностей и показатели корпоративной культуры ресторана.
54. Культура общения работника ресторана с гостями.
55. Жалобы и конфликты с гостями ресторана.
56. Управление конфликтами в ресторане.
57. Морально-психологический климат в трудовом коллективе ресторана.
58. Этическая культура ресторанного сервиса.
59. Профессиональная этика работника ресторана.
60. Кодекс профессиональной этики.
61. Особенности профессионального поведения работника ресторана.
62. Маркетинг ресторана, его основные функции.
63. Маркетинговая среда ресторана.
64. Организация маркетинговых исследований услуг ресторана.
65. Маркетинговая стратегия.
66. Корпоративная философия как инструмент создания фирменного стиля.
67. Имидж ресторана.
68. Сайт ресторана.
69. Организация рекламы и паблик рилейшнз в ресторанном сервисе.
70. Продвижение ресторанных услуг.
71. Презентация ресторана.
72. Дизайн и техническая эстетика в ресторане.
73. Свет и цвет в интерьере.
74. Музыка как элемент формирования фирменного стиля.
75. Шоу-программы.
76. План работ по открытию ресторана.
77. Оценка финансовых вложений.
78. Содержание и основные разделы бизнес-плана.
79. Производственный план.
80. План маркетинговой и рекламной деятельности.
81. Инвестиционный план.
82. Востребованность сервисных услуг ресторанного бизнеса.
83. Отличительные особенности российского ресторанного бизнеса.
84. Развитие этнических ресторанов и ресторанов быстрого обслуживания.

85. Увеличение количества и размеров сети ресторанов как основная тенденция развития ресторанного бизнеса.

Шкалы оценивания:

Оценка «зачтено» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.

Оценка «не зачтено» – допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Наиболее активным методом овладения знаниями является самостоятельная работа студентов, способы реализации которой формируются как в ходе аудиторных, так и внеаудиторных занятий.

Самостоятельная работа студентов - это планируемая учебная, учебно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Самостоятельная работа студентов - это метод глубокого и всестороннего изучения прорабатываемого материала, имеющей первостепенное значение при подготовке и воспитании высокопрофессиональных кадров.

Таким образом, самостоятельная работа студентов, наряду с аудиторной, представляет одну из форм учебного процесса и является его существенной частью.

Объем самостоятельной работы студентов определяется учебными планами и рабочими программами дисциплин.

Основной задачей самостоятельной работы студентов являются формирование интересов к познавательной деятельности и навыков самостоятельной работы в профессиональной сфере.

Виды самостоятельной работы студентов делится на:

а) самостоятельную работу, включенную в учебные рабочие планы направления подготовки;

б) виды работы, дополнительно применяемые кафедрой при изучении дисциплины.

Контроль самостоятельной работы студентов проводится в зависимости от вида самостоятельной работы и имеет различные формы.

Основной формой контроля и оценки самостоятельной работы студентов при изучении курса является проведение промежуточных и итоговой аттестаций в рамках оценки знаний.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Хмырова, С.В. Ресторанный маркетинг: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)», «Менеджмент в сфере услуг», «Управление персоналом» / С.В. Хмырова. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.-255 с. - ISBN 978-5-238-01670-2. - Текст: электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/1028576>

2. Милл, Р.К. Управление рестораном: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)», «Менеджмент в сфере услуг», «Управление персоналом»/ Р.К. Милл; пер. с англ. — 3-е изд. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 535 с. — (Серия «Зарубежный учебник»). - ISBN 978-5-238-01589-7. - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/1028831>

3. Организация обслуживания: рестораны и бары: учебное пособие / Е.С. Оробейко, Н.Г. Шередер. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. – 320 с.

4. Беляева А.М. Энциклопедия ресторанного бизнеса. – Донецк: ООО «ПКФ «БАО», 2011. – 544 с.

5. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса: Учебное пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012. – 248 с.

Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

1) ЭБС «Znanium.com» (Научно-исследовательский центр «ИНФРА-М») - www.znanium.com, (доступ осуществляется с любого компьютера, в том числе домашнего и прочего устройства (планшета, смартфона), из любой точки, где есть выход в Интернет. Вход в электронно-библиотечную систему осуществляется с паролем. Данная электронно-библиотечная система представляет собой специализированный электронный ресурс, по которому предоставлена возможность работы с каталогом изданий и полной электронной версией книг, выпущенных издательствами Группы компаний «ИНФРА-М»);

2) ЭБС «IPR-books» - <http://www.iprbookshop.ru>

3) электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки (diss/rsl.ru)(доступ осуществляется с компьютеров, находящихся в читальном зале библиотеки).