

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы питания

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения: *очная*

Владивосток 2021

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 «*Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания*» разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.12.14, Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки России от 09.12.2016, №1552, примерной образовательной программой.

Разработчик(и): *О.А.Нивинская, преподаватель*
Е.Ю.Бацкалева, преподаватель
Н.К. Тещина, преподаватель

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии

Протокол № 12 от « 14 » _____ 05 _____ 20 21 г.

Председатель ЦМК _____ *Гусак*
подпись А.Д. Гусакова

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 3. ПРИМЕРНЫЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 02
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

1.1 Область применения примерной рабочей программы

Примерная рабочая программа профессионального модуля является частью примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «**Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания**» и соответствующие ему профессиональные компетенции, и общие компетенции:

1.2.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1.2.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

ВД 2	Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса для поддержания требуемого уровня качества обслуживания.
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> - планирования деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; - разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; - оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; - контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
уметь	<ul style="list-style-type: none"> - осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; - оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; - определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; - анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; - использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; - организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке; - контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;

<p>знать</p>	<ul style="list-style-type: none"> - задачи, функции и особенности работы службы питания; - законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; - особенности организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; - требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; - требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; - профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке; - технологию организации процесса питания; - специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания; - этапы процесса обслуживания; - технологию организации процесса питания с использованием различных методов подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; - профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке; - регламенты службы питания; - критерии и показатели качества обслуживания; - методы оценки качества предоставленных услуг.
--------------	--

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля Объем образовательной программы профессионального модуля- 504 часов.

Из них на освоение МДК

- МДК 02.01 - 128 часов,
 - МДК 02.02 - 70 часов,
 - МДК 02.03 - 114 часов,
- на практики:
- учебную - 72 часа,
 - производственную - 108 часов.

2. СТРУКТУРА и содержание профессионального модуля

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса(курсов)					Практика	
			Обязательные аудиторные учебные занятия			внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа, включая консультации		учебная, часов	производственная часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовой проект (работа)*, часов	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа)*, часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	МДК 02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания	128	98	49		28	-	72	108
ПК 2.1, ПК 2.2, ОК1-ОК6,	МДК 02.01 Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.	50	40	20		10		72	108
ПК 2.3. ОК7 - ОК10	Раздел 2. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса для поддержания требуемого уровня качества обслуживания.	78	68	29		10			
ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3 ОК 7- ОК10	МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания.	70	40	40		20			
ПК 2.1, ПК 2.2, ПК2.3 ОК 7- ОК10	МДК 02.03 Технология и организация услуг питания	114	98	49		16			
	Учебная практика, часов	72							
	Производственная практика, часов	108							

	Экзамен	24							
	Всего:	504	206	98	-	36	-	72	108

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Коды компетенций
1	2	3	
МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания.		98	
Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.		50	
Тема 1.1. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса.	Содержание	10	ПК2.1 ПК2.2 ОК 1-ОК6
	1. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.		
	2. Различные формы и методы предоставления услуг питания в гостинице. Требования к услугам службы питания.		
	3. Особенности обслуживания организаций разных типов и классов службы питания.		
	4. Требования к персоналу и методика определения численности персонала организаций службы питания гостиничного комплекса.		
	5. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены.		
	6. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.		
7. Деловое общение. Этика и этикет.			
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	10	
	Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций		
Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания.	Содержание	10	ПК2.1 ПК 2.2 ОК1-ОК6
	1. Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы		
	2. Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы		
	3. Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и		
	4. Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей.		
	5. Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы.		

	6. Технологии процесса обслуживания в предприятиях службы питания.		
	7. Стили и методы подачи блюд и напитков.		
	8. Виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса.		
	Тематика практических занятий и лабораторных работ Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания. Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания. Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания. Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей. Организация и подготовка процесса обслуживания в организациях службы питания. Овладение приемами подачи блюд различными стилями и методами».	10	
МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания.			
Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы питания гостиничного комплекса на английском языке.	Тематика практических занятий и лабораторных работ Организация питания гостей. Введение лексики, закрепление в упражнениях Чтение и перевод текста “The F&B in the Hotel”. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текста “Hotel Restaurant”. Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов при заказе столов и	20	ПК2.1 ПК2.2 ПК2.3 ОК7-ОК10
Самостоятельная работа обучающихся при изучении раздела 1			
1. Составление требований к обслуживающему персоналу кухни ресторана отеля.			
2. Составление перечня оборудования кухни, торгового зала ресторана и бара.			
3. Составление алгоритма работы с гостем по телефону.			
4. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.			
5. Составление эссе об организации службы питания.		20	ПК2.1 ПК2.2 ПК2.3 ОК7-ОК10
Раздел 2. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного предприятия для поддержания требуемого уровня		68	
Тема 2.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания.	Содержание		ПК 2.3
	1. Особенности обслуживания разных форм и стилей мероприятий организаций	20	
	2. Технология подготовки и обслуживания конференций, семинаров, совещаний.		
	3. Технология организации и обслуживания службы Рум-сервис.		

	4. Особенности обслуживания гостей на высшем уровне. 5. Особенности подготовки и обслуживания официальных приемов. 6. Особенности подготовки и обслуживания неофициальных банкетов. 7. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета фуршета. 8. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета коктейля. 9. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета чая.		ОК7-ОК10
	Тематика практических занятий и лабораторных работ Подготовка и технология обслуживания конференций, семинаров, совещаний. Подготовка и организация обслуживания службы Рум - сервис. Подготовка и организация обслуживания шведского стола. Подготовка и организация обслуживания гостей на высшем уровне. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов. Подготовка и организация обслуживания неофициальных банкетов. Подготовка и организация обслуживания комбинированных приемов и банкетов, торжеств Подготовка и организация обслуживания торжеств и тематических	10	
Тема 2.2. Контроль и качество предоставления услуг потребителям.	Содержание 1. Особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы. 2. Нормативы и спецификации процедуры представления услуг высокого 3. Методы контроля, критерии и показатели качества обслуживания гостей	19	ПК2.3 ОК7-ОК10
	Тематика практических занятий и лабораторных работ Разработка стандартов обслуживания и продаж в организациях службы питания. Разработать и подготовить критерии оценки качества обслуживания подразделений службы питания	9	
Тема 2.3. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса на английском языке.	Тематика практических занятий и лабораторных работ Организация службы Room service. Введение лексики, закрепление в упражнениях Чтение и перевод текста "The banquet". Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов при заказе и обслуживании банкетов и мероприятий в	10	ПК2.3 ОК7-ОК10
МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы питания		20	

	<p>Тематика практических занятий и лабораторных работ Развитие навыков диалогической и монологической речи на английском языке: 1. Ролевая игра «Собеседование с претендентом на должность официанта (повара и т. д.) в гостинице 2. Ролевые игры «Обсуждение меню на день», «Обсуждение меню для банкета» и т. д. 3. Устное высказывание по теме «Столовые приборы и посуда» 4. Дискуссия на тему «Преимущества и недостатки «шведского стола» 5. Modals (Must, mustn't, need, needn't, should, shouldn't); modals + perfect infinitives 6. Дискуссия на тему «Мои кулинарные предпочтения» 7. Ролевая игра «Выбор национальной кухни» 8. Сообщение на тему «Национальные напитки»</p>		ПК2.3 ОК7-ОК10
<p>Самостоятельная работа обучающихся при изучении раздела 2 1. Заполнение и обработка заявок и бланков. 2. Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами. 3. Составление алгоритма обслуживания гостей в службе рум-сервис. 4. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. 5. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк. 6. Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков. 7. Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов.</p>		20	
МДК 02.03 Технология и организация услуг питания		114	
Тема 3.1 Организационная структура предприятия общественного питания	<p>Содержание 1. Состав и характеристика производственных и торговых помещений, помещений для приема, хранения и отпуска товара; помещений административного, бытового и технического назначения. 2. Зависимость состава и площади помещений от типа предприятия, мощности; класса предоставляемых услуг.</p> <p>Тематика практических занятий и лабораторных работ 1. Характеристика производственных помещений предприятий питания разного типа 2. Зависимость состава и площади помещений от типа предприятия, мощности; класса предоставляемых услуг.</p>	5	ПК2.1 ПК2.2 ПК2.3 ОК7— ОК10
		5	

<p>Тема 3.2 Снабжение предприятий общественного питания</p>	<p>Содержание 1. Функции и задачи снабжения предприятий общественного питания. 2. Виды, источники и формы снабжения. 3. Организация продовольственного и материально-технического снабжения: определение потребностей в объемах продовольственного и материально-технического снабжения; технологический процесс организации снабжения. 4. Оценка эффективности снабжения предприятий общественного питания</p>	5	<p>ПК2.1 ПК2.2 ПК2.3 ОК7— ОК10</p>
	<p>Тематика практических занятий и лабораторных работ 1. Организация продовольственного и материально-технического снабжения: определение потребностей в объемах продовольственного и материально-технического снабжения; технологический процесс организации снабжения. 2. Оценка эффективности снабжения предприятий общественного питания</p>	5	
<p>Тема 3.3 Вспомогательные службы предприятий питания</p>	<p>Содержание 1. Характеристика вспомогательных служб общественного питания (складское, тарное, ремонтное хозяйство и транспортно-экспедиционное обслуживание). 2. Организация складского хозяйства. 3. Состав и функциональное назначение помещений.</p>	5	<p>ПК2.1 ПК2.2 ПК2.3 ОК7— ОК10</p>
	<p>Тематика практических занятий и лабораторных работ Характеристика вспомогательных служб общественного питания г. Владивостока,</p>	5	
<p>Тема 3.4 Производственная деятельность в общественном питании</p>	<p>Содержание 1. Основы планирования производственной деятельности. 2. Нормативная и технологическая документация предприятий общественного питания: сборники рецептуры блюд и кулинарных изделий; технологические карты (ТК), калькуляция карты (КК); техникотехнологические карты (ТТК); технологические инструкции (ТИ); технические условия (ТУ). 3. Виды меню и их характеристика. 4. Принципы составления меню для ресторанов, баров, кафе и других типов предприятий питания. 5. Требования к оформлению меню. 6. Организация производственной деятельности. 7. Виды производственных циклов. 8. Организация работы основных и вспомогательных производственных цехов и подразделений предприятий питания.</p>	5	<p>ПК2.1 ПК2.2 ПК2.3 ОК7— ОК10</p>

	10.Контроль качества продукции общественного питания.		
	Тематика практических занятий и лабораторных работ 1.Нормативная и технологическая документация предприятий общественного питания: сборники рецептуры блюд и кулинарных изделий; технологические карты (ТК), калькуляция карты (КК); технико - технологические карты (ТТК); технологические инструкции (ТИ); технические условия (ТУ). 2. Принципы составления меню для ресторанов, баров, кафе и других типов предприятий	5	
Тема 3.5 Технологии франчайзинга в развитии услуг питания в гостиниц и других средств размещения.	Содержание 1.Франчайзинг как стратегия развития ресторанного бизнеса РФ. 2.Этапы создания ресторанного франчайзинга. 3.Франчайзинговые сети. 4.Участники франчайз-проектов. 5. Роль РАФ (Российская Ассоциация Франчайзинга) в развитии услуг питания. 6.Ресторанный франчайзинг в гостиничном бизнесе	5	ПК2.1 ПК2.2 ПК2.3 ОК7— ОК10
	Тематика практических занятий и лабораторных работ 1. Ресторанный франчайзинг в гостиничном бизнесе Приморского края	5	
Тема 3.6 Технологии кейтеринга в развитии услуг питания гостиниц и других средств размещения.	Содержание 1. Современное состояние и перспективы развития кейтеринговых услуг в ресторанном бизнесе РФ. 2. Виды кейтеринга. 3. Организация службы кейтеринга в ресторанах гостиничных предприятий. 4.Особенности организации производства и обслуживания потребителей в гостиницах и	5	ПК2.1 ПК2.2 ПК2.3 ОК7— ОК10
	Тематика практических занятий и лабораторных работ 1. Организация службы кейтеринга в ресторанах гостиничных предприятий г.Владивостока, Приморского края	5	
Тема 3.7 Консалтинговые услуги в общественном питании. Состояние и перспективы развития.	Содержание 1.Понятие, сущность и виды консалтинга на рынке услуг общественного питания. 2. Специфические особенности предоставления. 3.Направления консалтинговых услуг по группам. Критерии и признаки классификации консалтинговых услуг. 4.Состояния и перспективы развития консалтинговых услуг в ресторанном бизнесе. 5. Ресторанный консалтинг как вид бизнеса. 6.Роль консалтинга в проектировании, открытии и дальнейшей деятельности предприятий питания гостиниц и других средств размещения.	5	ПК2.1 ПК2.2 ПК2.3 ОК7— ОК10

	<p>Тематика практических занятий и лабораторных работ</p> <p>1. Состояния и перспективы развития консалтинговых услуг в ресторанном бизнесе Приморского края</p> <p>2. Направления консалтинговых услуг по группам. Критерии и признаки</p>	5	
Тема 3.8 Организация услуг питания участников съездов, конференций и других массовых мероприятий на базе гостиниц и других средств размещения.	<p>Содержание</p> <p>1. Виды и классификация торжественных мероприятий (банкетов), носящих массовый характер.</p> <p>2. Цели и задачи банкетной службы ресторанов гостиничных предприятий.</p> <p>3. Организационная и управленческая структура и персонал банкетной службы.</p> <p>4. Подготовка к проведению массовых мероприятий по организации услуг питания.</p> <p>5. Технологии проектирования банкетов по способу приема пищи. Банкет за столом: с полным и частичным обслуживанием, банкет-чай. Комбинированный банкет: банкет-буфет, банкет «шведский стол»;</p>	7	ПК2.1 ПК2.2 ПК2.3 ОК7—ОК10
	<p>Тематика практических занятий и лабораторных работ</p> <p>1. Подготовка к проведению массовых мероприятий по организации услуг питания.</p> <p>2. Технологии проектирования банкетов по способу приема пищи</p> <p>3. Технологии проектирования банкетов по способу приема пищи</p>	7	
Тема 3.9 Инновационные технологии в управлении процессами организации и обслуживания потребителей ус	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1. Особенности внедрения инновационных подходов к организации услуг питания гостиничных предприятий.</p> <p>2. Типы инноваций: технические, организационно-технологические, управленческие, комплексные.</p>	7	ПК2.1 ПК2.2 ПК2.3 ОК7—ОК10
	<p>Тематика практических занятий и лабораторных работ</p> <p>Особенности внедрения инновационных подходов к организации услуг питания гостиничных предприятий.</p>	7	
<p>Самостоятельная работа обучающихся при изучении раздела 3</p> <p>1. Современные модели организации снабжения предприятий общественного питания.</p> <p>2. Современные формы и методы обслуживания в предприятиях общественного питания.</p> <p>3. Современные тенденции формирования рынка услуг питания России.</p> <p>4. Принципы организации и управления банкетной службой ресторанов.</p> <p>5. Роль и значение сомелье в повышении качества предоставляемых услуг.</p> <p>6. Принципы формирования карты блюд в предприятиях общественного питания.</p> <p>7. Автоматизированные системы управления качеством услуг в предприятиях общественного питания.</p>		16	

8. Роль материально-технического оснащения предприятия питания в повышении качества предоставляемых услуг.

9. Роль продовольственного снабжения предприятия питания в повышении качества предоставляемых услуг.
10. Мотивация и социально-экономическая поддержка персонала предприятия общественного питания.
11. Организация работ с алкогольными напитками в предприятиях общественного питания
12. Производственный контроль качества услуг питания.
13. Столовая посуда и белье ресторанов как элемент формирования «атмосферики» предприятия.
14. Технология формирования сетевого рынка услуг питания.
15. Особенности организации служб питания при гостиницах.
16. Услуги предприятий быстрого обслуживания, особенности формирования и продвижения.
17. Ресторанный текстиль как имиджевая составляющая предприятия.
18. Менеджер по персоналу: профессиональный подбор и работа с кадрами на предприятиях общественного питания.
19. Организация процесса обслуживания потребностей в предприятии общественного питания формата free-flow.
20. Организация процесса обслуживания потребителей в предприятии общественного питания формата fast-food.
21. Особенности предоставления услуг питания в столовых открытого типа.
22. Особенности предоставления услуг питания в кафе общего типа.
23. Организация услуг питания туристов на транспорте.
24. Организация услуг питания в местах массового отдыха.
25. PR-сопровождение предприятия общественного питания.
26. Формирование имиджа предприятия питания в рыночных условиях.
27. Банкетные услуги и особенности их организации.
28. Ресторанный кейтеринг: современное состояние и перспективы развития.

Учебная практика

Виды работ

1. Подготовка к обслуживанию и приему гостей.
 2. Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку.
 3. Выполнение сервировки стола к обеду.
 4. Выполнение сервировки стола к ужину.
 5. Корректировать сервировку стола в соответствии с подачей блюда.
 6. Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана.
 7. Решение ситуаций в период приема и оформления заказа.
 8. Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара
 9. Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями
- Silver service
 - Банкетный сервис
 - Шведский стол
 - Gueridon Service

10. Владение техникой сбора используемой посуды и приборов.
11. Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания.
12. Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживания гостей.
13. Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей.
14. Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания.
15. Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне.
16. Тренинг и анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями.
17. Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола.
18. Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания.

Производственная практика

Виды работ

1. Ознакомление и изучение режима работы предприятия.
2. Ознакомление со стандартами службы питания гостиничного комплекса.
3. Изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно - эпидемиологических требований к организации питания.
4. Ознакомление с торговыми помещениями службы питания.
5. Ознакомление с производственными помещениями службы питания.
6. Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания.
7. Ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания.
8. Ознакомление с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса.
9. Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров.
10. Подготовка и организация работы службы Рум сервис.
11. Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания.
12. Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет.
13. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.
14. Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета».
15. Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля».
16. Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием.
17. Распределение персонала по организациям службы питания.
18. Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плана работы.
19. Умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания.
20. Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания.

21. Осуществление и контроль рациональных приемов в обслуживании гостей.	108
22. Владение профессиональной этикой персонала службы питания.	
23. Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания.	
Всего	504

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет организации деятельности сотрудников службы питания

Основное оборудование: Бар: барная стойка с тумбой; Бар: барные аксессуары в ассортименте; Бар: барный малый холодильник; Бар: барный Табуреты; Бар: кофемашин Saeco; Большая горка (4-х ярусная) для посуды; Доска классная передвижная; Кафедра; Кресла; Мультимедийный комплект (проектор Casio, экран); МФУ (Canon); Персональные компьютеры (Мониторы облачные, мышь, клавиатура); Стол банкетный квадратный; Стол банкетный прямоугольный; Столы компьютерные; Стол круглый; Стол преподавателя; Стулья; Шкаф для бумаг; Шкаф для учебных пособий

Кабинет иностранного языка

Основное оборудование: Доска подкатная; Мультимедийный комплект (проектор Casio XJ-V2, экран Lumien Eco

Picture); Парты ученические двойные; Стол преподавателя; Стулья.

Программное обеспечение: 1. Microsoft Windows 10Pro OEM (ИП Струлев О.Ю., договор №31908114775 от 19.08.2019 г., лицензия от 02.09.2019 г., бессрочно). 2. Office ProPlus 2010 Russian Acsmc (ООО "Битроникс", ГК

№252 от 23.11.2010 г., лицензия №47774898 от 07.12.2010 г., бессрочно).

Кабинет иностранных языков

Основное оборудование: Колонки Logitech 5.1 Z-906; Наушники Sanako SLHO7; Персональные компьютеры Lenovo ThinkCentre; Столы; Стулья; Телевизор LG 42LN540V.

Программное обеспечение: 1. Microsoft Windows 10Pro OEM (ИП Струлев О.Ю., договор №31908114775 от 19.08.2019 г., лицензия от 02.09.2019 г., бессрочно). 2. Office ProPlus 2010 Russian Acsmc (ООО "Битроникс", ГК №252 от 23.11.2010 г., лицензия №47774898 от 07.12.2010 г., бессрочно).

Лаборатория Учебный ресторан или бар

Основное оборудование: Бар: барная стойка с тумбой; Бар: барные аксессуары в ассортименте; Бар: барный малый холодильник; Бар: барный Табуреты; Бар: кофемашин Saeco; Большая горка (4-х ярусная) для посуды; Доска классная передвижная; Кафедра; Кресло; Мультимедийный комплект (проектор Casio, экран); МФУ (Canon); Персональные компьютеры (Мониторы облачные, мышь, клавиатура); Стол банкетный квадратный; Стол банкетный прямоугольный; Столы компьютерные; Стол круглый; Стол преподавателя; Стулья; Шкаф для бумаг; Шкаф для учебных пособий.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Основная

1. Джум Т.А. Организация гостиничного хозяйства: учебное пособие для вузов / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 400 с. <http://znanium.com/catalog/product/519396> ЭБС «Знаниум ком»

2. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. - Москва: Юрайт, 2019. - 331 с. - URL: <https://biblio-online.ru/bcode/432903> ЭБС Юрайт

3. Сологубова, Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для СПО / Г. С. Сологубова. - 3-е изд., испр. и доп. - Москва: Юрайт, 2019. - 332 с. - URL: <https://biblio-online.ru/bcode/429037>. ЭБС Юрайт

4. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса: учебник для бакалавров / В.Г. Федцов. -3-е изд. - Москва: Дашков и К, 2017. - 248 с. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/430602> ЭБС «Знаниум ком»

5. Милл Р.К. Управление рестораном: учебник для студентов вузов: пер. с англ. / Р.К. Милл. - 3-е изд. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 535 с. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/1028831> ЭБС «Знаниум ком»

Дополнительная

1. О защите прав потребителей: закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 18.03.2019) // СПС «Гарант». - URL: <https://base.garant.ru/10106035/>

2. Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания: Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 № 1036 (ред. от 04.10.2012) // СПС «Гарант». - URL: <https://base.garant.ru/166149/>

3. О введении в действие санитарных правил: Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 08.11.2001 № 31 (ред. от 10.06.2016) // СПС «Гарант». - URL: <https://base.garant.ru/12125153/>

4. ГОСТ 31984-2012. Услуги общественного питания. Общие требования // Все ГОСТы. - URL: <http://vsegost.com/Catalog/54/54759.shtml>.

5. ГОСТ 32692-2014. Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания // Все ГОСТы. - URL:<http://vsegost.com/Catalog/57/57537.shtml>.

6. ГОСТ 30389-2013. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования // Все ГОСТы. - URL:<http://vsegost.com/Catalog/57/57023.shtml>.

7. ГОСТ 30524-2013. Услуги общественного питания. Требования к персоналу // Все ГОСТы. URL:<http://vsegost.com/Catalog/56/56009.shtml>.

8. Пасько, О. В. Проектирование предприятий общественного питания. Доготовочные цеха и торговые помещения: учебное пособие для СПО / О. В. Пасько, О. В. Автюхова. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Юрайт, 2019. - 231 с. - URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437755> (дата обращения: 26.08.2019). ЭБС Юрайт

9. Чаблин, Б. В. Оборудование предприятий общественного питания. Практикум: учебное пособие для СПО / Б. В. Чаблин, И. А. Евдокимов. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Юрайт, 2019. 349 с. - URL: <https://biblio-online.ru/bcode/445900> ЭБС Юрайт

10. Щетинин, М. П. Проектирование предприятий общественного питания. Руководство к выполнению учебных проектов: учебное пособие для СПО / М. П. Щетинин, О. В. Пасько, Н. В. Бураковская. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Юрайт, 2019. - 299 с. - URL: <https://biblio->

online.ru/bcode/437752 ЭБС Юрайт

11. Пасько, О. В. Технология продукции общественного питания. Лабораторный практикум : учебное пособие для СПО / О. В. Пасько, О. В. Автюхова. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Юрайт, 2019. - 268 с. - URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437750> ЭБС Юрайт

12. Баранов, Б. А. Этикет обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие для академического бакалавриата / Б. А. Баранов, И. А. Скоркина. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2019. - 184 с. - URL: <https://biblio-online.ru/bcode/445849> ЭБС Юрайт

13. Пасько, О. В. Технология продукции общественного питания за рубежом: учебное пособие для СПО / О. В. Пасько, Н. В. Бураковская. - Москва: Юрайт, 2019. - 179 с. - URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437778> ЭБС Юрайт

14. Донченко, Л. В. Безопасность пищевой продукции. В 2 ч. Часть 1: учебник для СПО / Л. В. Донченко, В. Д. Надыкта. - 3-е изд., испр. и доп. - Москва: Юрайт, 2019. - 264 с. - URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437798> ЭБС Юрайт

15. Донченко, Л. В. Безопасность пищевой продукции. В 2 ч. Часть 2: учебник для СПО / Л. В. Донченко, В. Д. Надыкта. - 3-е изд., испр. и доп. - Москва: Юрайт, 2019. — 161 с. - URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437799> ЭБС Юрайт

16. Служба питания и напитков Food and Beverage Department: презентация // Present5.com. — URL: <https://present5.com/sluzhba-pitaniya-i-napitkov-food-and-beverage-department/>

17. Соколов Р. Служба Питания: Прибыльное подразделение или затратная часть Гостиничного хозяйства? / С. Соколов // Pro Hotel. - URL: <http://prohotel.ru/news-218766/0/>

18. Организация и управление службой общественного питания в гостиницах // TourFaq. Тур. бизнес. - URL: <http://tourfaq.net/hotel-business/organizaciya-i-upravlenie-sluzhboj-obshhestvennogo-pitaniya-v-gostinicaх/>

19. Руконт: межотраслевая электронная библиотека на базе технологии Контекстум.- URL: <http://rucont.ru>.

Научная электронная библиотека (НЭБ) - URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>.

Все о туризме. Туристская библиотека. - URL: <http://tourlib.net/>.

ProHotel: портал про гостиничный бизнес. - URL: <http://prohotel.ru/>

Hotelier: электрон. журнал. - URL: <https://hotelier.pro/>

Академия гостеприимства: журнал. - URL: <http://hotel-rest.biz/>

4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки (указываются типы оценочных заданий и их краткие характеристики, например, практическое задание, в том числе ролевая игра, ситуационные задачи и др.; проект; экзамен, в том числе - тестирование, собеседование)
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен Экспертная оценка выполнения заданий по расчетам потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале. Наблюдение за выполнением норм и правил международного сервиса. Регистрация результатов усвоения учебных элементов; -экспертная оценка решения ситуационных задач; Опросный лист ответов обучающегося
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа Экспертная оценка решения ситуационных задач; Текущий контроль в форме защиты практических занятий и лабораторных работ.
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа

	Виды работ на практике
--	------------------------

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по профессиональному модулю

ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы питания

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения: очная

Контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по профессиональному модулю ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания» разработаны в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности *43.12.14, Гостиничное дело*, утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 09.12.2016, №1552, примерной образовательной программой, рабочей программой профессионального модуля.

Разработчик(и): *А.А. Поветкина, преподаватель*
Е.Ю. Бацкалева, преподаватель
Е.А. Владимирова, преподаватель
Н.К. Тещина, преподаватель

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии

Протокол № 12 от « 14 » _____ 05 _____ 20_21 г.

Председатель ЦМК _____ *А.Д. Гусакова*
подпись

1 Общие сведения

Контрольно-оценочные средства (далее - КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу профессионального модуля ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб питания.

КОС разработаны на основании:

- основной образовательной программы СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;
- рабочей программы профессионального модуля ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб питания.

Формой промежуточной аттестации является экзамен.

Код ОК, ПК	Код результата обучения	Наименование
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 08 ОК 09 ОК 10 ОК 11 ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	П1	планирования деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале
	П2	разработки операционных процедур и стандартов службы питания
	П3	организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
	П4	оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке
	П5	контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
	У1	осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса
	У2	оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале
	У3	определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке
	У4	анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале
	У5	использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания
	У6	выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению
	У7	организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке
	У8	контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
	31	задачи, функции и особенности работы службы питания
	32	законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса
	33	особенности организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания
	34	требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены
	35	требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания
	36	профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке
37	технологии организации процесса питания	

Код ОК, ПК	Код результата обучения	Наименование
	38	специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания
	39	этапы процесса обслуживания
	310	технологии организации процесса питания с использованием различных методов подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания
	311	профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке
	312	регламенты службы питания
	313	критерии и показатели качества обслуживания
	314	методы оценки качества предоставленных услуг

2 Распределение типов контрольных заданий по элементам знаний и умений, контролируемых в процессе изучения

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
М Д	К.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания МДК 02.03 Технология и организация услуг питания		
П1	Тема 1.1. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания Тема 3.1 Организационная структура предприятия общественного питания Тема 3.2 Снабжение предприятий общественного питания Тема 3.8 Организация услуг питания участников съездов, конференций и других массовых мероприятий на базе гостиниц и других средств размещения	Контрольная Работа Творческое задание Тестовое задание Ситуационная задача	Ситуационная задача Собеседование №2
П2	Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания Тема 3.4 Производственная деятельность в общественном питании Тема 3.8 Организация услуг питания участников съездов, конференций и других массовых мероприятий на базе гостиниц и других средств размещения	Творческое задание Контрольная работа	Ситуационная задача Собеседование №2
П3	Тема 1.1. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса	Формы первичных документов Контрольная работа	Ситуационная задача Собеседование №1
П4	Тема 1.1. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях	Ситуационная задача Контрольная работа	Ситуационная задача Собеседование №1

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
	службы питания Тема 2.3. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса на английском языке Тема 3.8 Организация услуг питания участников съездов, конференций и других массовых мероприятий на базе гостиниц и других средств размещения		
У1	Тема 1.1. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания Тема 2.2. Контроль и качество предоставления услуг потребителям	Ситуационная задача Контрольная работа	Ситуационная задача Собеседование №1
У2	Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания Тема 3.1 Организационная структура предприятия общественного питания Тема 3.2 Снабжение предприятий общественного питания	Контрольная работа	Ситуационная задача Собеседование №2
У3	Тема 2.3. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса на английском языке	Ситуационная задача Контрольная работа	Ситуационная задача Собеседование №1
У4	Тема 2.2. Контроль и качество предоставления услуг потребителям Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания	Собеседование №1 Контрольная работа	Ситуационная задача Собеседование №1
У5	Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания	Творческое задание Контрольная работа	Ситуационная задача Собеседование №2
У6	Тема 3.5 Технологии франчайзинга в развитии услуг питания гостиниц и других средств размещения	Творческое задание	Ситуационная задача Собеседование №2
У7	Тема 1.1. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания Тема 2.3. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса на английском языке Тема 3.4 Производственная деятельность в общественном питании Тема 3.6 Технологии кейтеринга в развитии	Контрольная работа Собеседование №1	Ситуационная задача Собеседование №1

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
	услуг питания гостиниц и других средств размещения Тема 3.8 Организация услуг питания участников съездов, конференций и других массовых мероприятий на базе гостиниц и других средств размещения		
У8	Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания Тема 2.2. Контроль и качество предоставления услуг потребителям Тема 3.4 Производственная деятельность в общественном питании	Собеседование №1	Ситуационная задача Собеседование №1
31	Тема 1.1. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса	Контрольная работа	Ситуационная задача Собеседование №1
32	Тема 2.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания Тема 2.2. Контроль и качество предоставления услуг потребителям	Контрольная работа	Ситуационная задача Собеседование №1
33	Тема 1.1. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса Тема 2.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания Тема 3.3 Вспомогательные службы предприятий питания Тема 3.6 Технологии кейтеринга в развитии услуг питания гостиниц и других средств размещения Тема 3.8 Организация услуг питания участников съездов, конференций и других массовых мероприятий на базе гостиниц и других средств размещения	Контрольная работа Собеседование №2 Формы первичных документов	Ситуационная задача Собеседование №2
34	Тема 1.1. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса Тема 3.3 Вспомогательные службы предприятий питания Тема 3.4 Производственная деятельность в общественном питании Тема 3.8 Организация услуг питания участников съездов, конференций и других массовых мероприятий на базе гостиниц и других средств размещения	Контрольная работа Ситуационная задача	Ситуационная задача Собеседование №2
35	Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания Тема 3.1 Организационная структура предприятия общественного питания Тема 3.3 Вспомогательные службы предприятий питания	Собеседование №1 Ситуационная задача	Ситуационная задача Собеседование №1

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
36	Тема 2.3. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса на английском языке	Творческое задание Контрольная работа	Ситуационная задача Собеседование №1
37	Тема 1.1. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания Тема 3.4 Производственная деятельность в общественном питании Тема 3.6 Технологии кейтеринга в развитии услуг питания гостиниц и других средств размещения	Творческое задание Контрольная работа	Ситуационная задача Собеседование №1
38	Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания Тема 3.7 Консалтинговые услуги в общественном питании. Состояние и перспективы развития Тема 3.9 Инновационные технологии в управлении процессами организации и обслуживания потребителей услуг питания гостиничных предприятий	Творческое задание Контрольная работа	Ситуационная задача Собеседование №2
39	Тема 2.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания Тема 3.8 Организация услуг питания участников съездов, конференций и других массовых мероприятий на базе гостиниц и других средств размещения	Творческое задание Контрольная работа	Ситуационная задача Собеседование №2
310	Тема 2.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания Тема 2.2. Контроль и качество предоставления услуг потребителям Тема 3.6 Технологии кейтеринга в развитии услуг питания гостиниц и других средств размещения Тема 3.8 Организация услуг питания участников съездов, конференций и других массовых мероприятий на базе гостиниц и других средств размещения	Ситуационная задача	Ситуационная задача Собеседование №1
311	Тема 2.3. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса на английском языке	Творческое задание Контрольная работа	Ситуационная задача Собеседование №1
312	Тема 2.2. Контроль и качество предоставления услуг потребителям Тема 3.4 Производственная деятельность в общественном питании	Собеседование Тестовые задания	Ситуационная задача Собеседование №1

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
313	Тема 2.2. Контроль и качество предоставления услуг потребителям	Контрольная работа Формы первичных документов	Ситуационная задача Собеседование №1
314	Тема 3.9 Инновационные технологии в управлении процессами организации и обслуживания потребителей услуг питания гостиничных предприятий	Контрольная работа	Ситуационная задача Собеседование №2
МДК.02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж гостиничного продукта			

3 Структура банка контрольных заданий для текущего контроля и промежуточной аттестации

Тип контрольного задания (из Приложения А)	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий
<i>МДК. 02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания</i>		
Текущий контроль		
Творческое задание №1 Тема 1.1. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания Тема 3.1 Организационная структура предприятия общественного питания Тема 3.2 Снабжение предприятий общественного питания Тема 3.8 Организация услуг питания участников съездов, конференций и других массовых мероприятий на базе гостиниц и других средств размещения Тема 3.4 Производственная деятельность в общественном питании Тема 3.5 Технологии франчайзинга в развитии услуг питания гостиниц и других средств размещения Тема 2.3. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса на английском языке Тема 3.6 Технологии кейтеринга в развитии услуг питания гостиниц и других средств размещения Тема 3.7 Консалтинговые услуги в общественном питании.	28	30 мин.

Тип контрольного задания (из Приложения А)	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий
<p>Состояние и перспективы развития Тема 3.9 Инновационные технологии в управлении процессами организации и обслуживания потребителей услуг питания гостиничных предприятий Тема 2.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания</p>		
<p>Собеседование №1 Тема 2.2. Контроль и качество предоставления услуг потребителям Тема 1.1. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания Тема 3.8 Организация услуг питания участников съездов, конференций и других массовых мероприятий на базе гостиниц и других средств размещения Тема 2.3. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса на английском языке Тема 3.4 Производственная деятельность в общественном питании Тема 3.6 Технологии кейтеринга в развитии услуг питания гостиниц и других средств размещения Тема 2.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания Тема 3.1 Организационная структура предприятия общественного питания Тема 3.3 Вспомогательные службы предприятий питания</p>	44	20
<p>Собеседование №2 Тема 1.1. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания Тема 3.1 Организационная структура предприятия общественного питания Тема 3.2 Снабжение предприятий общественного питания Тема 3.8 Организация услуг питания участников съездов, конференций и других массовых мероприятий на базе гостиниц и других средств размещения Тема 3.4 Производственная деятельность в общественном питании Тема 3.5 Технологии франчайзинга в развитии услуг питания гостиниц и других средств размещения Тема 2.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания Тема 3.3 Вспомогательные службы предприятий питания Тема 3.6 Технологии кейтеринга в развитии услуг питания гостиниц и других средств размещения Тема 3.9 Инновационные технологии в управлении процессами организации и обслуживания потребителей услуг питания гостиничных предприятий Тема 3.7 Консалтинговые услуги в общественном питании. Состояние и перспективы развития</p>	44	20
<p>Контрольная работа №1 -19 Тема 1.1. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации</p>	19	20

Тип контрольного задания (из Приложения А)	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий
<p>обслуживания в организациях службы питания</p> <p>Тема 3.1 Организационная структура предприятия общественного питания</p> <p>Тема 3.2 Снабжение предприятий общественного питания</p> <p>Тема 3.8 Организация услуг питания участников съездов, конференций и других массовых мероприятий на базе гостиниц и других средств размещения</p> <p>Тема 3.4 Производственная деятельность в общественном питании</p> <p>Тема 2.3. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса на английском языке</p> <p>Тема 2.2. Контроль и качество предоставления услуг потребителям</p> <p>Тема 3.6 Технологии кейтеринга в развитии услуг питания гостиниц и других средств размещения</p> <p>Тема 3.8 Организация услуг питания участников съездов, конференций и других массовых мероприятий на базе гостиниц и других средств размещения</p> <p>Тема 2.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания</p> <p>Тема 3.3 Вспомогательные службы предприятий питания</p> <p>Тема 3.7 Консалтинговые услуги в общественном питании. Состояние и перспективы развития</p> <p>Тема 3.9 Инновационные технологии в управлении процессами организации и обслуживания потребителей услуг питания гостиничных предприятий</p>		
<p>Ситуационная задача №1</p> <p>Тема 1.1. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса</p> <p>Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания</p> <p>Тема 3.1 Организационная структура предприятия общественного питания</p> <p>Тема 3.2 Снабжение предприятий общественного питания</p> <p>Тема 3.8 Организация услуг питания участников съездов, конференций и других массовых мероприятий на базе гостиниц и других средств размещения</p> <p>Тема 2.3. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса на английском языке</p> <p>Тема 2.2. Контроль и качество предоставления услуг потребителям</p> <p>Тема 3.3 Вспомогательные службы предприятий питания</p> <p>Тема 3.4 Производственная деятельность в общественном питании</p> <p>Тема 2.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания</p> <p>Тема 3.6 Технологии кейтеринга в развитии услуг питания гостиниц и других средств размещения</p>	16	15
<p>Тестовые задания №1</p> <p>Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж.</p> <p>Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.</p> <p>Тема 1. 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами</p>	1	20
<p>Формы первичных документов №1</p> <p>Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при</p>	1	20

Тип контрольного задания (из Приложения А)	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий
предоставлении услуг питания Тема 2.2. Особенности работы с клиентами Тема 3.1. Взаимодействие службы питания с другими службами гостиницы		
Промежуточная аттестация		
Собеседование №1	44	20
Собеседование №2	44	20
Ситуационная задача №1	11	20
МДК. 02.02 наименование		
Текущий контроль		
Тестовое задание №, наименование темы		
Расчетное задание №, наименование темы		
Самостоятельная работа №, наименование темы		
Расчетное задание №, наименование темы		
Промежуточная аттестация		
Устный ответ		
Расчетное задание		

4 Структура контрольных заданий

МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

Текущий контроль

4.1 Собеседование №1

Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

1. Дать понятие и определить сущность общественного питания как сферы предпринимательской деятельности.
2. Перечислить социальные и экономические задачи и функции общественного питания
3. Дать определение типа и класса предприятий общественного питания
4. Назвать отличительные признаки ресторана, кафе, бара как типа предприятия общественного питания.
5. Дать определение услуги предприятия общественного питания
6. Как классифицируются услуги предприятия общественного питания?
7. В чем отличие услуг питания ресторана от услуг других типов предприятия общественного питания?
8. Назвать основополагающие ГОСТы, регулирующие деятельность предприятия общественного питания РФ.
9. Перечислить основные функциональные группы помещений предприятия питания
10. Дать общую характеристику производственной и торговой группе помещений
11. В чем выражается мощность предприятия общественного питания?
12. Перечислить состав помещений для приема и хранения товаров; определить их функциональное назначение
13. Воспроизвести организационную структуру: столовой, кафе, бара и ресторана.
14. Воспроизвести структуру управления современного ресторана.
15. Назвать виды снабжения предприятия общественного питания.
16. Перечислите основные источники товарных ресурсов предприятия общественного питания
17. Охарактеризовать технологический процесс товародвижения в предприятии питания
18. Как документально оформляются отношения между поставщиком и предприятием общественного питания?
19. Представить в виде схемы технологический процесс организации продовольственного снабжения предприятий общественного питания
20. Назвать источники материально-технологического снабжения современных предприятий питания
21. Дать характеристику вспомогательных служб предприятий общественного питания
22. Какую роль в составе предприятия питания выполняют технические помещения?
23. Определить сущность оперативного планирования на предприятиях общественного питания
24. В чьей компетенции находятся вопросы оперативного планирования?
25. Перечислить категории нормативных документов используемых в производственной деятельности предприятия общественного питания
26. Какую информацию и в какой структуре содержит сборник рецептов блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания
27. Какие сведения содержит рецептура на приготовлении блюда?
28. Охарактеризовать технологическую карту (ТК) на производства блюда
29. Чем отличается технологическая карта на производство блюда от технико -технологической (ТТК) карты на его производство?
30. Дать определение меню
31. Назвать виды меню, используемые в предприятиях общественного питания
32. Какие функции выполняет меню в предприятии питания?
33. Какой принцип положен в порядок расположения блюд в меню?

34. Какие требования предъявляются к внешнему оформлению карты блюд?
35. Какие цехи относят к заготовочным?
36. Какие цехи относят к доготовочным?
37. Назвать специализированные цехи предприятий общественного питания
38. Какие цехи относят к производственным (вспомогательным) помещениям?
39. Какие цехи предприятия общественного питания относят к основным?
40. Какую роль в составе производственных цехов играет холодный цех?
41. Какую производственную роль выполняют на предприятии: экспедиция, раздаточная, хлеборезка, буфет?
42. Назвать производственный персонал предприятия общественного питания
43. Какими документами определяется требования к производственному персоналу?
44. Дать определение процессу обслуживания потребителей в предприятии общественного питания
45. Перечислить основные формы методы обслуживания на предприятиях питания
46. На чем основан принцип процесса самообслуживания потребителей в предприятиях общественного питания
47. В каких предприятиях используют обслуживание официантами?
48. Какие столовые приборы называют основными?
49. Перечислить наборы столовых предметов, относящихся к основным
50. Перечислить столовую посуду, используемую при сервировке
51. Назвать виды столового белья
52. Назвать стандартные размеры салфеток
53. В каких случаях при сервировке столов используют салфетки-сетки, дорожки?
54. Какие рюмки подаются для подачи вин: белых, красных, игристых?
55. Какие рюмки используют для подачи крепких алкогольных напитков: водки, виски, рома, текилы, джина?
56. В каких рюмках подают минеральные и фруктовые воды?
57. Назвать порядок операций по сервировке стола
58. В какой последовательности укладывают ножи или сервировке стола?
59. В какой последовательности укладывают вилки?
60. Где может находиться салфетка на сервированном столе?
61. Как организован процесс обслуживания потребителей в ресторане?
62. Перечислить персонал предприятий общественного питания участвующий в процессе обслуживания потребителей в ресторанах и барах
63. Дать определения банкету.
64. По каким признакам классифицируют банкеты?
65. Перечислить виды банкетов
66. Какова последовательность действий персонала предприятий общественного питания по организации банкета?
67. Каковы особенности организации банкета с полным обслуживанием официантами?
68. Назвать традиционно-используемые формы банкетных столов
69. Как рассчитать количество обслуживающего персонала для банкетного обслуживания?
70. По какому поводу проводятся банкеты с частичным обслуживанием официантами?
71. В каких случаях лучшей формой банкетного обслуживания будет банкет-фуршет?
72. Назвать отличительные особенности, присущие банкету-фуршет
73. Как рассчитать необходимое количество столовой посуды и приборов для банкета-фуршет?
74. Чем отличается банкет коктейль от банкета-фуршет?
75. В каких случаях рекомендуется проводить торжественное мероприятие по типу «банкет-чай»?
76. Какие основные и дополнительные услуги питания предоставляют гостиничная служба питания?
77. Какие виды меню используют рестораны при гостиницах?
78. Какие формы и методы обслуживания применяются в предприятиях общественного питания при гостиницах?
79. Услуги каких предприятий общественного питания используются в местах массового отдыха: стадионах, пляжах, парках и т.д.?

80. Как меняется предложение услуг питания в зависимости от сезона в местах массового отдыха?
81. Какие требования предъявляются к оборудованию передвижных предприятий общественного питания?
82. Назвать организационные типы объектов общественного питания в пассажирских поездах
83. Назвать особенности обслуживания пассажиров воздушного транспорта
84. Какие услуги питания предоставляют пассажирам автомобильного транспорта?
85. Как организовать оценку качества обслуживания на предприятии общественного питания?
86. Кто входит в комиссию по оценке качества услуг питания на предприятии?
87. Какими элементами коммерческой деятельности предприятия общественного питания следует управлять с позиции маркетинга?
88. Что является предметом маркетинга в общественном питании?

4.2 Собеседование №2

Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

- 1 Перечислить основные формы методы обслуживания на предприятиях питания
- 2 На чем основан принцип процесса самообслуживания потребителей в предприятиях общественного питания
- 3 В каких предприятиях используют обслуживание официантами?
- 4 Какие столовые приборы называют основными?
- 5 Перечислить наборы столовых предметов, относящихся к основным
- 6 Перечислить столовую посуду, используемую при сервировке
- 7 Назвать виды столового белья
- 8 Назвать стандартные размеры салфеток
- 9 В каких случаях при сервировке столов используют салфетки-сетки, дорожки?
- 10 Какие рюмки подаются для подачи вин: белых, красных, игристых?
- 11 Какие рюмки используют для подачи крепких алкогольных напитков: водки, виски, рома, текилы, джина?
- 12 В каких рюмках подают минеральные и фруктовые воды?
- 13 Назвать порядок операций по сервировке стола
- 14 В какой последовательности укладывают ножи или сервировке стола?
- 15 В какой последовательности укладывают вилки?
- 16 Где может находиться салфетка на сервированном столе?
- 17 Как организован процесс обслуживания потребителей в ресторане?
- 18 Перечислить персонал предприятий общественного питания, участвующий в процессе обслуживания потребителей в ресторанах и барах.
- 19 Дать определения банкету.
- 20 По каким признакам классифицируют банкеты?
- 21 Перечислить виды банкетов
- 22 Какова последовательность действий персонала предприятий общественного питания по организации банкета?
- 23 Каковы особенности организации банкета с полным обслуживанием официантами?
- 24 Назвать традиционно-используемые формы банкетных столов
- 25 Как рассчитать количество обслуживающего персонала для банкетного обслуживания?
- 26 По какому поводу проводятся банкеты с частичным обслуживанием официантами?
- 27 В каких случаях лучшей формой банкетного обслуживания будет банкет-фуршет?
- 28 Назвать отличительные особенности, присущие банкету-фуршет
- 29 Как рассчитать необходимое количество столовой посуды и приборов для банкета-фуршет?
- 30 Чем отличается банкет коктейль от банкета-фуршет?
- 31 В каких случаях рекомендуется проводить торжественное мероприятие по типу «банкет-чай»?
- 32 Какие основные и дополнительные услуги питания предоставляют гостиничная служба питания?
- 33 Какие виды меню используют рестораны при гостиницах?

- 34 Какие формы и методы обслуживания применяются в предприятиях общественного питания при гостиницах?
- 35 Услуги каких предприятий общественного питания используются в местах массового отдыха: стадионах, пляжах, парках и т.д.?
- 36 Как меняется предложение услуг питания в зависимости от сезона в местах массового отдыха?
- 37 Какие требования предъявляются к оборудованию передвижных предприятий общественного питания?
- 38 Назвать организационные типы объектов общественного питания в пассажирских поездах
- 39 Назвать особенности обслуживания пассажиров воздушного транспорта
- 40 Какие услуги питания предоставляют пассажирам автомобильного транспорта?
- 41 Как организовать оценку качества обслуживания на предприятии общественного питания?
- 42 Кто входит в комиссию по оценке качества услуг питания на предприятии?
- 43 Какими элементами коммерческой деятельности предприятия общественного питания следует управлять с позиции маркетинга?
- 44 Что является предметом маркетинга в общественном питании?

4.3 Ситуационные задачи **«Технологии и организация услуг питания»**

Задача 1

Ресторан готовится к обслуживанию по методу «банкет с частичным обслуживанием». Предложите и обоснуйте состав меню по ассортименту и количеству блюд; сервировку стола на одного участника банкета и порядок процесса обслуживания.

Задача 2

В ресторане организуется отдел напитков. Определите его цели и задачи. Сформируйте персонал, определите функции персонала и предложите структуру управления отделом.

Задача 3

Меню ресторана в целом отвечает его классности. Однако его диагностика показала, что блюда, на которые делает ставку шеф-повар, продаются плохо. Решено обратить внимание на оформление меню торгового зала. Предложите изменения общего вида меню, позволяющие рассчитывать на прибыль от продажи блюд «аутсайдеров».

Задача 4

Гость ресторана заказал горячее блюдо, подающееся методом «фламбе», и вино, требующее декантации. Кому следует поручить обслуживание, какой инвентарь и аксессуары при этом будут задействованы и как технически грамотно его провести.

Задача 5

В банкетную службу ресторана поступил заказ на проведение банкета-приема на 10 человек от одного из иностранных представительств. Разработайте план мероприятий по организации и проведению данного банкета.

Задача 6

Ресторан позиционируется на рынке услуг как тематический. Предложите концепцию и разработайте план PR-мероприятий.

Задача 7

В ресторан поступил заказ на проведение делового обеда на 10 человек.

Определите последовательность действий персонала по подготовке и проведению данного мероприятия.

Задача 8

Ресторан при гостинице планируют провести банкетное обслуживание участников конференции в количестве 200 человек в период с 16 до 18 часов.

Подобрать вид банкета, рассчитать общую длину банкетного стола, предложить его конфигурацию, рассчитать количество обслуживающего персонала, предложить общую схему управления процессом обслуживания.

Задача 9

В банкетном зале ресторана проводится банкет-фуршет на 100 человек.

Рассчитайте потребность в столовой посуде и приборах; определите количество зон обслуживания и предложите схему сервировки одной из зон.

Задача 10

В кафе с обслуживанием официантами гость заказал:

-салат мясной

-борщ украинский

-рыбный рулет с картофелем «фри»

-компот из свежих фруктов.

Определите виды столовой посуды и приборов, необходимых в процессе обслуживания и составьте схему предварительной сервировки.

Задача 11

Вы менеджер торгового зала ресторана высшего класса. Вам предстоит подготовить торговый зал и провести обслуживание банкета за столом на 30 человек.

Разработайте план мероприятий по подготовке к банкету и схему процесса обслуживания гостей.

4.4 Творческие задания

1. Современные модели организации снабжения предприятий общественного питания.
2. Современные формы и методы обслуживания в предприятиях общественного питания.
3. Современные тенденции формирования рынка услуг питания России.
4. Принципы организации и управления банкетной службой ресторанов.
5. Роль и значение сомелье в повышении качества предоставляемых услуг.
6. Принципы формирования карты блюд в предприятиях общественного питания.
7. Автоматизированные системы управления качеством услуг в предприятиях общественного питания.
8. Роль материально-технического оснащения предприятия питания в повышении качества предоставляемых услуг.
9. Роль продовольственного снабжения предприятия питания в повышении качества предоставляемых услуг.
10. Мотивация и социально-экономическая поддержка персонала предприятия общественного питания.
11. Организация работ с алкогольными напитками в предприятиях общественного питания.
12. Производственный контроль качества услуг питания.
13. Столовая посуда и белье ресторанов как элемент формирования «атмосферики» предприятия.
14. Технология формирования сетевого рынка услуг питания.
15. Особенности организации служб питания при гостиницах.
16. Услуги предприятий быстрого обслуживания, особенности формирования и продвижения.

17. Ресторанный текстиль как имиджевая составляющая предприятия.
18. Менеджер по персоналу: профессиональный подбор и работа с кадрами на предприятиях общественного питания.
19. Организация процесса обслуживания потребностей в предприятии общественного питания формата free-flow.
20. Организация процесса обслуживания потребителей в предприятии общественного питания формата fast-food.
21. Особенности предоставления услуг питания в столовых открытого типа.
22. Особенности предоставления услуг питания в кафе общего типа.
23. Организация услуг питания туристов на транспорте.
24. Организация услуг питания в местах массового отдыха.
25. PR-сопровождение предприятия общественного питания.
26. Формирование имиджа предприятия питания в рыночных условиях.
27. Банкетные услуги и особенности их организации.
28. Ресторанный кейтеринг: современное состояние и перспективы развития.

4.5 Контрольные работы

Контрольная работа №1

1. Государственное регулирование общественного питания как сферы предпринимательской деятельности.
2. Характеристика услуг питания ресторанов.

Контрольная работа №2

1. Организация продовольственного снабжения предприятий общественного питания
2. Характеристика услуг питания баров.

Контрольная работа №3

- 1 Организация материально-технического снабжения предприятий общественного питания
2. Характеристика услуг питания столовых и закусочных.

Контрольная работа №4

1. Организация снабжения и складского хозяйства предприятий питания различных типов и классов услуг.
2. Классификация предприятий общественного питания.

Контрольная работа №5

1. Организация работы заготовочных цехов предприятий общественного питания.
2. Современные формы и методы обслуживания на предприятиях питания.

Контрольная работа №6

1. Организация работы доготовочных цехов предприятий общественного питания.
2. Столовая посуда, приборы и белье предприятий общественного питания.

Контрольная работа №7

1. Организация работы вспомогательных производственных помещений предприятий питания.
2. Современные требования и тенденции в сервировке столов для различных видов обслуживания.

Контрольная работа №8

1. Организация работы торгового зала предприятия питания различных форматов.
2. Особенности формирования карты вин и барной карты на предприятиях питания.

Контрольная работа №9

1. Оперативное планирование производства на предприятиях общественного питания.
2. Кейтеринговые услуги общественного питания.

Контрольная работа №10

1. Организация банкетного обслуживания на предприятии общественного питания.
2. Франчайзинг в общественном питании.

Контрольная работа №11

1. Банкет с частичным обслуживанием официантами: определение, назначение, краткая характеристика.
2. Факторы, влияющие на уровень качества обслуживания посетителей ресторана.
3. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
 - дипломатический прием на 160 человек,
 - юбилей на 40 человек,
 - свадьба на 90 человек,
 - банкет-фуршет на 300 человек.

Контрольная работа №12

- 1 Банкет с полным обслуживанием официантами: определение, назначение, краткая характеристика.
- 2 Вы вместе с шеф-поваром составляете меню в соответствии с концепцией вашего ресторана. Какими принципами вы будете руководствоваться при составлении и оформлении меню?
- 3 Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
 - дипломатический прием на 80 человек,
 - юбилей на 36 человек,
 - банкет-чай на 18 человек,
 - банкет-фуршет на 100 человек.

Контрольная работа №13

- 1 Банкет- фуршет: определение, назначение, краткая характеристика.
- 2 При повышении рентабельности предприятия общественного питания применяют убеждающую продажу блюд и напитков. Раскройте суть убеждающей продажи.
- 3 Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
 - дипломатический прием на 40 человек,
 - свадьба на 60 человек,
 - банкет-кофе на 20 человек,
 - банкет-фуршет на 45 человек.

Контрольная работа №14

- 1 Организация обслуживания по типу «Шведский стол»: определение, назначение, краткая характеристика.
- 2 Вы работаете менеджером в гостинице. Питание туристов - ваше направление. Перечислите способы предоставления услуги питания, проживающим в гостинице.
- 3 Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
 - дипломатический прием на 120 человек,
 - свадьба на 80 человек,
 - банкет-коктейль на 25 человек,
 - банкет-фуршет на 60 человек.

Контрольная работа №15

- 1 Прием-коктейль: определение, назначение, характеристика.
- 2 Укажите характерные особенности приёма в «обнос», особенности сервировки стола.

3 Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:

- прием на 60 человек,
- юбилей на 40 человек,
- банкет-чай на 19 человек,
- банкет-фуршет на 55 человек.

Контрольная работа №16

1 В услуги предприятия общественного питания, в котором вы работаете, входит кейтеринг, вам предложили возглавить эту службу. Дайте характеристику кейтерингу и в чём заключается работа менеджера этой службы?

2 В чём заключается подача блюд «русским способом» и в каких случаях она применяется?

3 Рассчитайте необходимое количество столовой посуды и приборов для банкета-чай на 12 человек и количество официантов для обслуживания.

Контрольная работа №17

1 Банкет-чай: определение, назначение, краткая характеристика.

2 Какова роль менеджера при проведении приёма или банкета. Особенности приёма заказа.

3 Рассчитайте необходимое количество столовой посуды и приборов для банкета - «юбилей» на 30 человек и количество официантов для его обслуживания.

Контрольная работа №18

1 Особенности обслуживания участников симпозиумов, совещаний, конференций.

2 В чём заключается подача блюд «английским способом»?

3 Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:

- прием на 40 человек,
- банкет «Новый год» на 70 человек,
- банкет-кофе на 12 человек,
- банкет-фуршет на 80 человек.

Контрольная работа №19

1 Особенности обслуживания проживающих в гостиницах, в номерах гостиниц.

2 Организация приемов, выбор типа приема, приглашение и размещение гостей. Этикет и деловой протокол.

3 Рассчитайте необходимое количество столовой посуды и приборов для официального приёма на 40 человек и количество официантов для его обслуживания.

4.6 Тестовые задания

1. Услуги по организации досуга включают:

1. Услугу питания
2. Услугу изготовления кулинарной продукции
3. Организацию музыкального обслуживания
4. Организацию проведения концертов

5. Предоставление газет, журналов
6. Организацию танцевальной программы

2. Методы обслуживания:

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

3. По способу расчета с потребителями различают виды самообслуживания:

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

4. Для организации завтраков в ресторане используется вид меню:

1. Меню дежурных блюд
2. Комплексное меню
3. Меню заказных блюд
4. Банкетное меню
5. Меню для обслуживания по типу «Шведский стол»
6. Меню дневного рациона питания

5. Вид сервиса, при котором официанты обслуживают посетителей в перчатках:

1. Французский
2. Русский
3. Немецкий
4. Американский
5. Английский
6. Все вышеперечисленные

6. Норма официантов при организации банкета с полным обслуживанием:

1. 1 официант на 2-4 человека
2. 1 официант на 4-6 человек
3. 1 официант на 6-8 человек
4. 1 официант на 8-10 человек
5. 1 официант на 10-12 человек
6. 1 официант на 12-14 человек

7. Норма официантов при организации банкета с частичным обслуживанием:

1. 1 официант на 2-4 человека
2. 1 официант на 4-6 человек
3. 1 официант на 6-8 человек
4. 1 официант на 8-10 человек
5. 1 официант на 10-12 человек
6. 1 официант на 12-14 человек

6. Банкеты, для которых не накрывают столы:

1. Дипломатический прием

2. Банкет-чай
3. Кофе-брейк
4. Банкет-фуршет
5. Банкет-коктейль
6. Банкет с частичным обслуживанием официантов

7. Банкеты, которые проводят «стоя»:

1. Дипломатический прием
2. Банкет-чай
3. Кофе-брейк
4. Банкет-фуршет
5. Банкет-коктейль
6. Банкет с частичным обслуживанием официантов

10. Особенности, отличающие предприятия питания в гостиницах:

1. Услуги питания могут быть включены в стоимость проживания
2. Услуги питания не могут быть включены в стоимость проживания
3. Наличие постоянного контингента посетителей
4. Зависимость от загрузки гостиничного фонда
5. Возможность предоставления кейтеринговых услуг
6. Особый режим работы

11. Факторы, влияющие на состав предприятий питания в гостинице:

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

12. Деятельность службы питания в гостинице взаимосвязана с:

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

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

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

14. Подразделения, которые не входят в структуру службы питания:

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

6. Административно-хозяйственная служба

15. Самостоятельное обслуживание питанием называется:

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

16. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «НВ - Полупансион»:

1. Континентальный
2. Расширенный
3. Английский
4. Американский
5. Шведский стол
6. Завтрак с шампанским

17. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «ВВ - только завтрак»:

1. Континентальный
2. Расширенный
3. Английский
4. Американский
5. Шведский стол
6. Завтрак с шампанским

18. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «FB - полный пансион»:

1. Континентальный
2. Расширенный
3. Английский
4. Американский
5. Шведский стол
6. Завтрак с шампанским

19. Прогрессивные формы обслуживания, которые применяются в предприятиях питания гостиниц:

1. Чайные, кофейные и витаминные столы
2. Развозная торговля в зале
3. Обслуживание в номерах
4. Бизнес-ланчи
5. Залы-экспрессы
6. Воскресные бранчи

20. Вид меню, по которому блюда готовят «на заказ»:

1. A la carte
2. Табльдот
3. Oarte du jour
4. Шведский стол
5. Стол-буфет
6. Цикличное меню

21. Вид меню, который используется при организации питания в санаториях:

1. A la carte
2. Табльдот
3. Carte du jour
4. Шведский стол
5. Стол-буфет
6. Цикличное меню

22. Вид меню, который используется при организации питания по типу «Все включено»:

1. Шведский стол
2. A la carte
3. Табльдот
4. Стол-буфет
5. Цикличное меню
6. Cartedujour

23. Столовые для персонала в гостинице могут относиться к столовым:

1. Закрытого типа
2. Полузакрытого типа
3. Коммерческие
4. Социально-ориентированные
5. Открытого типа
6. Все вышеперечисленное

24. Система питания в гостинице, в стоимость проживания которой включен только завтрак:

1. ВВ
2. НВ
3. НВ+
4. FB
5. FB+
6. ALL

25. Система питания в гостинице, в стоимость проживания которой включены все приемы пищи и напитки местного производства:

1. ВВ
2. НВ
3. НВ+
4. FB
5. FB+
6. ALL+

ФОРМЫ ПЕРВИЧНЫХ ДОКУМЕНТОВ, ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПИТАНИЯ

Договор на оказание услуг по организации питания (примерная форма)

Примерная форма

Договор N на оказание услуг по организации питания

г. " _ "г.

(наименование или Ф.И.О.), именуем __ в дальнейшем "Исполнитель", в лице (должность, Ф.И.О.), действующ _ на основании (Устава, положения, доверенности), с одной стороны, и

(наименование или Ф.И.О.), именуем в дальнейшем "Заказчик", в лице (должность, Ф.И.О.), действующ на основании (Устава, положения, доверенности), с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1. По настоящему договору Исполнитель обязуется оказать услуги по организации и обеспечению питанием(далее - услуга), а Заказчик принять и оплатить оказанные услуги.

1.2. Наименование услуг, объемы определяются в Техническом задании (Приложение N 1 к настоящему договору).

2. Сроки и порядок оказания услуг

2.1. Срок оказания услуг: с "_ "г. по "_ "г.

2.2. Порядок оказания услуг по договору определяется техническим заданием (Приложение N 2 к настоящему договору).

3. Порядок приемки услуг

3.1. Приемка услуги по количеству, качеству и ассортименту производится в соответствии с Федеральным законом от 30.03.99 N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения", Федеральным законом от 02.01.2000 N 29-ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов", установленными санитарными правилами и другими обязательными требованиями.

4. Порядок расчетов

4.1. Общая стоимость оказываемых услуг на дату заключения настоящего договора составляет () рублей.

4.2. Цена за оказанные услуги включает в себя: стоимость оказания услуг с учетом НДС, включая все расходы и затраты, связанные с оказанием данных услуг, перевозку, страхование, уплату налогов, таможенных пошлин, сборов и других обязательных платежей.

4.3. Цена настоящего договора является твердой и не может изменяться в ходе его исполнения.

4.4. Оплата осуществляется по безналичному расчёту в течение банковских дней и предоставления полного пакета документов в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.5. Исполнитель по согласованию с Заказчиком вправе изменить цену договора пропорционально объему указанных дополнительных Услуг (работ) или объему указанной части Услуг (работ), но не более чем на десять процентов такой цены.

5. Права и обязанности Заказчика

5.1. Заказчик обязан:

5.1.1. Своевременно и в полном объеме производить оплату оказанных услуг, предоставленных в соответствии с условиями настоящего договора.

5.2. Заказчик имеет право:

5.2.1. Требовать надлежащего исполнения Исполнителем принятых на себя обязательств;

5.2.2. Предъявлять обоснованные претензии к оказываемым услугам;

5.2.3. Совершенствовать организацию питания путем внедрения новых форм обслуживания и технологий приготовления пищи совместно с Исполнителем;

5.3. Осуществлять контроль организации и обеспечения услуг без вмешательства в оперативно - хозяйственную деятельность Исполнителя.

6. Права и обязанности Исполнителя

6.1. Исполнитель обязан:

6.1.1. Оказывать услугу в соответствии с условиями настоящего договора;

6.1.2. Обеспечить надлежащее исполнение взятых на себя обязательств по оказанию услуг;

6.1.3. Обеспечивать внедрение новых технологий приготовления готовых рационов питания и форм обслуживания в общеобразовательном учреждении, полуфабрикатов высокой степени готовности, выполнение условий правильной транспортировки и хранения продукции; предоставление информации о закупаемой продукции;

Подпись ответственного за расчет