

Приложение
фонд оценочных средств по дисциплине
«Ресторанное дело»

(наименование дисциплины (модуля) / практики)

1. Критерии оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины «Ресторанное дело»

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания (<i>знать, уметь, владеть</i>)	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация***
ПК-1 Способен к осуществлению деятельности по организации и управлению предприятиями и проектами в сфере сервиса	Знать: - современное состояние и тенденции развития ресторанного бизнеса; -определение, классификацию предприятий общественного питания, - технологию и структуру обслуживания посетителей. -правила составления меню, карты напитков; - ассортимент столовой посуды,	ПК-1.1. Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления предприятиями и проектами в сфере сервиса ПК-1.2. Применяет методы управления предприятиями и проектами в сфере сервиса	1.Ресторан. Классификация ресторанов. Концепция и профиль ресторана. 2.Формирование и оформление Меню. 4.Технологический процесс в ресторане. 5.Основные типы и формы ресторанного обслуживания 6.Маркетинговая политика ресторана Фирменный стиль и имиджевая политика ресторана 7.Бизнес-план открытия ресторана	Реферат Доклад(эссе) Кейсы Тесты Контрольные работы	экзамен

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания (<i>знать, уметь, владеть</i>)	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация***
	<p>приборов, белья их назначение, материалы для их производства;</p> <p>-характеристику, приёмы сервировки стола;</p> <p>Уметь:</p> <p>-устанавливать тип предприятия по признакам;</p> <p>-формулировать ассортиментную политику предприятий питания;</p> <p>-составлять и оформлять различные виды меню, карты вин;</p> <p>- идентифицировать ассортимент столовой посуды и приборов;</p> <p>-организовывать производства предприятий питания и осуществлять контроль за</p>				

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания (<i>знать, уметь, владеть</i>)	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация***
	<p>технологическим процессом</p> <p>-Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками организации обслуживания потребителей; - навыками оценки удовлетворенности посетителей заведения; -навыками оценки работы персонала заведения, функционирования служб предприятия - навыками разработки концептуальных вопросов и 				

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания (<i>знать, уметь, владеть</i>)	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация***
	практических советов улучшения бизнеса и основных акцентов увеличения прибыли работающих заведений -				
ПК-3 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб. отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	Знать: -структуру производства и управления рестораном; -планирования и анализа производственных показателей ресторанный заведения; -организацию работы, назначение и размещение производственных цехов; -мотивационные программы стимулирования работников производства и	ПК -3.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение. ПК -3.3 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания. ПК-3.4 °Использует методы мотивации	3.Трудовой коллектив ресторана и его структура. Подготовка и процесс обслуживания гостей. Организационная структура ресторана. 5.Маркетинговая политика ресторана 6.Фирменный стиль и имиджевая политика ресторана 7.Бизнес-план открытия ресторана	Доклад Коллоквиум Тесты Кейсы	экзамен

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания (<i>знать, уметь, владеть</i>)	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация***
	<p>обслуживающего персонала;</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечивать координацию действий персонала предприятия питания; - оказывать услуги с учетом запросов разных категорий потребителей; - использовать средства информации для повышения эффективности предлагаемых услуг; - разрабатывать должностные инструкции и критерии оценки профессионального уровня персонала; - использовать нормативно-правовые документы, 	персонала, обеспечения его лояльности			

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания (<i>знать, уметь, владеть</i>)	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация***
	<p>регламентирующие профессиональную деятельность специалиста ресторанный бизнеса;</p> <ul style="list-style-type: none"> -управлять физической атмосферой в ресторане; -управлять эмоциональной атмосферой. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками разработки нормативной документации на выпускаемые блюда, изделия и напитки; -навыками контроля сервиса в смену; -навыками обучения сотрудников сервису; -осуществлять взаимодействие между членами команды; 				

2. Уровни сформированности компетенций, их критерии и шкала оценивания

Шкала оценивания сформированности индикаторов компетенций

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Оценки сформированности индикаторов*			
	неудовлетворительно / не зачтено	удовлетворительно / зачтено	хорошо / зачтено	отлично / зачтено
<p>ПК-1.1. Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления предприятиями и проектами в сфере сервиса</p>	<p>Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала дисциплины, отсутствие практических умений и навыков</p>	<p>Обучающийся владеет знаниями основного материал на базовом уровне. Ответы на вопросы оценочных средств неполные, допущены существенные ошибки. Продемонстрирован базовый уровень владения практическими умениями и навыками, соответствующий минимально необходимому уровню для решения профессиональных задач.</p>	<p>Сформированы в целом системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные, грамотные. Продемонстрирован повышенный уровень владения практическими умениями и навыками. Допустимы единичные негрубые ошибки по ходу ответа, в применении умений и навыков.</p>	<p>Обучающимся усвоена взаимосвязь основных понятий дисциплины, в том числе для решения профессиональных задач. Ответы на вопросы оценочных средств самостоятельны, исчерпывающие, содержание вопроса/задания оценочного средства раскрыто полно, профессионально, грамотно, продемонстрирован высокий уровень владения практическими умениями и навыками. Даны ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения индикатора компетенции.</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Оценки сформированности индикаторов*			
	неудовлетворительно / не зачтено	удовлетворительно / зачтено	хорошо / зачтено	отлично / зачтено
ПК-1.2. Применяет методы управления предприятиями и проектами в сфере сервиса	Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала дисциплины, отсутствие практических умений и навыков	Обучающийся владеет знаниями основного материал на базовом уровне. Ответы на вопросы оценочных средств неполные, допущены существенные ошибки. Продемонстрирован базовый уровень владения практическими умениями и навыками, соответствующий минимально необходимому уровню для решения профессиональных задач.	Сформированы в целом системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные, грамотные. Продемонстрирован повышенный уровень владения практическими умениями и навыками. Допустимы единичные негрубые ошибки по ходу ответа, в применении умений и навыков.	Обучающимся усвоена взаимосвязь основных понятий дисциплины, в том числе для решения профессиональных задач. Ответы на вопросы оценочных средств самостоятельны, исчерпывающие, содержание вопроса/задания оценочного средства раскрыто полно, профессионально, грамотно, продемонстрирован высокий уровень владения практическими умениями и навыками. Даны ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения индикатора компетенции
ПК -3.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы	Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала дисциплины, отсутствие	Обучающийся владеет знаниями основного материал на базовом уровне. Ответы на вопросы	Сформированы в целом системные знания и представления по дисциплине. Ответы на	Обучающимся усвоена взаимосвязь основных понятий дисциплины, в том числе для решения

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Оценки сформированности индикаторов*			
	неудовлетворительно / не зачтено	удовлетворительно / зачтено	хорошо / зачтено	отлично / зачтено
гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение.	практических умений и навыков	оценочных средств неполные, допущены существенные ошибки. Продемонстрирован базовый уровень владения практическими умениями и навыками, соответствующий минимально необходимому уровню для решения профессиональных задач.	вопросы оценочных средств полные, грамотные. Продемонстрирован повышенный уровень владения практическими умениями и навыками. Допустимы единичные негрубые ошибки по ходу ответа, в применении умений и навыков.	профессиональных задач. Ответы на вопросы оценочных средств самостоятельны, исчерпывающие, содержание вопроса/задания оценочного средства раскрыто полно, профессионально, грамотно, продемонстрирован высокий уровень владения практическими умениями и навыками. Даны ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения индикатора компетенции
ПК -3.3 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности подразделений	Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала дисциплины, отсутствие практических умений и навыков	Обучающийся владеет знаниями основного материал на базовом уровне. Ответы на вопросы оценочных средств неполные, допущены существенные ошибки. Продемонстрирован	Сформированы в целом системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные, грамотные. Продемонстрирован повышенный уровень	Обучающимся усвоена взаимосвязь основных понятий дисциплины, в том числе для решения профессиональных задач. Ответы на вопросы оценочных средств самостоятельны,

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Оценки сформированности индикаторов*			
	неудовлетворительно / не зачтено	удовлетворительно / зачтено	хорошо / зачтено	отлично / зачтено
организации сферы гостеприимства и общественного питания.		базовый уровень владения практическими умениями и навыками, соответствующий минимально необходимому уровню для решения профессиональных задач.	владения практическими умениями и навыками. Допустимы единичные негрубые ошибки по ходу ответа, в применении умений и навыков.	исчерпывающие, содержание вопроса/задания оценочного средства раскрыто полно, профессионально, грамотно, продемонстрирован высокий уровень владения практическими умениями и навыками. Даны ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения индикатора компетенции
ПК-3.4 °Использует методы мотивации персонала, обеспечения его лояльности	Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала дисциплины, отсутствие практических умений и навыков	Обучающийся владеет знаниями основного материал на базовом уровне. Ответы на вопросы оценочных средств неполные, допущены существенные ошибки. Продemonстрирован базовый уровень владения практическими умениями и навыками, соответствующий	Сформированы в целом системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные, грамотные. Продemonстрирован повышенный уровень владения практическими умениями и навыками. Допустимы единичные негрубые ошибки по ходу	Обучающимся усвоена взаимосвязь основных понятий дисциплины, в том числе для решения профессиональных задач. Ответы на вопросы оценочных средств самостоятельны, исчерпывающие, содержание вопроса/задания оценочного средства

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Оценки сформированности индикаторов*			
	неудовлетворительно / не зачтено	удовлетворительно / зачтено	хорошо / зачтено	отлично / зачтено
		минимально необходимому уровню для решения профессиональных задач.	ответа, в применении умений и навыков.	раскрыто полно, профессионально, грамотно, продемонстрирован высокий уровень владения практическими умениями и навыками. Даны ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения индикатора компетенции

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций	Оценка сформированности компетенций	Универсальные компетенции	Общепрофессиональные / профессиональные компетенции
Высокий	отлично / зачтено	Сформированы четкие системные знания, умения и навыки по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные и верные. Даны развернутые ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции.	Обучающимся усвоена взаимосвязь основных понятий дисциплины, в том числе для решения профессиональных задач. Ответы на вопросы оценочных средств самостоятельны, исчерпывающие, содержание вопроса/задания оценочного средства раскрыто полно, профессионально, грамотно, продемонстрирован высокий уровень владения практическими умениями

			и навыками. Даны ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции.
Повышенный	хорошо / зачтено	Знания, умения и навыки по дисциплине сформированы на повышенном уровне. В ответах на вопросы/задания оценочных средств изложено понимание вопроса, дано достаточно подробное описание ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия. Ответ отражает полное знание материала, а также наличие, с незначительными пробелами, умений и навыков по изучаемой дисциплине. Допустимы единичные негрубые ошибки. Обучающимся продемонстрирован повышенный уровень освоения компетенции.	Сформированы в целом системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные, грамотные. Продемонстрирован повышенный уровень владения практическими умениями и навыками. Допустимы единичные негрубые ошибки по ходу ответа, в применении умений и навыков.
Базовый	удовлетворительно / зачтено	Ответ отражает теоретические знания основного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП. Обучающийся допускает неточности в ответе, но обладает необходимыми знаниями, умениями и навыками для их устранения. Обучающимся продемонстрирован базовый уровень освоения компетенции.	Обучающийся владеет знаниями основного материала на базовом уровне. Ответы на вопросы оценочных средств неполные, допущены существенные ошибки. Продемонстрирован базовый уровень владения практическими умениями и навыками, соответствующий минимально необходимому уровню для решения профессиональных задач.
Низкий	Неудовлетворительно / не зачтено	Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала дисциплины, отсутствие практических умений и навыков	

3. Оценочные средства, используемые в процессе формирования компетенций

3.1 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
<p>ПК-1.1. Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления предприятиями и проектами в сфере сервиса</p>	<p>1.Ресторан. Классификация ресторанов. Концепция и профиль ресторана.</p> <p>2.Формирование и оформление Меню.</p> <p>4.Технологический процесс в ресторане.</p> <p>5.Основные типы и формы ресторанного обслуживания</p>	<p>Темы рефератов.</p> <p>1 История становления и развития предприятий питания в России и за рубежом.</p> <p>2 Предпосылки становления ресторанного дела в России.</p> <p>3 Традиции еды и питания.</p> <p>4 Предприятия питания в России и за рубежом.</p> <p>5 Международные ресторанные цепи.</p> <p>6 Ресторан как уникальная форма предприятия питания.</p> <p>7 Особенности ресторанного обслуживания.</p> <p>8 Ресторанный этикет.</p> <p>9 Необычные рестораны мира.</p> <p>10Управление качеством в ресторане.</p> <p>11Управление финансами ресторана.</p> <p>12Правила ресторанного обслуживания.</p> <p>13Официант и метродотель в ресторане.</p> <p>Темы докладов (эссе)</p> <p>1Региональные и локальные сети на территории РФ.</p> <p>2«McDonalds» и его роль в развитии кафе быстрого питания на территории РФ.</p> <p>3Концепция «Subway» как альтернатива «McDonalds» на ресторанном рынке</p> <p>4Опыт «Sbarro» в формировании сети пиццерий на территории РФ.</p> <p>5Крупнейшие ресторанные холдинги на рынке общественного питания России.</p> <p>6Современный Российский рынок кейтеринга. Общая характеристика.</p> <p>7Развитие сегмента предприятий питания формата fast-food.</p> <p>8Развитие сегмента предприятий питания формата street-food.</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>9 Развитие сегмента предприятий питания формата fast-casual. 10 Развитие сегмента предприятий питания формата casual-dining. 11 Развитие сегмента предприятий питания формата fine-dining. 12 Развитие сегмента предприятий питания формата QSR. 13 Развитие сегмента предприятий питания формата food-court. 14 Развитие сегмента предприятий питания формата free-flow . 15 Развитие сети кофеен на современном ресторанном рынке.</p> <p>Кейс №1 Составьте одно из ниже указанных видов меню для ресторана 1 класса. 1 Меню со свободным выбором: его разновидности – меню заказных блюд и «А-ля 2 Комплексное меню (завтрак, обед, ужин- и «Виды комплексных завтраков»), 3 Меню бизнес-ланча, 4 Меню «воскресного бранча, 5 Меню дневного рациона, 6 Диетическое меню, 6 Меню детского питания, 8 Банкетное меню, 9 Меню тематических мероприятий 10 Меню «табльдот» 11 Карта чая 12 Карта кофе 13 Карта коктейлей ресторана 14 Карта вин ресторана</p> <p>Кейс №2 Составьте меню: - для ресторана I категории на осенний период, если по ассортиментному минимуму предусмотрено: холодных блюд и закусок</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>– 10 наименований, горячих закусок – 2, супов – 4, вторых горячих блюд – 11, сладких блюд – 4, горячих и холодных напитков по 2 наименования, кондитерских изделий – 5 наименований.</p> <p>- предложите возможные виды меню, которые могут быть предусмотрены на данном предприятии и опишите их отличительные особенности - укажите требования к подготовке персонала, работающего в зале, при его работе с - предложите варианты оформления меню как одного из основных рекламных средств в ресторанной практике.</p> <p>Темы для контрольной работы № 1</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Свойства ресторанной услуги. 2 Структура ресторанного продукта. 3 Производственная структура предприятия общественного питания. <p>Темы для контрольной работы № 2</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Концептуальный ресторан: понятие, виды, специфика организации. 2 Программное обеспечение деятельности предприятия общественного питания. 3 Логистика закупок на предприятии общественного питания. 4 Виды и структура меню общественного питания <p>Темы для контрольной работы № 3</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Нормативные стандарты, регулирующие деятельность предприятий общественного питания в России. 2 Роль и функции Федерации рестораторов и отельеров. 4 Виды мероприятий, организуемых предприятием общественного питания. <p>Тесты</p> <p>1.В России рестораны классифицируют по следующим признакам:</p> <ol style="list-style-type: none"> а) месторасположению, б) по уровню обслуживания и номенклатуре предоставляемых услуг; в) по материально – технической базе и квалификационному составу персонала

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>2 В России рестораны подразделяют на следующие категории: а) 1-звезда; 2-звезды; 3-звезды б) «люкс»; «высший»; «первый»; «второй» в) «люкс»; «высший»; «первый»; г) 1-звезда; 2-звезды; 3-звезды; 4-звезды;5-звезд</p> <p>3. Торговое помещение ресторана, предназначенное для сбора гостей перед банкетом 1 а) вестибюль б) гардероб в).аванзал</p> <p>4. В горячем цехе выделяют а) два отделения - суповое и соусное б) три отделения - суповое, гарнирное и вторых блюд в) три отделения - суповое, вторых блюд и напитков</p> <p>5. Сервизную оборудуют а) шкафами, стеллажами б) сушильными полками, шкафами в) посудомоечными машинами, стеллажами, шкафами</p> <p>6 Фарфоровую посуду моют в а) двух ваннах б) трёх ваннах в) четырёх ваннах г) пяти ваннах</p> <p>7. Эта тарелка не участвует в предварительной сервировке столов а) пирожковая б) закусочная в) сервировочная г) столовая мелкая д) десертная мелкая</p> <p>8 Мольтон – это: а) небольшая скатерть, которая накрывается поверх основной б) подкладка из фланели, используемая под основную скатерть;</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>в) скатерть, которая прикрепляется по периметру стола</p> <p>9 Во Франции рестораны подразделяют на следующие категории:</p> <p>а) 1-звезда; 2-звезды; 3-звезды</p> <p>б).без всяких звёзд; 1-мишленовская звезда; 2- мишленовские звезды; 3 мишленовские звезды</p> <p>в) классы «люкс»; «высший»; «первый»;</p> <p>г) 1-мишленовская звезда; 2- мишленовские звезды; 3- мишленовские звезды; 4-мишленовские звезды;5- мишленовских звёзд</p> <p>д)..1-мишленовская звезда; 2- мишленовские звезды; 3 мишленовские звезды</p> <p>10.Ресторан это-</p> <p>а). общедоступное или обслуживающее определённый контингент предприятие общественного питания, производящее и реализующее блюда в соответствии с разнообразным по дня недели меню</p> <p>б) предприятие общественного питания с широким ассортиментом блюд сложного приготовления, включая заказные и фирменные; вино-водочные, табачные и кондитерские изделия, повышенным уровнем обслуживания в сочетании с организацией отдыха.</p> <p>в).предприятие по организации питания и отдыха потребителей с предоставлением ассортимента продукции. Реализует фирменные, заказные блюда, изделия и напитки</p> <p>11.Вестибюль это помещение</p> <p>а) предназначенное для непродолжительного ожидания мест в торговом зале гостями</p> <p>б) предназначенное. для хранения одежды</p> <p>в) в котором расположен гардероб, вход в туалетные комнаты</p> <p>12 Существует принятая во всем мире классификация предприятий питания?</p> <p>а) Да</p> <p>б) Нет</p> <p>13 Рестораны национальных кухонь относят к числу?</p> <p>а) специализированных;</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>б) полносервисных; в) ресторанам быстрого обслуживания; 14 Высшей целью культуры сервиса в ресторанном бизнесе является: а) увеличение доходов; б) улучшение имиджа ресторана; в) удовлетворение нужд клиента (гостя); 15 Меню «А ля карт» - это: а) меню, в котором каждое блюдо указано со своей отдельной ценой; б) меню, блюда в котором предлагаются по единой комплексной цене; в) меню, в котором перечислены дежурные блюда 16 В меню включаются блюда, которые можно классифицировать на группы, в зависимости от их популярности и доходности. Блюда, включаемые в группу «Звезды» - это: а) фирменные блюда, которые сложны в приготовлении и имеют высокую наценку; б) традиционные блюда, которые пользуются спросом и имеют невысокую наценку; в) нетрадиционные блюда, которые отражают вкусы некоторой части гостей и имеют высокую наценку; 17 Интерьер залов ресторана отражает, как правило, а) систему ценностей корпоративной культуры ресторана; б) концепцию ресторана; в) исторические аспекты формирования дизайна; 18 Кейтеринг - это: а) рекламная акция ресторана; б) форма выездного обслуживания в ресторане; в) тематическая направленность ресторана;</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>19 Суть корпоративной культуры ресторана проявляется в её функциях. Назовите основные функции?</p> <p>20. Эффективное обслуживание – это:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) Установление доброжелательных отношений с посетителями б) Необходимость работать очень быстро в) Профессиональное выявление потребностей у Гостя <p>21 Эффективное обслуживание необходимо для того, чтобы:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) Посетители были довольны б) Гости удивлялись в) Посетители становились нашими постоянными Гостями <p>22 Эффективное обслуживание Гостей всегда начинается:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) С безразличного взгляда одного из работников зала б) С улыбки в) С открытого взгляда <p>23 Чтобы эффективно обслуживать посетителей, нужно относиться к ним:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) Как к друзьям б) Как к детям в) Как к дорогим Гостям <p>24 Вы приветствуете посетителя словами:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) «Чем я могу вам помочь?» б) «Слушаю вас!» в) «Добрый день (утро, вечер)!» г) «Здравствуйте!» <p>25 В приветствии особенно важную роль играет:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) Заинтересованная интонация официанта (бармена или др.) б) Прическа в) Улыбка <p>26 Какой вид меню позволяет реализовать принцип сбалансированного рациона по основным веществам и энергозатратам?</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>а). меню со свободным выбором блюд б). банкетное меню в) завершающему 3) Подача блюд в обнос, т.е. перекладывание его в тарелку гостя, преимущественно с левой стороны относится к а). французскому способу подачи б). английскому способу подачи в). европейскому способу подачи г). русскому способу подачи д).. комбинированному способу подачи</p> <p>27 Человек, ответственный за подачу напитков в ресторане, дающий советы по выбору вин и напитков и следящий за их подачей гостю вплоть до окончания обслуживания называется:</p> <p>а) сомелье б) официант в) бармен г). буфетчик д) администратор зала е) метрдотель</p> <p>28 С учетом специфики своей деятельности в зале официант должен</p> <p>а). больше говорить б). больше слушать гостя</p>
<p>ПК-1.2. Применяет методы управления предприятиями и проектами в сфере сервиса</p>	<p>6.Маркетинговая политика ресторана Фирменный стиль и имиджевая политика ресторана</p> <p>7.Бизнес-план открытия ресторана</p>	<p>Темы рефератов</p> <p>1) Организация презентации ресторана 2) Основные формы продвижения ресторанных услуг 3) Менеджмент ресторанный сервиса 4) Инновации в сфере ресторанного бизнеса и Условия повышения инновационной активности.</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>5 Изучение и прогнозирование спроса на продукцию и услуги ресторанно- гостиничного бизнеса.</p> <p>6 Конкурентоспособность предприятий ресторанного бизнеса, оценка качества.</p> <p>7 Организация контроля и пути повышения качества услуг предприятий питания.</p> <p>8 Управление качеством услуг на предприятии ресторанного бизнеса.</p> <p>9 Оптимизация ассортимента сервисных услуг на предприятиях питания.</p> <p>10 Управление сервисом в предприятиях питания.</p> <p>11 Организация обслуживания на предприятиях питания различных типов и классов.</p> <p>Тесты:</p> <p>1. Потребность – это:</p> <p>а) количество денег, которое потребитель может использовать для удовлетворения своих нужд;</p> <p>б) нужда, воплощенная в какую-то конкретную форму;</p> <p>в) товар, который способен удовлетворить нужду потребителя.</p> <p>2. Маркетинговая среда предприятия является:</p> <p>а) частью его микросреды;</p> <p>б) частью его макросреды;</p> <p>в) совокупностью микро- и макросреды.</p> <p>3. Понятие макросреды отражает:</p> <p>а) силы, влияющие на деятельность предприятия;</p> <p>б) силы, не влияющие на деятельность предприятия;</p> <p>в) силы, влияющие на микросреду, в которой работает производитель.</p> <p>4. К микросреде предприятия не относятся:</p> <p>а) СМИ;</p> <p>б) население всей страны;</p> <p>в) торговые организации.</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>5. К факторам микросреды маркетинга относятся:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) демографические факторы; б) фирма; в) контактные аудитории; г) конкуренты; д).политические факторы; е) клиентура; ж) экономические факторы; з) посредники; и) поставщики. <p>6. Контактные аудитории – это:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) субъекты, которые могут оказать влияние на способность предприятия достигать поставленных целей; б) субъекты, которые непосредственно входят в контакт с предприятием и поставляют ему товары; в) субъекты, которые непосредственно контактируют с предприятием, покупая его товары. <p>7. Факторы, включающие в себя потребителей, правительство, экономику, технологию, конкурентов, контактные аудитории, СМИ, поставщиков являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) контролируемые; б) неконтролируемые. <p>8. Стратегия маркетинга – это...</p> <ul style="list-style-type: none"> а) направление деятельности компании, имеющее собственные миссии и задачи, которое можно планировать независимо от других направлений; б) генеральная программа действий, выявляющая приоритеты проблем и ресурсов для достижения главной цели;

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>в) действия, по обеспечению товару конкурентоспособного положения на рынке и разработка соответствующего комплекса маркетинга.</p> <p>9. Фирма стремится расширить сбыт имеющихся товаров на существующих рынках посредством интенсификации товародвижения. Это соответствует стратегии:</p> <p>а) диверсификации; б) продвижения товара на рынок; в) проникновения на рынок; г) разработки товара.</p> <p>10. Недостатком какой структуры службы маркетинга на предприятии является частое возникновение конфликтов из-за недостаточности прав у управляющих по товарам?</p> <p>а) функциональная организация; б) организация по географическому принципу; в) организация по товарному принципу; г) организация по рыночному типу; д) организация по матричному принципу.</p> <p>11. Комплекс маркетинга включает в себя:</p> <p>а) управление предприятием; б) совокупность инструментов (товар, цена, сбыт, продвижение); в) выбор условий реализации товара.</p> <p>12. Разбивка рынка на четкие группы потенциальных потребителей в соответствии с количественными и качественными особенностями их спроса – это...</p> <p>а) конъюнктура рынка; б) сегментация рынка; в) емкость рынка.</p> <p>13. Лучшим методом изучения реализованного спроса является...</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>а) оперативный ассортиментный учет; б) периодический учет; в) регистрация покупателей, обратившихся за товаром, которого нет в продаже; г) ежедневная регистрация наличия и отсутствия в продаже товара, обычного для данного магазина.</p> <p>14. Опрос, в рамках которого основным источником информации выступают различные категории населения, профессиональная деятельность которых не связана с предметом анализа называется... а) массовым; б) специализированным; в) скрытым; г) открытым; д) сплошным.</p> <p>15. План маркетинга ресторана, который уточняется и пересматривается ежегодно, на его основе составляется годовой план маркетинга называется... а) тактическим планом маркетинга; б) стратегическим планом маркетинга; в) бизнес-планом.</p> <p>16. Раздел плана маркетинга ресторана, отражающий планируемые величины доходов, затрат и прибыли – это... а) разработка плана маркетинга; б) формулирование основной цели предпринимательской деятельности; в) бюджет маркетинга; г) проверка достаточности ресурсов для выполнения программы.</p> <p>17. Бизнес-план имеет следующие два направления: а) внутреннее и внешнее б) долгосрочное и краткосрочное</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>в) стратегическое и тактическое. г) техническое и экономическое</p> <p>18. В чем состоит основная цель разработки инвестиционного проекта</p> <p>а) выбор оптимального варианта технического перевооружения предприятия б) обоснование технической возможности и целесообразности создания объекта предпринимательской деятельности в) получение прибыли при вложении капитала в объект предпринимательской деятельности г) проведение финансового оздоровления</p> <p>19 Для ресторатора, который знает, что он действует на стабильном и насыщенном рынке, лучшим решением будет направить свои маркетинговые усилия на:</p> <p>а) избирательный (специфический) спрос б) общие потребности (общий спрос) в) первичный спрос г) потенциальный спрос</p> <p>20. Достаточный бизнес-план содержит:</p> <p>а) все ответы верны б) все разделы бизнес-плана по предлагаемому варианту и не обязательно включает подробные расчеты по альтернативным вариантам в) все расчеты, справки, свидетельства и другие материалы г) краткие выводы по каждому разделу без обоснования и расчетов</p> <p>21 Емкость рынка – это:</p> <p>а) все ответы верны б) объем реализованных на рынке товаров (услуг) в течение определенного периода времени</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>в) территория, на которой происходит реализация товаров (услуг) предприятия</p> <p>г) удельный вес продукции предприятия в совокупном объеме продаж товаров (услуг) на данном рынке</p> <p>22 Если ресторан рискует тем, что в худшем случае произойдет покрытие всех затрат, а в лучшем – получит прибыль намного меньше расчетного уровня – эта область риска называется как:</p> <p>а) критического</p> <p>б) минимального</p> <p>в) недопустимого</p> <p>г) повышенного</p> <p>23. Инвестиции в открытие ресторана могут осуществляться в форме (укажите не менее 2-х вариантов ответов):</p> <p>а) денежных средств;</p> <p>б) зданий, сооружений, машин, оборудования и другого имущества;</p> <p>в) информационной поддержки нематериальных активов, оцениваемых денежным эквивалентом;</p> <p>24 Инновационные бизнес-проекты классифицируются следующим образом:</p> <p>а) нет верного варианта.</p> <p>б) социальные, организационные, коммерческие</p> <p>в) технические, коммерческие, социальные</p> <p>г) экономические, социальные, организационные</p> <p>25 Используя модель Альтмана можно спрогнозировать банкротство на один год можно с точностью до (значение в процентах):</p> <p>а) 50</p> <p>б) 60</p> <p>в) 75</p> <p>г) 90</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>26. Какая группа факторов составляет основу для позиционирования продукта?</p> <p>а) восприятие продуктов потребителями б) намерение потребителей совершить покупку. в) поведение покупателей после покупки; г) поведение покупателей при покупке</p> <p>27 Какие отчетные документы предлагает финансовый анализ (укажите не менее 2-х вариантов ответов):</p> <p>а) SWOT-анализ б) балансовый отчет; в) отчет о финансовых результатах; г) отчет об источниках и исполнении фондов;</p> <p>28. Какой из нижеперечисленных показателей может наиболее полно выразить уровень технико-технологических, организационных, маркетинговых и других решений, принятых в проекте:</p> <p>а) производительность труда б) рентабельность в) себестоимость г) чистый дисконтированный доход.</p> <p>28 Матрица стратегического положения и оценки действий (SPASE) включает следующие группы факторов:</p> <p>а) факторы макро- и микросреды, конкурентных преимуществ, промышленного потенциала, финансового потенциала. б) факторы макросреды, промышленного потенциала, конкурентных преимуществ в) факторы промышленного потенциала, конкурентных преимуществ, финансового потенциала; г) факторы стабильности обстановки, промышленного потенциала, конкурентных преимуществ, финансового потенциала</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>29. Метод, который заключается в прогнозировании, например, уровня и структуры спроса путем принятия за эталон фактические данные отдельных рынков называется:</p> <p>а) аналогий б) корреляции трендов в) нормативный г) экономико-математического моделирования</p> <p>30. Метод, основанный на выработке решений, на основе совместного обслуживания проблемы экспертами называется:</p> <p>а) «мозговой штурм» б) метод Дельфи в) системный анализ. г) экстраполяция</p> <p>31. Ограниченная по масштабам, с резко очерченным числом потребителей сфера деятельности, которая позволяет предприятию проявить свои личные качества и преимущества перед конкурентами называется:</p> <p>а) имидж б) позиционирование в) рыночная ниша г) сегментация</p>
<p>ПК -3.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение.</p>	<p>3.Трудовой коллектив ресторана и его структура. Подготовка и процесс обслуживания гостей. Организационная структура ресторана.</p> <p>5.Маркетинговая политика ресторана</p>	<p>Темы докладов:</p> <p>1.Мотивация и стимулирование труда и методы их активизации на предприятиях питания.</p> <p>2 Методы управления персоналом и их использование в ресторанном сервисе.</p> <p>3.Диагностика профессиональной пригодности персонала на предприятиях питания.</p> <p>4.Современные проблемы кадрового обеспечения общественного питания и сферы услуг.</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
	<p>6.Фирменный стиль и имиджевая политика ресторана</p> <p>7.Бизнес-план открытия ресторана</p>	<p>5.Формирование «непрофильных» (сопутствующих) рынков Ресторанного бизнеса и их роль в обеспечении качества услуг питания.</p> <p>6.Художественные стили ресторанов.</p> <p>7.Современные средства организации интерьеров ресторана.</p> <p>8.Фитодизайн и флористика в ресторане.</p> <p>9.Современный дизайн декорирования фуршетных столов.</p> <p>10. Светодизайн – новые возможности в моделировании интерьера.</p> <p>11. Дизайн интерьера ресторанов Западной Европы, Америки, Австралии.</p> <p>12 Современныe технологии сервировки столов.</p> <p>13 Брендинг как основа конкурентоспособности ресторана.</p> <p>14 Современные направления дизайна форменной одежды персонала ресторана.</p> <p>15 Музыка как элемент формирования фирменного стиля ресторана.</p> <p>16 Высокое качество обслуживания – необходимый компонент фирменного стиля.</p> <p>17Фирменный стиль и конкурентоспособность ресторана.</p> <p>Коллоквиум:</p> <p>1. Основные понятия и функции фирменного стиля ресторана.</p> <p>2. Основное понятие торговой марки, фирменного наименования и название</p> <p>3. Основное понятие брэнда и брэндинга.</p> <p>4. Основное понятие логотипа, слогана и фирменного блока.</p> <p>5. Основное понятие имиджа, имджелогии и их анализ.</p> <p>6. Какие различные стили и жанры в интерьере используются, в соответствии с которыми рестораны классифицируются как предприятия питания.</p> <p>7. Различные стили оформления интерьеров залов предприятий питания.</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>8. На какие группы делятся виды интерьеров и их характеристика.</p> <p>9. Что включает в себя цвет в интерьере предприятия питания.</p> <p>10. Флористическое оформление и основные понятия интерьерного флор-декора.</p> <p>11. Основное понятие и принципы фен-шуй в интерьере ресторана.</p> <p>12. Составляющие интерьера ресторана в создании гармоничной обстановки внутреннего пространства по фен-шуй.</p> <p>13. Основные компоненты при разработке вариантов товарного знака, логотипа, а также пакета фирменного стиля.</p> <p>14. Что включает в себя имидж предприятия питания.</p> <p>15. Правила формирования позитивного имиджа предприятия питания.</p> <p>Тесты:</p> <p>1 Когда официант(бармен) выясняет предпочтения Гостя, он задает вопросы:</p> <p>а) Открытые</p> <p>б) Начинающиеся со слов – «какой», «чем», «сколько», «что именно»</p> <p>в) Закрытые</p> <p>2. Если Гость нуждается в вашей консультации и просит помощи в выборе напитка или блюда, то вы обязательно должны:</p> <p>а) Предложить несколько напитков (блюд) на выбор</p> <p>б) Предложить что-нибудь одно, не тратя время</p> <p>в) Указать на меню, чтобы Гость сам выбрал понравившееся</p> <p>3. Профессиональный официант (бармен) обычно задает посетителю вопросы:</p> <p>а) «Могу ли я вам помочь?»</p> <p>б) «Что вам предложить? О каком блюде рассказать? Чем вам помочь?»</p> <p>в) «Что вы любите? Что для вас важно?»</p> <p>4. Перед тем как официант предлагает посетителю счет, он говорит:</p> <p>а) «Вас посчитать?»</p> <p>б) «Что бы вы еще хотели заказать?»</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>в) «Могу я вам помочь с выбором напитка после еды?»</p> <p>5 Когда Гость спрашивает у официанта о блюде, которого нет в меню, то доброжелательный и профессиональный официант реагирует так:</p> <p>а) «Нет, в меню этого нет. В нашем заведении этого не готовят»</p> <p>б) «Извините, к сожалению этого блюда нет в меню. Я могу принять заказ на остальные блюда и уточнить по поводу приготовления интересующего вас»</p> <p>в) «В нашем меню нет такого блюда, но я с удовольствием порекомендую вам аналогичное»</p> <p>6. Если несколько посетителей одновременно требуют вашего внимания, то ваши действия будут такими:</p> <p>а) Быть спокойным и уверенным и вежливо попросить терпения</p> <p>б) Громко сказать о том, что вы заняты и подойдете, как только освободитесь</p> <p>в) Обслужить первого Гостя, второму сказать «Сейчас я обслужу этого г). Гостя и сразу же помогу вам», а третьему предложить познакомиться с винной картой, в которой появились новые напитки</p> <p>7 Говорить с Гостем на «языке пользы» значит:</p> <p>а) Объяснить, что именно входит в состав блюда, и почему оно очень популярно у Гостей</p> <p>б) Рассказать о полезных свойствах блюда и о том как оно может быть приготовлено</p> <p>в) Сделать Гостю приятный комплимент и поговорить с ним о жизни</p> <p>8. Заключительный этап эффективного обслуживания – это:</p> <p>а) Прощальный жест – взмах поднятой руки</p> <p>б) Поблагодарить за чаевые.</p> <p>9 Сервировка стола означает следующее:</p> <p>а) правильное размещение на столе предметов сервировки;</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>б) правильное пользование предметами сервировки во время еды; в) произвольное размещение предметов сервировки стола.</p> <p>10 Основные требования, предъявляемые к сервировке стола – это соответствие _____, виду обслуживания (повседневные или праздничные завтрак, обед, ужин)</p> <p>а) настроению метрдотеля; б) ассортименту подаваемых закусок, блюд, напитков в) имеющимся в наличии сервизам; г) нарядам гостей.</p> <p>11 Верная последовательность сервировки стола представлена в ответе?</p> <p>а) накрытие стола скатертью, сервировка тарелками, приборами, стеклянной посудой, раскладывание салфеток, расстановка приборов со специями, ваз с цветами; б) накрытие стола скатертью, расстановка приборов со специями, ваз с цветами, сервировка тарелками, столовыми приборами, стеклянной посудой, раскладывание салфеток;</p> <p>12 Кейтеринг – это прогрессивная технология обслуживания в ресторанном бизнесе, представляющая собой:</p> <p>а) приготовление блюд в присутствии посетителей б) предложение продукции и услуг в форме альтернативного выбора в) деятельность по стимулированию сбыта продукции и услуг общественного питания г). организация выездного обслуживания</p> <p>13.Определить NPV проекта, если известно, что предприятие инвестировало на строительство объекта 200 млн руб. Ежегодные планируемые поступления от эксплуатации объекта составят по годам соответственно: 40, 70, 100, 130 млн руб. Норма доходности 12%.</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>а) 0 б) 140 в) 245,3 г). 45,3</p> <p>14. Определить индекс доходности проекта, если известно, что предприятие инвестировало на строительство объекта 200 млн руб. Ежегодные планируемые поступления от эксплуатации объекта составят по годам соответственно: 40, 70, 100, 130 млн руб. Норма доходности 12%.</p> <p>а) 0,82 б) 1,12 в) 1,23 г). 1,70</p> <p>15 Поток реальных денег представляет собой: разность между притоком и оттоком денежных средств от инвестиционной и операционной деятельности на каждом шаге расчета;</p> <p>а) разность между притоком и оттоком денежных средств от инвестиционной, производственной и финансовой деятельности на каждом шаге расчета б) чистый дисконтированный доход в) чистый поток реальных денег на стадии ликвидации объекта</p> <p>16. От чего зависит количество поставщиков товара ? _____</p> <p>17. Какова норма обслуживания для одного официанта на банкете с частичной формой обслуживания?</p> <p>а) 9-12 человек б) 4-5 человек в) 10-15 человек</p> <p>18. В каких единицах рассчитывается показатель рентабельности? _____</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>19. К какой группе основных фондов предприятия относится арендованное помещение? _____</p> <p>20. В каком соотношении находятся категории потребность и спрос? _____</p> <p>•</p> <p>Кейс 1 Составьте пример большой бригады работников ресторанной кухни(отеля) с 20-25 поварами в системе шеф-повар-главный повар отделения- заместитель главного повара и начинающими поварами, а также учениками (посменно). Предприятие работает круглогодично, ежедневно, предлагаемые услуги: - завтраки; -подача еды в номера; - ресторан а-ля карт; -кафе; -обслуживание выездных мероприятий.</p> <p>Кейс 2 Составьте пример бригады работников кухни малого предприятия с шеф-поваром в качестве единственного повара с подсобными работниками и /или учениками. Предприятие работает круглогодично, 5 дней в неделю, предлагаемые услуги: -ресторан аля-карт, -выездное обслуживание мероприятий локального масштаба с малым количеством участников.</p>
<p>ПК -3.3 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес- процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы</p>	<p>3.Трудовой коллектив ресторана и его структура. Подготовка и процесс обслуживания гостей. Организационная структура ресторана.</p>	<p>Темы докладов: 1 Документы и показатели, регламентирующие показатели сервиса на предприятиях питания. 2Модель поведения потребителей в процессе выбора исполнителя услуг, формирование восприятия обслуживания.</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
гостеприимства и общественного питания	7.Бизнес-план открытия ресторана	<p>3 Психология клиента и его поведение в процессе выбора исполнителя услуги.</p> <p>4 Стандартизация и сертификация услуг на предприятиях питания.</p> <p>5 Управление знаниями на предприятиях питания как способ повышения конкурентоспособности.</p> <p>6 Содержание сервиса и услуги на предприятиях питания. Понятие сервиса и услуги. Классификация и характеристика услуг. Факторы, влияющие на уровень качества обслуживания.</p> <p>Тест:</p> <p>1 Приемами мерчандайзинга являются</p> <p>а). розничная продажа, обслуживание в помещении, обслуживание вне ресторана, разъездная продажа (по контракту на поставку продукции), VIP-обслуживание</p> <p>б) обслуживание участников съездов, форумов, конференций, обслуживание проживающих в гостинице, тематические мероприятия, обслуживание на различных видах транспорта, обслуживание в местах массового отдыха</p> <p>в) «Шведский стол», репинский стол, экспресс-стол, экспресс-зал, обслуживание с тележек</p> <p>г) дизайн блюд и напитков, внедрение новых методов обслуживания, агитация в зале, убеждающая продажа, предложение в форме альтернатив</p> <p>2 К какой форме обслуживания относится организация для участников совещаний, конференций фуршетных столов, на которые выставляются пирожные, пирожки, бутерброды, кофе, чай, минеральная вода, фрукты</p> <p>а). Бизнес-ланч</p> <p>б) Воскресный бранч</p> <p>в) Кофе-брейк (или кофейная пауза)</p> <p>г). все ответы верны</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>д). все ответы не верны</p> <p>3. Залы, выделенные в ресторанах в дневное время с целью сокращения времени на прием пищи для обслуживания комплексными обедами называются</p> <p>а) аванзалы б) обеденные залы в) банкетные залы г) залы-экспресс</p> <p>4 Услуги общественного питания – это</p> <p>а). совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителями при реализации продукции б).совокупность факторов, воздействующих обслуживания в).результат деятельности исполнителя потребителя в питании и проведении досуга</p> <p>5. Способ реализации потребителям продукции общественного питания – это</p> <p>а) процесс обслуживания б) условия обслуживания в) метод обслуживания г) форма обслуживания</p> <p>5 Качество услуги – это</p> <p>а) комплекс свойств продукции, услуг, при которых оказывается воздействие на окружающую среду, не подвергая её риску б) комплекс свойств услуги, при которых она под влиянием внутренних и внешних опасных (вредных) факторов оказывает воздействие на потребителя, не подвергая его жизнь, здоровье, имущество риску</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>в) совокупность характеристик удовлетворять установленные и предполагаемые потребности потребителей</p> <p>6 Услуги общественного питания должны отвечать:</p> <p>а) требованиям безопасности и экологичности б) требованиям эргономичности в) требованиям эстетичности г) целевому назначению д).. все ответы верны е). все ответы не верны</p> <p>7. Предпосылки, увеличивающие вероятность и реальность наступления рискованных событий – это...</p> <p>а) количественный анализ риска б) охват риска в) степень риска г) факторы риска</p> <p>8. При какой величине нормы дохода чистый доход окажется равным чистому дисконтированному доходу:</p> <p>а) $E = \text{ВНД}$; б) $E > 1$. в) при $E = 0$</p> <p>9. При оценке стоимости предприятия и его элементов используются следующие подходы:</p> <p>а) затратный б) затратный, аналоговый, доходный. в) индексный г) ресурсно-технологический</p> <p>10 Риск - это:</p> <p>а) вероятность возникновения условий, приводящим к негативным последствиям неполнота и неточность информации об условиях деятельности предприятия, реализации проекта</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>б) нижний уровень доходности инвестиционных затрат в) обобщающий термин для группы рисков, возникающий на разных этапах кругооборота капитала в результате действий конкурентов. г) процесс выравнивания монетарным путем напряженности, возникшей в какой-либо социально-экономической среде</p> <p>11. Какова норма обслуживания 1 официанта на банкете с полным обслуживанием? _____</p> <p>12. Где в меню должны располагаться фирменные блюда предприятия? _____</p> <p>13 Рекомендуемая максимальная длина одного стола на банкете-фуршете? _____</p> <p>14 Сочетается ли русский метод обслуживания с другими? _____</p> <p>Кейс № 1</p> <p>1 Укажите действия официанта, если гости принесли цветы. 2 Действия официанта при подаче блюд в стол. Как ещё называют этот способ подачи? 3 Показать последовательность подачи блюд: а. салат из птицы, б. салат мясной, в. мясная гастрономия, г. галантин из кур, д. мясо заливное.</p>
<p>ПК-3.4 °Использует методы мотивации персонала, обеспечения его лояльности</p>	<p>3.Трудовой коллектив ресторана и его структура. Подготовка и процесс обслуживания гостей. Организационная структура ресторана.</p>	<p>Темы докладов:</p> <p>1 Понятие, значение и общие проблемы качества обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса 2 Стандарты обслуживания в предприятиях общественного питания</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
	<p>5.Маркетинговая политика ресторана</p> <p>6.Фирменный стиль и имиджевая политика ресторана</p>	<p>3 Качество обслуживания и доходы на вложенный капитал в ресторанном бизнесе</p> <p>4 Формирование объективного уровня качества ресторанного продукта</p> <p>5 Концептуальная модель качества обслуживания для заведений Сферы ресторанного бизнеса</p> <p>6 Корпоративная культура предприятий Общественного питания И её характеристика</p> <p>7 Разработка стратегии обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса</p> <p>8 Эффективность элементов обслуживания: критические, нейтральные, элементы.</p> <p>9 Особенности коммуникационной политики предприятий общественного питания.</p> <p>10 Реклама как один из инструментов коммуникационной политики предприятия.</p> <p>11 Технология проведения рекламных кампаний ресторанов</p> <p>12 Реклама как инструмент маркетинговой коммуникации.</p> <p>13 Стимулирование сбыта как инструмент маркетинговых коммуникаций.</p> <p>14 PR как инструмент маркетинговых коммуникаций. Цели и средства PR. Основные решения в области PR.</p> <p>15 Основные подходы к оценке коммуникаций предприятия общепита.</p> <p>КЕЙС «Зарплата кондитера» В ресторане отеля работают посменно 2 кондитера. В их обязанности входит приготовление и оформление десертов, выпечка изделий из теста, пирожных. Часть продукции, приготовленной кондитерами, реализуется на заказ. Требования к вкусовым качествам и дизайну кондитерских изделий высокие. Минимальная плановая выручка от реализованной кондитерской продукции за месяц составляет 750 тыс.руб. Если компания на ФОТ и начисления на заработную плату</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>кондитеров тратит менее 10% от выручки (показатель зарплатоёмкости), то формируется прибыль. В настоящее время заработная плата кондитеров составляет 34 тыс. руб. к начислению, и сотрудники, которые работают в ресторане уже более 5 лет, считают, что могут претендовать на более высокую заработную плату. Оба кондитера заявили, что если найдут вакансии с оплатой труда на 5 тыс. руб. выше, то могут перейти в другие компании. Служба персонала провела исследование рынка труда и получила следующие результаты:</p> <p>Мониторинг рынка труда для штатной единицы ресторанный</p> <p>В результате анализа опубликованных на сайте работы объявлений региона удалось найти 7 вакансий и 3 резюме. Данная информация поможет</p> <p>рассчитать плановый фонд оплаты труда кондитера.</p> <p>Вакансия №1. Кондитер-оформитель в кондитерский цех производственного предприятия. График работы 3/3, 07.00-19.00. Заработная плата от 35000 руб. Надбавка за разряд и стаж работы в компании.</p> <p>.Вакансия №2. Кондитер в производственный цех розничной сети. Заработная плата от 34500 до 36000 руб.</p> <p>Вакансия №3. Кондитер в производственный цех розничной сети. Заработная плата от 31000 до 36000 руб.</p> <p>Вакансия №4. Кондитер в ресторан бизнес-отеля. График работы 2/2, 10.00-22.00. Заработная плата от 30000 руб. Премии выплачиваются за заказные торты и банкеты.</p> <p>Вакансия №5. Кондитер в ресторан с караоке. График работы 2/2. Заработная плата от 32000 руб. Премия выплачивается за заказные торты.</p> <p>Вакансия №6. Кондитер в ланч-бар для приготовления десертов. График работы 5/2,</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>10.00-19.00. Заработная плата от 30000 руб. Премия выплачивается за заказные торты.</p> <p>Вакансия №7. Пекарь-кондитер в ресторанный сеть для приготовления порционных и банкетных блюд. График работы 5/2, 08.00-17.00. Заработная плата от 31000 руб.</p> <p><i>Резюме №1.</i> Кондитер в ресторане отеля. Опыт работы в ресторане отеля и в производственном цеху свыше 5 лет. Образование среднее специальное «Повар-кондитер». Заработная плата от 35000 руб.</p> <p><i>Резюме №2.</i> Кондитер без опыта работы. Образование среднее специальное «Повар-кондитер». Заработная плата от 20000 руб.</p> <p><i>Резюме №3.</i> Кондитер-пекарь. Опыт работы 2 года на хлебокомбинате пекарем. Образование среднее. Заработная плата от 30000 руб.</p> <p><i>Резюме №4.</i> Повар-кондитер. Опыт приготовления десертов 2 года. Образование среднее специальное «Повар-кондитер». Заработная плата от 32000 руб.</p> <p>Используя данные рынка труда, определите, насколько велик риск ухода кондитера.</p>

3.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы к экзамену

Код и наименование формируемой компетенции	Вопросы оценочного средства*
<p>ПК-1 Способен к осуществлению деятельности по организации и управлению предприятиями и проектами в сфере сервиса</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Основные понятия и структура индустрии предприятий питания.2. Административно-правовая среды функционирования ресторанного бизнеса в России и за рубежом.3. Основные понятия, функции и виды компьютерных систем управления рестораном.4. RMS.5. Определение основных организационных форм предприятий питания. Классификаций предприятий питания.6. Структура, функции и особенности функционирования предприятий питания.7. Определение, структура, функции и нормы функционирования ресторана.8. Организационная структура служб ресторана. Функции и формы взаимодействия служб ресторана.9. Концепция ресторана: составляющие и структура10. Определение проходимости для предприятия питания11. Основные понятия менеджмента ресторана. Управление операциями.12. Формы отчетности. Функция контроля.13. Управление качеством. Управление маркетингом. Управление финансами14. Общая структура бизнес-плана15. Содержание и оформление титульного листа и аннотации бизнес-плана16. Резюме бизнес-плана и его значение17. Описание отрасли и ресторана -объекта бизнес-плана18. Проведение анализа бизнес-среды ресторана19. План маркетинга ресторана и его особенности в бизнес-планировании20. Производственный план ресторана21. Организационный план и его значение для реализации бизнес-плана ресторана22. Составление финансового плана и расчет его показателей23. Оценка, страхование, снижение уровня риска проекта24. Источники информации для бизнес-планирования

Код и наименование формируемой компетенции	Вопросы оценочного средства*
<p>ПК-3Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб. отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Определение, структура, функции и нормы функционирования ресторана. 2. Классификация ресторанов. 3. Особенности ресторанного обслуживания. Ресторанный этикет. 4. Правила ресторанного обслуживания. Стандарты качества. Формы контроля за качеством. 5. Нормативные стандарты, регулирующие деятельность предприятий общественного питания в России. 6. Роль и функции Федерации рестораторов и отельеров. 7. Виды мероприятий, организуемых предприятием общественного питания. 8. Официант и метрдотель (администратор). Конфликтные ситуации, работа с 9. возражениями. Показатели и критерии качественного обслуживания. 10. Структура, формы работы кухни. Основные понятия. Технологические документы: 11. технологические карты, рецептура. 12. Шеф-повар. Структура блюд и напитков. 13. Зал, как особая зона обслуживания. Функция заказа. 14. Меню, как инструмент продаж. Функции, виды и формы меню. 15. Сервировка. Правила, стандарты и виды сервировки. 16. Функция интерьера. Фасад ресторана. 17. Основные понятия, функции и виды компьютерных систем управления рестораном. 18. Классификация и виды услуг, представляемых ресторанами и службой питания гостиниц. 19. Требования, предъявляемые к услугам ресторанов. 20. Характеристика методов и форм обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания. 21. Современные направления формирования и развития инфраструктуры ресторанного бизнеса. 22. Организация обслуживания по системе кейтеринг. Виды кейтеринга и их характеристика. 23. Мерчандайзинг в общественном питании. Приемы мерчайдандайзинга и их роль в 24. формировании потребительского спроса. 25. Виды и характеристика основных помещений для обслуживания. Рекомендуемые нормы 26. площадей помещений. 27. Виды и характеристика вспомогательных торговых помещений. 28. Виды и характеристика оборудования залов. Требования, предъявляемые к оборудованию 29. залов. 30. Характеристика основных материалов для изготовления столовой посуды и приборов.

Код и наименование формируемой компетенции	Вопросы оценочного средства*
	<p>31. Требования к посуде и критерии выбора.</p> <p>32. Виды и характеристика фарфоровой и фаянсовой, столовой посуды для подачи и индивидуального употребления холодных и горячих блюд, закусок.</p> <p>33. Виды и характеристика хрустальной, стеклянной посуды для подачи и индивидуального употребления холодных напитков в ресторанах.</p> <p>34. Виды и характеристика хрустальной и стеклянной посуды для подачи и индивидуального употребления напитков в барах.</p> <p>35. Виды и характеристика металлической столовой посуды для подачи блюд.</p> <p>36. Виды и характеристика столовой посуды из различных материалов для подачи и индивидуального употребления горячих напитков.</p> <p>37. Назначение, требования к составлению и оформлению карты вин и карты коктейлей.</p> <p>38. Общие правила и требования к сервировке стола. Последовательность сервировки стола.</p> <p>...</p>