

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

**КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КРАСНОЯРСКИЙ КОЛЛЕДЖ ОТРАСЛЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»**

РАССМОТРЕНО

методической комиссией
протокол № 6 от «20» июня 2024 г.

УТВЕРЖДЕНО

Директор КГБПОУ «Красноярский колледж
отраслевых технологий и
предпринимательства»

_____/Н. В. Журова
Приказ № 01-60-2П от «01» июля 2024 г.

**ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ
КВАЛИФИЦИРОВАННЫХ РАБОЧИХ, СЛУЖАЩИХ**

43.01.09 ПОВАР, КОНДИТЕР
на базе основного общего образования

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

ОПв.05 Организация обслуживания

Красноярск, 2024

СОСТАВ КОМПЛЕКТА

1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Формы контроля и оценивания элементов учебной дисциплины
3. Результаты освоения дисциплины
 - 3.1 Профессиональные компетенции, подлежащие проверке при выполнении задания
 - 3.2 Общие компетенции, подлежащие проверке при выполнении задания
 - 3.3 Основные показатели оценки результатов
4. Оценка освоения курса учебной дисциплины
 - 4.1. Задания для текущего контроля освоения учебной дисциплины
 - 4.2. Задания для проведения промежуточной аттестации по учебной дисциплине

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Общие положения

Контрольно-измерительные материалы предназначены для проверки результатов освоения учебной дисциплины ОПв.05 Организация обслуживания образовательной программы среднего профессионального образования по специальности/ профессии **43.01.09 ПОВАР, КОНДИТЕР.**

Контрольно-измерительные материалы предназначены для текущего и промежуточного контроля, оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОПв.05 Организация обслуживания

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является Дифференцированный зачёт, который оценивается по пятибалльной шкале оценок.

2. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ ЭЛЕМЕНТОВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контролируемые темы (разделы) учебной дисциплины	Форма контроля и оценивания	
	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Раздел 1 «Общая характеристика процесса обслуживания» Раздел 2 «Характеристика торговых помещений» Раздел 3 «Столовая посуда, приборы, бельё» Раздел 4 «Обслуживание посетителей в ресторанах» Раздел 5 «Обслуживание приёмов и банкетов» Раздел 6 «Специальные виды услуг и формы обслуживания» Раздел 7 «Современные виды услуг и формы обслуживания» Раздел 8 «Услуги по организации обслуживания гостей на высшем уровне (VIP), иностранных туристов»	- Тесты письменные - Практические работы - Реферат - Сообщение - Доклад - Ситуационные задания	Дифференцированный зачёт

3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Профессиональные компетенции, подлежащие проверке при выполнении задания

В результате текущего контроля и оценки результатов освоения умений и знаний по учебной дисциплине ОПв.05 Организация обслуживания осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных компетенций:

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 1.1. Подготавливать рабочее место,	точность применения знаний в общих

оборудование, сырье, исходные материалы для обработки сырья, приготовления полуфабрикатов в соответствии с инструкциями и регламентами	вопросах технологического оборудования кулинарного и кондитерского цеха при организации подготовки рабочего места, оборудования, сырья для приготовления полуфабрикатов в соответствии с инструкциями и регламентами
ПК 2.1. Подготавливать рабочее место, оборудование, сырье, исходные материалы для приготовления горячих блюд, кулинарных изделий, закусок разнообразного ассортимента в соответствии с инструкциями и регламентами	точность применения знаний в общих вопросах технологического оборудования кулинарного и кондитерского цеха при организации подготовки рабочего места, оборудования, сырья для приготовления горячих блюд, кулинарных изделий, закусок сложного ассортимента в соответствии с инструкциями и регламентами
ПК 3.1. Подготавливать рабочее место, оборудование, сырье, исходные материалы для приготовления холодных блюд, кулинарных изделий, закусок в соответствии с инструкциями и регламентами	точность применения знаний в общих вопросах технологического оборудования кулинарного и кондитерского цеха при организации подготовки рабочего места, оборудования, сырья для приготовления холодных блюд, кулинарных изделий, закусок в соответствии с инструкциями и регламентами
ПК 4.1. Подготавливать рабочее место, оборудование, сырье, исходные материалы для приготовления холодных и горячих сладких блюд, десертов, напитков разнообразного ассортимента в соответствии с инструкциями и регламентами	точность применения знаний в общих вопросах технологического оборудования кулинарного и кондитерского цеха при организации подготовки рабочего места, оборудования, сырья для приготовления холодных и горячих сладких блюд, десертов, напитков в соответствии с инструкциями и регламентами
ПК 6.1. Подготавливать рабочее место кондитера, оборудование, инвентарь, кондитерское сырье, исходные материалы к работе в соответствии с инструкциями и регламентами	точность применения знаний в общих вопросах технологического оборудования кулинарного и кондитерского цеха при организации подготовки рабочего места, оборудования, кондитерского сырья в соответствии с инструкциями и регламентами

3.2. Общие компетенции, подлежащие проверке при выполнении задания

В результате текущего контроля и оценки по учебной дисциплине ОПв.05 Организация обслуживания осуществляется комплексная проверка следующих общих компетенций:

Код	Общие компетенции	Показатели оценки результата
ОК 1.	выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	умение выражать свои мысли, грамотно аргументировать свою позицию; точность выполнения предложенных преподавателем заданий, а также рациональность организации собственной учебной деятельности, рациональность распределения времени; организовать и использовать деятельность, применяя методы и способы решения профессиональных задач
ОК.2	осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	способность нахождения и использования информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития

ОК.3	планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	определение траектории профессионального развития и самообразования; применение современной научной иностранной профессиональной терминологии
ОК.4	работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	правильность взаимодействия с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения, брать на себя ответственность за работу команды; соблюдение норм профессиональной этики при работе в команде
ОК.5	осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	грамотное устное и письменное изложение своих мыслей на по профессиональной тематике
ОК.6	проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	демонстрация представления своего мнения с соблюдением этических норм и общечеловеческих ценностей
ОК.7	содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	использование знаний в общих вопросах необходимости и принципах использования технологического оборудования кулинарного и кондитерского цеха для соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности
ОК.8	использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	сохранение и укрепление здоровья посредством использования средств физической культуры
ОК.9	использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности
ОК.10	пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке
ОК.11	планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	определение инвестиционной привлекательности коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности

3.3. Основные показатели оценки результатов

Перечень основных показателей оценки результатов знаний и умений, подлежащих текущему контролю и промежуточной аттестации

Результаты обучения: умения, знания	Показатели оценки результата
Умения	
применять регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, соблюдать санитарно эпидемиологические	демонстрация умений и знаний в применении регламентов, стандартов и нормативно-технических документов, соблюдая

требования	санитарно эпидемиологические требования
организовывать и проводить подготовку рабочих мест, технологического оборудования, производственного инвентаря, инструментов, весоизмерительных приборов в соответствии с инструкциями и регламентами	демонстрация умений и знаний в организации, проведении подготовки рабочих мест, технологического оборудования, производственного инвентаря, инструментов, весоизмерительных приборов в соответствии с инструкциями и регламентами
выбирать производственный инвентарь и технологическое оборудование и безопасно пользоваться им при приготовлении блюд, напитков и кулинарных изделий	соответствие выбранных методов применения в подборе производственного инвентаря и технологического оборудования и безопасного использования им при приготовлении блюд, напитков и кулинарных изделий
отпускать готовые блюда, напитки и кулинарные изделия с раздачи/ прилавка и на вынос с учётом требований к безопасности готовой продукции	способность к рефлексии в собственной деятельности отпускать готовые блюда, напитки и кулинарные изделия с раздачи/ прилавка и на вынос с учётом требований к безопасности готовой продукции
выполнять работы по подготовке рабочего места и технологического оборудования, производственного инвентаря, инструмента, весоизмерительных приборов кондитерского цеха к работе	демонстрация умений и знаний в правилах выполнять работы по подготовке рабочего места и технологического оборудования, производственного инвентаря, инструмента, весоизмерительных приборов кондитерского цеха к работе
безопасно использовать технологическое оборудование для изготовления кондитерской и шоколадной продукции	владение навыками при принятии безопасно использовать технологическое оборудование для изготовления кондитерской и шоколадной продукции
производить анализ и оценку потребности основного производства организации питания в материальных ресурсах и персонале	демонстрация умений соблюдать стандарты чистоты на рабочем месте производить анализ и оценку потребности основного производства организации питания в материальных ресурсах и персонале
Знания	
нормативные правовые акты российской федерации, регулирующие деятельность организации питания	точность в использовании Закона "О качестве и безопасности пищевых продуктов" и СанПиН 2.3.2.1078-01 "Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов"
назначение, правила использования технологического оборудования, производственного инвентаря, инструмента, весоизмерительных приборов, посуды, используемых в приготовлении блюд, напитков и кулинарных изделий, используемые в кондитерском цехе и правила ухода за ними	демонстрация умений и знаний в назначении, правилах использования технологического оборудования, производственного инвентаря, инструмента, весоизмерительных приборов, посуды, используемых в приготовлении блюд, напитков и кулинарных изделий, используемые в кондитерском цехе и правила ухода за ними
требования охраны труда, производственной санитарии и пожарной безопасности в организациях питания	демонстрация знаний требований охраны труда, производственной санитарии и пожарной безопасности в организациях питания
методы минимизации отходов при	использование специфики

очистке, обработке и измельчении сырья, используемого при приготовлении блюд, напитков и кулинарных изделий, с учетом соблюдения требований к качеству	производственной деятельности организации, методов минимизации отходов при очистке, обработке и измельчении сырья, используемого при приготовлении блюд, напитков и кулинарных изделий, с учетом соблюдения требований к качеству
требования к качеству, срокам и условиям хранения, признаки и органолептические методы определения доброкачественности пищевых продуктов, используемых в приготовлении кондитерской и шоколадной продукции	демонстрация умений и знаний, правил соблюдения требования к качеству, срокам и условиям хранения, признакам и органолептическим методам определения доброкачественности пищевых продуктов, используемых в приготовлении кондитерской и шоколадной продукции
правила составления меню, заявок на продукты, ведения учета и составления товарных отчетов о производстве блюд, напитков и кулинарных изделий;	соответствие выбранных методов правил составления меню, заявок на продукты, ведения учета и составления товарных отчетов о производстве блюд, напитков и кулинарных изделий;
виды, назначение, правила безопасной эксплуатации технологического оборудования производственного инвентаря, инструментов, весоизмерительных приборов, посуды и правила ухода за ними	демонстрация умений и знаний в применении правил безопасной эксплуатации технологического оборудования производственного инвентаря, инструментов, весоизмерительных приборов, посуды и правила ухода за ними
специфика производственной деятельности организации, технологические процессы и режимы производства блюд, напитков и кулинарных изделий	владение навыками производственной деятельности организации, технологические процессы и режимы производства блюд, напитков и кулинарных изделий
реализовывать готовую кондитерскую и шоколадную продукцию с учётом требований к безопасности готовой продукции	соответствие выбранных методов применения реализовывать готовую кондитерскую и шоколадную продукцию с учётом требований к безопасности готовой продукции

4.ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ КУРСА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование контроля	Тема	Форма контроля
-----------------------	------	----------------

Текущий контроль	Раздел 1 «Общая характеристика процесса обслуживания» Раздел 2 «Характеристика торговых помещений» Раздел 3 «Столовая посуда, приборы, бельё» Раздел 4 «Обслуживание посетителей в ресторанах» Раздел 5 «Обслуживание приёмов и банкетов» Раздел 6 «Специальные виды услуг и формы обслуживания» Раздел 7 «Современные виды услуг и формы обслуживания» Раздел 8 «Услуги по организации обслуживания гостей на высшем уровне (VIP), иностранных туристов»	- Тесты письменные - Практические работы - Реферат - Сообщение - Доклад - Ситуационные задания
Промежуточная аттестация		Дифференцированный зачет в форме устного ответа.

4.1. Задания для текущего контроля освоения учебной дисциплины ОПв.05 Организация обслуживания

Текущий контроль знаний

Тесты для контроля знаний

Дисциплина «Организация обслуживания»

Цель тестирования: тематический контроль

Автор: Федченко Е.В.

Инструкция для обучающихся

Тест состоит из вопросов. На его выполнение отводится от 20 до 45 минут. Задания подразделяются на категории:

- множественный - выбор одного и более правильных вариантов;
- краткий ответ (к этим заданиям вы должны самостоятельно сформулировать и записать ответ).

Если задание не удастся выполнить сразу, переходите к следующему. Если останется время, вернитесь к пропущенным заданиям. Отвечать разрешено не по порядку.

Критерии оценки

«5» - 100 – 90% правильных ответов

«4» - 89 - 80% правильных ответов

«3» - 79 – 70% правильных ответов

«2» - 69% и менее правильных ответов.

Раздел 1. Общая характеристика процессов обслуживания.

Тема 1.1 Классификация услуг общественного питания, требования к ним. Характеристика методов и форм обслуживания. Прогрессивные технологии обслуживания.

1. Метод самообслуживания применяется:

- А) в барах
 - Б) в столовых
 - В) в кафе
 - Г) в ресторанах
2. Предприятие общественного питания с барной стойкой – это:
- А) ресторан
 - Б) пельменная
 - В) столовая
 - Г) бар
3. Система организации обслуживания на выезде – это...
4. Предприятие общественного питания с ограниченным ассортиментом блюд несложного приготовления из определённого вида сырья:
- А) кафе
 - Б) бар
 - В) закусочная
 - Г) столовая
5. Фламбирование – это...
6. Бары и рестораны подразделяются на:
- А) типы
 - Б) классы
 - В) категории
 - Г) виды
7. Метод обслуживания, в процессе которого потребители самостоятельно берут с раздаточных прилавков холодные блюда, закуски и т.д., называется:
- А) комбинированный метод
 - Б) обслуживание персоналом
 - В) самообслуживание
8. По ассортименту реализуемой продукции, кафе различают:
- А) кафе-варьете
 - Б) кафе детское
 - В) кафе-мороженое
 - Г) кафе молодёжное
9. Транширование – это...
10. Ресторан, в котором интерьер оформлен в экзотическом стиле и возможно смешение различных кухонь – это...
11. В ресторане применяют вид обслуживания – ...
12. Ресторан, где заказ осуществляется через сеть Интернет, называется:
- А) социальный
 - Б) концептуальный
 - В) виртуальный
 - Г) выездной
13. Предприятие питания, производящее и реализующее блюда в соответствии с разнообразным по дням недели меню:
- А) ресторан
 - Б) столовая
 - В) пиццерия
 - Г) кафе
14. Какие типы предприятий общественного питания подразделяются на классы:
- А) кафе
 - Б) рестораны
 - В) столовые

Г) бары

15. Деятельность по стимулированию сбыта продукции и услуг общественного питания – это...

Раздел 2. Характеристика торговых помещений

Тема 2.1 Характеристика основных и вспомогательных торговых помещений, их назначение и оснащение

1. Помещение начала обслуживания гостей в ресторане называется:

- А) сервис-бар
- Б) вестибюль
- В) сервисная
- Г) гардероб

2. К вспомогательным помещениям предприятия относят:

- А) торговый зал
- Б) банкетный зал
- В) сервисная
- Г) моечная кухонной посуды

3. Помещение для встречи, ожидания гостей, которое располагается перед торговым или банкетным залом, называется:

- А) торговый зал
- Б) гардероб
- В) вестибюль
- Г) аванзал

4. Какое количество крючков должно быть в гардеробе ресторана?

- А) количество мест в зале + 10% резерв
- Б) 100 крючков
- В) 200 крючков

5. К основным торговым помещениям ресторана относят:

- А) хлеборезка
- Б) вестибюль
- В) аванзал
- Г) сервисная

6. Помещение в ресторане для хранения и выдачи официантам столовой посуды, столовых приборов, называется:

- А) сервис-бар
- Б) сервисная
- В) моечная столовой посуды
- Г) моечная кухонной посуды

7. Система освещения отдельных столов, участков зала, барной стойки – это...

- А) естественное освещение
- Б) смешанное освещение
- В) локальное освещение

8. В торговых залах предприятий общественного питания должен быть температурный режим:

- А) 16-18
- Б) 22-24
- В) 26-28

9. Вид помещения, размещающееся рядом с торговым залом и имеющее подсобное и основное помещение:

- А) сервис-бар
- Б) раздаточная
- В) сервисная

10. К продукции сервис-бара относят:

- А) вторые горячие блюда
- Б) фрукты, винно-водочные изделия
- В) горячие напитки
- Г) табачные изделия
- Д) кондитерские изделия

Раздел 3. Столовые посуда, приборы, бельё

Тема 3.1 Виды столовой посуды и приборов.

Характеристика фарфоровой и керамической посуды. Характеристика столового белья.

Виды, назначение.

1. Чашка бульонная с блюдцем предназначена для подачи:

- А) супов-пюре
- Б) заправочных супов
- В) плова
- Г) бульонов

2. Тарелка мелкая столовая предназначена для подачи:

- А) холодных блюд и закусок
- Б) вторых горячих блюд
- В) бульонов
- Г) расстегаев, пирожков

3. Для подачи белого вина используют:

- А) мадерную рюмку
- Б) рейнвейную рюмку
- В) ликёрную рюмку
- Г) лафитную рюмку

4. Тарелка для подачи хлеба, тостов, пирожков – это...

5. Для подачи зелёного чая, кумыса предназначены:

- А) стаканы
- Б) чашки
- В) кисэ
- Г) пиалы

6. Для чего предназначен мольтон?

- А) его стелят поверх основной скатерти
- Б) для красоты стола
- В) предохраняет скатерть от растягивания
- Г) приглушает звон посуды

7. Из какого материала обычно изготавливают столовые приборы, применяемые в ресторанах, кафе?

- А) мельхиор
- Б) нержавеющей сталь
- В) алюминий
- Г) пластмасс

8. Какую посуду используют для подачи национальных блюд: плова, мантов, лагмана?

- А) пиала
- Б) глубокие чашки
- В) мелкие столовые тарелки
- Г) кисэ

9. К дополнительным приборам относят:

- А) ложка для мороженого
- Б) нож для масла

В) вилка для фондю

Г) ложка для соуса

10. Полотенца для полирования посуды и приборов изготавливаются размером:

А) 50х50см

Б) 100х40см

В) 40х40см

Г) 35х35см

11. Тренога используется для подачи:

А) супов-пюре

Б) икры красной

В) ухи рыбной

12. Рыбный прибор состоит из:

А) вилка

Б) вилка, нож, ложка

В) вилка, нож

Г) ложка, нож

13. Размеры ручника?

А) 40х100см

Б) 50х50см

В) 32х32см

Г) 40х80см

14. Каких скатертей не бывает по назначению?

А) обычных

Б) банкетных

В) фуршетных

Г) домашних

15. В каких предприятиях общественного питания используют фаянсовую посуду?

А) закусочные

Б) рестораны

В) столовые

16. Для подачи красного вина используют:

А) лафитную рюмку

Б) рейнвейную рюмку

В) мадерную рюмку

Г) фужер

17. Рыбные закуски едят:

А) столовыми приборами

Б) рыбными приборами

В) закусочными приборами

18. Лоток овальный предназначен для подачи:

А) птицы

Б) десертов

В) шпрот

Г) сыра

19. Для подачи горячих закусок из рыбы и морепродуктов используют:

А) кокотница

Б) кокильница

В) пашотница

Г) тренога

20. Установите соответствие:

А) рюмка водочная

А) 125см

Б) рюмка лафитная

Б) 50см

- В) рюмка ликёрная
- Г) олд-фэшэнд
- Д) рюмка рейнвейная
- Е) рюмка мадерная

- В) 15см-25см
- Г) 100см-250см
- Д) 75см
- Е) 100см

Раздел 4. Обслуживание посетителей в ресторанах

Тема 4.1 Встреча, размещение гостей в ресторане. Приём и оформление заказа. Работа сомелье. Основные методы подачи блюд в ресторане.

1. С какой стороны в кафе, ресторане женщина садится от мужчины?
 - А) напротив мужчины
 - Б) слева
 - В) справа
2. Для чего кладут на стол салфетку «сет»?
 - А) если стол имеет красивое покрытие
 - Б) если нет скатерти
 - В) если нет других салфеток
3. В ресторане у столика гостей встречает....
4. Сомелье – это...
 - А) человек, который обслуживает посетителей
 - Б) человек, дающий советы по выбору вин и напитков
 - В) человек, который встречает посетителей
5. Что должен иметь при себе официант при обслуживании посетителей?
 - А) сигареты
 - Б) карты
 - В) блокнот
 - Г) ручку
6. Какой дополнительный прибор подают к яичнице-глазунье?
 - А) чайная ложка
 - Б) десертная ложка
 - В) столовая ложка
 - Г) фруктовая ложка
7. Какая сервировка производится до приёма гостей в ресторане?
 - А) предварительная
 - Б) дополнительная
 - В) исполнительная
8. Какую посуду применяют для подачи шампанского?
 - А) рюмка сауэр
 - Б) стакан хайбол
 - В) бокал тулип
 - Г) рюмка лафитная
9. К керамической посуде, используемой в ресторане, относят:
 - А) турка
 - Б) сковорода
 - В) приборы для специй
10. В каком случае производится дополнительная сервировка стола?
 - А) в соответствии с принятым заказом
 - Б) по правилам эстетики
 - В) такой сервировки не существует
11. Металлическая посуда – это:
 - А) ваза
 - Б) турка

- В) хренница
- Г) хлебница

12. Для того, чтобы горчица на столе не заветривалась, необходимо добавить в неё...

- А) несколько капель уксуса
- Б) несколько капель растительного масла
- В) немного сока лимона
- Г) несколько капель воды

13. Как подают меню в ресторане посетителям?

- А) в открытом виде с левой стороны
- Б) в закрытом виде
- В) в открытом виде с правой стороны
- Г) меню должно лежать на столе

14. У входа в ресторан гостей встречает:

- А) официант
- Б) швейцар
- В) метрдотель
- Г) гардеробщик

15. Десертные вина типа Токай, Мускат подают:

- А) к острым сырам
- Б) к сладким блюдам и фруктам
- В) к блюдам из мяса

16. Что должен сделать официант, если посетитель пролил на скатерть красное вино?

- А) ничего не предпринимать
- Б) накрыть чистой салфеткой
- В) потребовать оплатить за скатерть

17. У входа в торговый зал гостей встречает...

18. Коньячная рюмка имеет ёмкость:

- А) 25-50 см³
- Б) 50-75 см³
- В) 15-25 см³
- Г) 100-125 см³

19. В какое время подают гостям аперитив?...

20. Какой рюмкой сервируют стол, если в меню включено второе горячее рыбное блюдо?

- А) лафитная
- Б) рейнвейная
- В) водочная

21. Французский метод подачи блюд в ресторане предусматривает:

- А) перекладывание его в тарелку гостя
- Б) работа с приставным столиком
- В) расположение блюд в целом виде на столе

22. Какая посуда предназначена для подачи горячих закусок:

- А) кокотницы
- Б) кокильницы
- В) порционные сковороды
- Г) кастрюли
- Д) закусочные тарелки

23. Какое приспособление используют для охлаждения бутылок?

- А) холодную воду
- Б) винный кулер
- В) морозильную камеру

24. Фруктовые ликёры подают:
А) к чаю
Б) к сырам
В) к мясу
Г) к рыбе
25. С чего начинается предварительная сервировка стола?
А) с сервировки стола приборами
Б) с накрытия стола скатертью
В) с сервировки стола тарелками
26. Завершающим этапом в ресторане, кафе является...
27. Что такое волованы?
А) мелкие маринованные огурчики
Б) корзиночки из слоёного теста
В) обжаренные кусочки хлеба
28. Английский метод подачи блюд в ресторане предусматривает:
А) расположение блюд в целом виде на столе
Б) работа с приставным столиком
В) перекладывание его в тарелку гостя
29. К каким блюдам подают красные столовые вина типа, Каберне, Бордо, Божоле?
А) к тортам
Б) к блюдам из мяса
В) к закускам из рыбы
30. Переливание вина из бутылки в графин, называется:
А) переливание
Б) декантация
В) разливание
31. К каким блюдам рекомендуют подавать полусладкое и сладкое шампанское?
А) к мясу птицы
Б) к шоколаду
В) к десертам, фруктам
32. Температура подачи красных столовых вин типа Бордо, Каберне?
А) 20-22
Б) 6-8
В) 10-12

Раздел 5. Обслуживание приёмов и банкетов

Тема 5.1 Виды приёмов и банкетов: дневные дипломатические приёмы.

Тема 5.2

Вечерние дипломатические приёмы.

Тема 5.3

Банкет за столом с полным и частичным обслуживанием официантами

- Слово «фуршет» с французского означает -
- После ухода гостей с банкета, официанты убирают в последнюю очередь:
А) тарелки
Б) вазы с цветами
В) посуду из стекла
- Кто устраивает приём Жур фикс?
А) губернатор
Б) мэр города
В) адвокат
Г) жена министра иностранных дел

4. В какое время могут уходить гости с банкета-фуршета?
- А) в любое время
 - Б) через 2 часа
 - В) только после 19 часов
5. Какие методы подачи блюд применяют в ресторанах?...
6. В какой посуде подают торты?
- А) в вазах – плато
 - Б) на подносах
 - В) на круглых блюдах
7. Форма одежды на приём-чай:
- А) повседневный костюм или платье
 - Б) спортивная одежда
 - В) вечерний туалет
8. Расстояние между тарелками и приборами, а также между приборами должно быть:
- А) 2см
 - Б) 1-1,5см
 - В) не более 0,5см
9. Гости на банкете-фуршете едят и пьют:
- А) сидя без столов
 - Б) стоя у столов
 - В) сидя за столом
10. Заказ на проведение банкета Свадьба принимает:
- А) метрдотель
 - Б) швейцар
 - В) официант
11. Празднование «Окончание техникума» - это какой вид банкета?
- А) банкет-чай
 - Б) банкет с полным обслуживанием
 - В) банкет с частичным обслуживанием
12. Фуршетный стол сервируют:
- А) закусочными и пирожковыми тарелками
 - Б) десертными тарелками
 - В) мелкими столовыми тарелками
13. В какое время обычно устраивается приём Рабочий Завтрак?
- А) с 6.00-6.30мин.
 - Б) с 7.00- 8.00мин.
 - В) с 8.00-8.30мин.
14. Какими приборами необходимо досервировать стол, если в меню на десерт подаётся арбуз?
- А) десертные нож и ложка
 - Б) десертные нож, вилка, ложка
 - В) десертные нож и вилка
15. Для подачи горячих закусок из рыбы используют:
- А) кокотницу
 - Б) раковину
 - В) кокильницу
 - Г) пашотницу
16. К каким блюдам подают белые и розовые столовые вина?
- А) к блюдам из птицы; овощным блюдам
 - Б) к десертам
 - В) к сладким блюдам
17. Кто является устроителем банкета-чай?

- А) женщина (хозяйка)
 - Б) метрдотель
 - В) именинники
18. Время проведения банкета Свадьба составляет:
- А) 1-2 часа
 - Б) 5-6 часов
 - В) более 10 часов
19. Соки на приёме-фуршете:
- А) оставляют в коробках
 - Б) наливают в кувшин
 - В) наливают в графин
20. На какой руке официант должен переносить поднос?
- А) должен работать без подноса
 - Б) на правой руке
 - В) на левой руке, на уровне локтя
21. Расстановка посуды в определённом порядке называется:
- А) сортировка
 - Б) драпировка
 - В) сервировка
22. Форма одежды на приём-Барбекю:
- А) вечерняя
 - Б) официальная
 - В) спортивная
23. Для банкетов столы расставляют буквами.....
24. После горячего блюда на банкете-фуршете подают:
- А) коньяк
 - Б) кофе
 - В) десерт
25. Высота столов для банкета должна быть:
- А) 0,2-0,4м
 - Б) 2 м
 - В) 0,5-0,7м
 - Г) 0,9-1 м

Раздел 6.

Специальные виды услуг и формы обслуживания

Тема 6.1

Услуги по организации питания и обслуживанию участников семинаров, конференций.

Питание спортсменов. Обслуживание в гостиницах.

Тема 6.2

Обслуживание пассажиров воздушного, железнодорожного, водного, автомобильного транспорта.

1. Какая сервировка предусмотрена для шведского стола?
- А) предварительная
 - Б) дополнительная
 - В) исполнительная
2. Время питания спортсменов:
- А) в любое время
 - Б) строго регламентировано
 - В) не регламентировано

3. Специальные виды услуг – это:

- А) обслуживание в транспорте
- Б) обслуживание юбилеев
- В) обслуживание свадьбы

4. Подача блюд в «обнос» - это:

- А) английский метод
- Б) русский метод
- В) французский метод

5. Меню для участников конференций – это:

- А) меню комплексного обеда
- Б) меню дневного рациона
- В) меню воскресного бранча

6. Температура крепко-алкогольных напитков:

- А) 8-10с
- Б) 15-20с
- В) 20-22с

7. Для чего подают аперитив?

- А) для декантации
- Б) для поднятия настроения
- В) для возбуждения аппетита

8. Крабы едят:

- А) специальной вилкой
- Б) едят руками
- В) щипцами для морепродуктов
- Г) специальным ножом

9. Неофициальные банкеты проводят:

- А) в честь приезда посла
- Б) для участников конференций
- В) по случаю дня рождения

10. Салаты-коктейли подают:

- А) на фарфоровом блюде
- Б) на десертной тарелке
- В) в широких бокалах

11. Для хранения сигар используют:

- А) стрейнер
- Б) хьюмидор
- В) эскарго

12. Каким образом подаётся еда пассажирам в самолётах?

- А) еду раскладывает официант
- Б) еда подаётся на подносах
- В) еда подаётся в специальных контейнерах

13. На самолётах при рейсах продолжительностью свыше 4 часов пассажирам предоставляется:

- А) одноразовое горячее питание
- Б) двухразовое горячее питание
- В) прохладительные напитки

14. Вход в вагон-ресторан прекращается за:

- А) 30 минут до его закрытия
- Б) 10 минут до его закрытия
- В) не закрывается вообще

15. Сколько отделений находится в цехе бортового питания?

- А) три отделения
 - Б) одно отделение
 - В) два отделения
16. Чем оборудуются салоны-рестораны на крупных теплоходах?...
17. Температура подачи горячих сладких блюд...
18. Для охлаждения шампанского используют:
- А) джиггер
 - Б) шейкер
 - В) кулер
19. При предварительной сервировке стола для завтрака, бизнес-ланча, обеда, с какой тарелки начинают сервировать стол?
- А) с пирожковой тарелки
 - Б) с мелкой столовой тарелки
 - В) с закусочной тарелки
20. Континентальный завтрак в гостинице:
- А) не входит в стоимость проживания
 - Б) входит в стоимость проживания
 - В) оплачивается 50%

Раздел 7

Современные виды услуг и формы обслуживания

Тема 7.1

Организация обслуживания по типу шведского стола. Тематические буфеты. Стол-экспресс, зал-экспресс. Обслуживание посетителей на бизнес-ланче и воскресном бранче.

Тема 7.2

Особенности обслуживания посетителей во время презентаций. Характеристика кофе-брейк, счастливый час, линер, динер (в гостиницах).

1. Что из нижеперечисленных относят к современным видам услуг и формам обслуживания?
- А) бизнес-ланч
 - Б) воскресный бранч
 - В) питание спортсменов
 - Г) обслуживание в гостиницах
 - Д) обслуживание тематических мероприятий
 - Е) обслуживание пассажиров автомобильного транспорта
2. Вид обслуживания, организуемый в ресторане по пятницам с 17 до 19 часов по меню А ля карт со скидкой на напитки до 50% - это...
- А) счастливый час
 - Б) линер
 - В) динер
 - Г) кофе-брейк
3. Основой формы обслуживания зала-экспресс является:
- А) фуршетный стол
 - Б) линия раздачи самообслуживания
 - В) касса
4. В каких общественных местах организуют экспресс-столы?
- А) при гостиницах
 - Б) в аэропортах
 - В) в общедоступных ресторанах
 - Г) в диетических столовых
5. В чём особенность «русского» стола?...

6. Деловой обед в ресторане, предусматривающий быстрое обслуживание потребителей в определённое время по более низким ценам, называется:

- А) бизнес-ланч
- Б) воскресный бранч
- В) шведский стол
- Г) зал-экспресс

7. Бизнес-ланчи проводят:

- А) ежедневно, кроме субботы и воскресенья
- Б) ежедневно, кроме воскресенья
- В) ежедневно
- Г) только по праздничным дням

8. Услуга, предоставляемая гостям, проживающим в гостинице, которые по каким-либо причинам опоздали на бизнес-ланч, называется:

- А) динер
- Б) счастливый час
- В) линер

9. Этот вид услуг организуют в ресторанах для быстрого обслуживания участников совещаний, конференций, деловых переговоров:

- А) банкет-чай
- Б) шведский стол
- В) кофе-брейк

10. Стоимость бизнес-ланча в ресторане:

- А) может меняться каждый час
- Б) подсчитывается позже
- В) заранее определена

11. Ужин в гостинице называется:

- А) линер
- Б) динер
- В) бизнес-ланч
- Г) кофе-пауза

12. Этот вид услуги устраивается по поводу открытия выставок, основания фирмы, для установления новых деловых контактов:

- А) презентация
- Б) бизнес-ланч
- В) воскресный бранч

13. Воскресные бранчи проводят:

- А) только в праздничные дни
- Б) только в воскресенье
- В) в субботние, воскресные и праздничные дни

14. В меню бизнес-ланча включают блюда:

- А) несложного приготовления
- Б) сложного приготовления
- В) заказные блюда
- Г) дорогие блюда

15. Прогрессивной формой обслуживания в ресторанах является обслуживание:

- А) официантами и барменами
- Б) в виде бизнес-ланча
- В) в виде воскресного бранча
- Г) по типу шведского стола

Раздел 8

Организация обслуживания гостей на высшем уровне (VIP), иностранных туристов

Тема 8.1

Особенности обслуживания гостей на высшем уровне. Подача закусок, блюд и напитков в зале VIP.

Транширование, фламбирование блюд в присутствии посетителей. Особенности приготовления и подачи фондю.

1. Для подачи сырного фондю стол сервируют:

- А) десертными тарелками и десертными приборами
- Б) мелкими столовыми тарелками и приборами
- В) пирожковыми тарелками и приборами
- Г) закусочными тарелками и закусочными приборами

2. Обслуживание гостей французским методом – это подача блюд:

- А) путём перекладывания их в тарелку гостя
- Б) в стол
- В) в обнос

3. Важным фактором при траншировании является:

- А) наличие досок
- Б) наличие посуды
- В) умение обращаться с приборами

4. Подачу закусок, блюд и напитков английским методом осуществляют с помощью:

- А) подачи блюд в стол
- Б) сервировочной тележки
- В) приставного столика

5. Какую форму одежды должны иметь официанты, обслуживающие высокопоставленных гостей?...

6. Для подачи рыбного фондю стол сервируют:

- А) мелкими десертными тарелками и десертными приборами
- Б) мелкими столовыми тарелками и приборами
- В) пирожковыми тарелками и приборами
- Г) менажницами, рыбными приборами

7. Кто в гостинице определяет категорию гостей VIP?

- А) директор гостиницы
- Б) менеджер room-service
- В) отдел бронирования
- Г) отдел приёма

8. Для обслуживания в зале VIP европейским методом на столы ставят:

- А) сервировочные тарелки
- Б) мелкие столовые тарелки
- В) закусочные тарелки
- Г) пирожковые тарелки

9. Какое количество соусов подаётся к мясному фондю?

- А) подаётся только кетчуп
- Б) 2 вида соуса
- В) 1 вид соуса
- Г) от 3 до 6 наименований соусов

10. Что такое фламбирование?

- А) поджигание блюда в присутствии посетителей
- Б) растапливание сыра вместе с вином
- В) перекладывание готового блюда в тарелку гостя
- Г) разрезание блюда на порционные куски

11. Кто из персонала производит транширование блюд в зале?

- А) бармен
- Б) официант

- В) метрдотель
 - Г) повар высокой квалификации
12. Для подачи десертного фондю стол сервируют:
- А) мелкими десертными тарелками и десертными приборами
 - Б) мелкими столовыми тарелками и приборами
 - В) пирожковыми тарелками и приборами
 - Г) закусочными тарелками и закусочными приборами
13. Какую страну считают родиной фондю?
- А) Россия
 - Б) Франция
 - В) Англия
 - Г) Швейцария

Раздел 9

Организация обслуживания на социально-ориентированных предприятиях питания

Тема 9.1

Обслуживание на производственных предприятиях.

Обслуживание учащихся в общеобразовательных школах, профессионально-технических училищ и студентов высших и средних специальных учебных заведений

1. Продолжительность работы залов столовых на производственных предприятиях в утренней смене должна составлять:
 - А) не более 2 часов
 - Б) не более 4 часов
 - В) 3 часа
2. Интервал между приёмами пищи рабочих должен составлять:
 - А) 4 часа
 - Б) 2 часа
 - В) 6 часов
3. Как образом организовано обслуживание в школьных столовых?
 - А) путём предварительного накрытия столов
 - Б) через линию раздачи
 - В) обслуживание в классном кабинете
4. Продолжительность работы залов столовых на производственных предприятиях в вечерней смене должна составлять:
 - А) 1,5 часа
 - Б) не более 4 часов
 - В) 3 часа
5. Какие прогрессивные методы обслуживания применяют в профтехучилищах?...
6. Продолжительность работы залов столовых на производственных предприятиях в ночной смене должна составлять:
 - А) 1 час
 - Б) не более 4 часов
 - В) 3 часа

Ситуационные задания

1. В ресторане посетители заказали омаров. В чём заключается особенность подачи данного заказа?
2. В кафе «Саяны» посетитель случайно разбил фужер. Как поступит в этом случае официант?

3. В ресторане «Мельница» посетители заказали сёмгу малосольную. Официант произвёл сервировку стола рыбными приборами. Верны ли действия официанта?
4. В закусочной посетители заказали водку и салат. Официант подал водку 16 с, а салат в глубокой столовой тарелке. Верны ли действия официанта?
5. В баре посетитель заказал пиво. Что должен изменить официант в сервировке стола?
6. В кафе посетитель заказал сладкий суп. Официант принёс заказ в керамическом горшочке. Верны ли действия официанта?
7. В ресторане «Сибирь» официанты получили рейнвейные и лафитные рюмки из бесцветного стекла. По каким признакам определяют вид рюмки?
8. В ресторане «Братья Гримм» посетители заказали шампанское. Официант выполнил заказ, но напиток оказался тёплым. В чём ошибка официанта?
9. В ресторане «Мельница» посетители попросили сомелье порекомендовать напитки к заказанным блюдам. Сомелье отказал, мотивируя отказ незнанием сочетания блюд и напитков. Верны ли действия сомелье?
10. В ресторане «Изба» посетители заказали бутылку коллекционного вина. Официант принёс вино на подносе, открыл его, разлил по бокалам. Верны ли действия официанта?
11. При обслуживании банкета-коктейля официанты сначала подали напитки, а затем стали подавать холодные закуски. Верны ли действия официантов?
12. В ресторане «Чёрное море» посетитель уронил закусочную вилку и пролил красное вино на скатерть. Как поступит в данном случае официант?
13. При расстановке холодных блюд и закусок на банкете-фуршете официант поставил в первую очередь блюда под майонезом и заливное. Верны ли действия официанта?
14. В ресторане «Медвед» посетитель заказал:
 - раки отварные
 - салат с авокадо
 - чай зелёный
 - парфе
 - вареники с вишнейВ какой последовательности будет выполняться заказ? Какая температура подачи должна быть у каждого блюда?
15. В ресторане посетитель заказал порцию жульена из птицы. Официант принёс одну кокотницу. Посетитель обжёгся об ручку кокотницы. Правильно ли выполнил заказ официант? Почему посетитель получил ожог?
16. В кафе «Старый замок» официант подал суп-пюре в глубокой столовой тарелке при температуре 40с. Верны ли действия официанта?
17. В ресторане «Царская трапеза» посетитель произвёл заказ:
 - икра зернистая
 - фрукты в сиропе
 - овощи свежие
 - бифштекс натуральный
 - сёмга с лимономВ какой последовательности официант будет подавать заказ?
18. В ресторане был произведён заказ на проведение банкета «День рождения» на 20 человек по меню:
 - салат-коктейль с крабами
 - ассорти мясное
 - салат овощной
 - жульен из птицы
 - жареная утиная грудка с соусом
 - каша гурьевская
 - кофе чёрный с коньякомКакую посуду необходимо подобрать официанту для подачи этих блюд?

19. В ресторане было составлено меню:

- супы
- холодные блюда и закуски
- горячие закуски
- мясные горячие блюда
- рыбные горячие блюда
- горячие блюда из овощей
- горячие блюда из птицы
- мучные кондитерские изделия
- хлеб

Верно ли составлено меню? Какие ошибки были допущены при составлении меню?

20. В кафе салат подали при температуре 2с. Какая должна быть температура подачи салатов?

Вопросы для устного опроса по разделам

Раздел 1. Общая характеристика процессов обслуживания.

Тема 1.1 Классификация услуг общественного питания, требования к ним.

Характеристика методов и форм обслуживания. Прогрессивные технологии обслуживания.

1. Характеристика прочих услуг общественного питания.
2. Какие методы и формы обслуживания в ресторанах вы знаете?
3. Что относится к прогрессивным технологиям обслуживания в ресторанах?
4. Внедрение мерчендайзинга в общественное питание. Виды.
5. Кейтеринг в общественном питании. Виды.
6. Дать определение ресторана, как типа предприятия общественного питания.
7. Дать определение бара, как типа предприятия общественного питания.
8. Дать определение столовой, как типа предприятия общественного питания.
9. Дать определение кафе, как типа предприятия общественного питания.
10. В чём особенность приготовления блюд в присутствии посетителей?

Раздел 2. Характеристика торговых помещений

Тема 2.1 Характеристика основных и вспомогательных торговых помещений, их назначение и оснащение.

1. На какие группы делятся торговые помещения ресторана?
2. Дать характеристику аванзала, вестибюля?
3. Каким образом рассчитать необходимое количество крючков в гардеробе?
4. Какие помещения относят к основным?
5. Какие помещения относят к вспомогательным?
6. В чём отличие торгового зала от банкетного?
7. Как подготовить торговый зал к работе?
8. Для чего предназначена сервизная?
9. Что такое сервис-бар?
10. Оснащение моечной столовой посуды.

Раздел 3. Столовые посуда, приборы, бельё

Тема 3.1 Виды столовой посуды и приборов.

Характеристика фарфоровой и керамической посуды. Характеристика столового белья. Виды, назначение.

1. Какие виды столового белья вам известны?
2. Какие правила следует соблюдать при накрытии стола скатертью?
3. Для чего применяют ручки, салфетки, мольтон, наперон?
4. Что такое скатерть-«юбка»? Для каких целей она предназначена?
5. Каков диаметр и каково назначение мелкой столовой тарелки?
6. Какова вместимость столовой глубокой тарелки?
7. Какой диаметр имеет закусочная и пирожковая тарелки?
8. Перечислить разновидности рюмок.
9. Каковы назначение и объём фужеров?
10. Какая металлическая посуда используется для приготовления и подачи горячих закусок?
11. Для чего предназначены столовый, закусочный приборы?
12. Какой прибор подают к холодным рыбным закускам?
13. Характеристика дополнительных приборов.

Раздел 4. Обслуживание посетителей в ресторанах

Тема 4.1 Встреча, размещение гостей в ресторане. Приём и оформление заказа. Работа сомелье. Основные методы подачи блюд в ресторане.

1. С какой стороны подаётся меню посетителям в ресторане?
2. Где должен находиться официант во время приёма заказа?
3. Как долго готовится заказ?
4. Как предъявляется счёт посетителю?
5. Кто такой сомелье? Его обязанности.
6. Какое вино и при какой температуре подают к мясным горячим блюдам?
7. Какое вино и при какой температуре подают к рыбным горячим блюдам?
8. Какие основные методы подачи блюд в ресторане вы знаете?
9. К каким блюдам подаётся шампанское?
10. В чём особенность подачи блюд русским методом?
11. В чём особенность подачи блюд английским методом?
12. В чём и как подают горячие напитки: чай и кофе?
13. Что можно отнести к аперитиву? Для чего предназначен аперитив?

Раздел 5. Обслуживание приёмов и банкетов

Тема 5.1 Виды приёмов и банкетов: дневные дипломатические приёмы.

Тема 5.2

Вечерние дипломатические приёмы.

Тема 5.3

Банкет за столом с полным и частичным обслуживанием официантами

1. Классификация дневных дипломатических приёмов.
2. Классификация вечерних дипломатических приёмов.
3. Особенность проведения Приёма Жур фикс?
4. В чём отличия между вечерними дипломатическими Коктейль и А ля фуршет?
5. В чём особенность проведения приёма Жур фикс?
6. Каково преимущество приёма-фуршета?
7. Кто устраивает банкет-чай и в какое время он проходит?
8. Какие виды банкетов относят к банкетам с полным обслуживанием, а какие к частичным?
9. Способы подачи чая на банкете-чай?
10. Что относится к смешанным или комбинированным банкетам и приёмам?
11. К какому виду банкета относится банкет Свадьба?
12. Схема расстановки столов и рассаживание гостей в зале?

Раздел 6.

Специальные виды услуг и формы обслуживания

Тема 6.1

Услуги по организации питания и обслуживанию участников семинаров, конференций. Питание спортсменов. Обслуживание в гостиницах.

Тема 6.2

Обслуживание пассажиров воздушного, железнодорожного, водного, автомобильного транспорта.

1. Какие виды услуг относят к специальным?
2. Что такое аперитив?
3. Особенности обслуживания в гостиницах.
4. В чём особенность обслуживания на завтраке или обеде в виде шведского стола (буфета)?
5. Организация службы в гостиницах ROOM-SERVICE.
6. Мини-бар, как дополнительная услуга в номерах гостиниц.
7. Особенность обслуживания пассажиров в поездах дальнего следования (вагоны-рестораны).
8. Особенность обслуживания пассажиров в самолётах.
9. Особенность обслуживания пассажиров водного транспорта.
10. Какова вместимость салонов-ресторанов на теплоходах?

Раздел 7

Современные виды услуг и формы обслуживания

Тема 7.1

Организация обслуживания по типу шведского стола. Тематические буфеты. Стол-экспресс, зал-экспресс. Обслуживание посетителей на бизнес-ланче и воскресном бранче.

Тема 7.2

Особенности обслуживания посетителей во время презентаций. Характеристика кофе-брейк, счастливый час, линер, динер (в гостиницах).

1. Какие вы знаете современные виды услуг?
2. Что представляет собой шведский стол?
3. Для чего предназначен стол-экспресс?
4. В какое время и для кого проводится бизнес-ланч?
5. В какое время проводится воскресный бранч? Можно ли приходить с детьми?
6. По какому поводу проводят презентации?
7. Что такое кофе-брейк?
8. Что включают в меню кофе-брейк?
9. В какое время и где проводят счастливый час?
10. Дать определения следующим понятиям: линер и динер?
11. Характеристика шведского стола.

Раздел 8

Организация обслуживания гостей на высшем уровне (VIP), иностранных туристов

Тема 8.1

Особенности обслуживания гостей на высшем уровне. Подача закусок, блюд и напитков в зале VIP.

Транширование, фламбирование блюд в присутствии посетителей. Особенности приготовления и подачи фондю.

1. Кого можно отнести к категории VIP?
2. Какие методы подачи блюд в ресторане вы знаете?
3. В какой посуде подают сладкие блюда?
4. В чём особенность подачи горячих закусок из мяса и морепродуктов?
5. В чём особенность транширования?
6. Что такое фламбирование? Какие блюда можно фламбировать?
7. Какие виды фондю вы знаете?
8. В чём особенность приготовления и подачи шоколадного фондю?
9. В чём особенность приготовления и подачи сырного фондю?
10. В чём особенность приготовления и подачи мясного и рыбного фондю?

Раздел 9

Организация обслуживания на социально-ориентированных предприятиях питания

Тема 9.1

Обслуживание на производственных предприятиях.

Обслуживание учащихся в общеобразовательных школах, профессионально-технических училищ и студентов высших и средних специальных учебных заведений

1. Какова продолжительность работы залов столовых на производственных предприятиях в утренней смене?
2. Какова продолжительность работы залов столовых на производственных предприятиях в вечерней смене?
3. Каким образом организовано обслуживание в школьных столовых?
4. Интервал между приёмами пищи рабочих должен составлять...
5. Какие прогрессивные методы обслуживания применяют в профтехучилищах?

4.2. Задания для проведения промежуточной аттестации по учебной дисциплине

Промежуточная аттестация в форме **ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОГО ЗАЧЕТА**

Дифференцированный зачёт в форме устного ответа.

1. Характеристика фарфоровой и керамической посуды.
2. Зарисовать схему предварительной сервировки стола к завтраку.
3. Характеристика хрустальной и стеклянной посуды.
4. Зарисовать схему предварительной сервировки стола к обеду по комплексному меню.
5. Характеристика металлической посуды.
6. Зарисовать схему предварительной сервировки стола для бизнес-ланча.
7. Характеристика металлической посуды.
8. Характеристика столовых приборов.
9. Характеристика деревянной и пластмассовой посуды.
10. Характеристика металлической посуды.
11. Особенности питания иностранных туристов из Германии и Австрии.

12. Характеристика вечернего дипломатического приёма А ля фуршет.
13. Встреча и размещение гостей в ресторане.
14. Дневные дипломатические приёмы: Рабочий завтрак, Бокал шампанского, Бокал вина
15. Приём и оформление заказа в ресторане.
16. Особенности питания иностранных туристов из Италии.
17. Общие требования к оформлению меню в ресторане.
18. Обслуживание в гостиницах: обед в виде шведского стола.
19. Характеристика столового белья: салфетки, скатерти, ручники, полотенца.
20. Особенности обслуживания в гостиницах.
21. Сложить 3 высокие и 3 низкие формы салфеток и рассказать их назначение.
22. Особенности питания спортсменов.
23. Виды столовой посуды и приборов. Общие требования, предъявляемые к посуде.
24. Характеристика воскресного бранча.
25. Французский метод подачи блюд в ресторане: классический, плоскостной, щипцовый приёмы.
26. Характеристика банкета-чай. Особенности проведения. Составление меню.
27. Обслуживание пассажиров воздушного транспорта.
28. Характеристика русского метода подачи блюд в ресторане.
29. Общие правила сервировки стола. Предварительная и дополнительная сервировка.
30. Фламбирование блюд и десертов.
31. Работа сомелье в ресторане.
32. Рекомендации по выбору и подача вин.
33. Современные виды услуг: экспресс-столы. Характеристика русского стола.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он полно излагает изученный материал, дает правильное определение языковых понятий, при решении задач оформлено краткое условие, указана формула, решение и дан ответ;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1 - 2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1 - 2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого, допускает незначительную ошибку в решении или оформлении задачи;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если работа выполнена не в полном объёме со значительными ошибками. При ответах на вопросы прослеживается неполное владение материалом;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он обнаруживает незнание большей части соответствующего изучаемого материала, допускает грубые ошибки при выполнении заданий и решении задач.

Контроль по самостоятельной работе

Темы рефератов (рекомендации по написанию рефератов)

1. «Характеристика услуг ресторана»
2. «Характеристика услуг бара»

3. «Характеристика услуг кафе»
4. «Характеристика услуг столовых»
5. «Характеристика фарфоровой и керамической посуды»
6. «Характеристика хрустальной и стеклянной посуды»
7. «Характеристика металлической посуды»
8. «Характеристика столовых приборов»
9. «Характеристика деревянной и пластмассовой посуды и приборов»
10. «Характеристика столового белья»
11. «Правила этикета за столом»
12. «Современный этикет»
13. «Использование цветочных композиций и других декоративных элементов в оформлении столов» (с практическим подтверждением).
14. «Протокол и этикет для деловых людей»
15. «Официальные приёмы. Международный сервис»
16. «Особенности организации официальных приёмов за чайными столами. Английский, русский ритуалы чаепития»
17. «Особенности организации официальных приёмов за чайными столами. Французский, японский ритуалы чаепития»
18. «Фламбирование блюд и десертов»
19. «Транширование блюд в присутствии посетителей»
20. «Особенности приготовления и подачи блюд фондю»
21. «Разработка тематического стола «День рождения»
22. «Разработка тематического стола «8 Марта»
23. «Разработка тематического стола «Встреча Нового года»
24. «Свадебные ритуалы»
25. «Особенности питания спортсменов»
26. «Обслуживание пассажиров в пути следования железнодорожного транспорта»
27. «Обслуживание пассажиров в пути следования водного транспорта»
28. «Обслуживание пассажиров в пути следования воздушного транспорта»
29. «Организация обслуживания потребителей по месту работы»
30. «Организация обслуживания потребителей по месту учёбы»

Рекомендации по написанию реферата

1. Общие положения

Реферат представляет собой самостоятельную исследовательскую работу, в которой автор раскрывает суть исследуемой проблемы, расширяет и углубляет свои теоретические знания, учится анализировать, систематизировать, обобщать научные теории и делать выводы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Работа над рефератом способствует раскрытию исследовательского потенциала студента, развитию способности к творческому поиску, сотрудничеству, самореализации.

Реферат – это краткое систематическое и последовательное изложение какого-либо вопроса или научного труда. Он является одной из форм интерпретации исходного текста или нескольких источников, поэтому реферат, в отличие от конспекта, представляет собой новый, авторский текст. Новизна в данном случае подразумевает новое изложение, систематизацию материала, особую авторскую позицию при сопоставлении различных точек зрения. Таким образом, реферирование предполагает изложение какого-либо вопроса на основе классификации, обобщения, анализа и синтеза одного или нескольких источников.

2. Этапы работы над рефератом

1. Выбор проблемы, ее обоснование и формулирование темы.
2. Изучение основных источников по теме.
3. Составление списка литературы.

4. Конспектирование или тезирование необходимого материала.
5. Систематизация зафиксированной и отобранной информации.
6. Определение основных понятий темы.
7. Корректировка темы и основных вопросов анализа.
8. Разработка логики исследования проблемы, составление плана.
9. Реализация плана, написание реферата.
10. Самоанализ, предполагающий оценку новизны, степени раскрытия сущности проблемы, обоснованности выбора источников и оценку объема реферата.
11. Проверка оформления списка литературы.
12. Редакторская правка текста.
13. Оформление реферата и проверка текста с точки зрения грамотности и стилистики.

3. Структура и содержание реферата

По дисциплине «Организация обслуживания» объём реферата формата А-4 определяется в зависимости от темы.

Тема реферата должна быть сформулирована грамотно с литературной точки зрения. В названии реферата следует определить четкие рамки рассмотрения темы, которые не должны быть слишком широкими или слишком узкими. Тема может носить межпредметный, внутрипредметный характер; быть в рамках программы дисциплины или расширять её содержание (рассмотрение истории проблемы, новых теорий, новых аспектов проблемы, новых источников).

Структура реферата:

Структура реферата:

- титульный лист;
- содержание с указанием параграфов и страниц;
- введение;
- основная часть, разбитая на параграфы;
- заключение;
- список литературы;
- приложения (если есть).

Требования к введению

Введение должно включать в себя краткое обоснование *актуальности* темы реферата, в которой необходимо показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес, в чем заключается его практическое значение. В актуальности также содержится краткий обзор изученной литературы, анализируются сильные и слабые стороны трудов предшествующих исследователей. Во введении важно выделить *цель* работы, а также *задачи*, которые требуется решить для реализации цели. Обычно одна задача ставится на один параграф реферата. Объем введения обычно составляет 1-1,5 страницы текста.

Требования к основной части реферата

Основная часть реферата содержит материал, который отобран студентом для раскрытия ключевых положений выбранной темы. Содержание основной части реферата должно быть логичным, изложение материала носит проблемно-тематический характер. Основная часть реферата структурируется по параграфам, количество и название которых определяются автором и руководителем. Каждый параграф начинается с задачи и заканчивается выводом.

Обязательными являются ссылки на авторов, чьи позиции, мнения использованы в реферате. Цитирование и ссылки не должны подменять позиции автора реферата. Излишнее злоупотребление терминологией, объемные отступления от темы, несоразмерная

растянутость отдельных параграфов и разделов рассматриваются в качестве недостатков основной части реферата.

Требования к заключению

Заключительная часть реферата состоит из подведения итогов выполненной работы, краткого и четкого изложения выводов, анализа степени выполнения поставленных во введении задач и цели; в ней указывается, что нового лично для себя студент вынес из работы над рефератом. Объем заключения составляет 1-1,5 страницы.

Требования к списку литературы

В подготовке реферата необходимо использовать материалы современных изданий (не менее трёх). Источники должны быть перечислены в алфавитной последовательности. Основное требование к списку литературы – достоверность, поэтому описание составляется непосредственно по документу. Необходимо указать фамилию и инициалы автора, название источника, место издания, название издательства, год издания, количество страниц. В общий список литературы включают все документы, используемые при написании научной работы, независимо от их носителя, включая электронные издания и ресурсы Интернет.

Примеры библиографических записей

1. Беате Рабе. Стол. Искусство сервировки. – Изд. Внешсигма, 2008г.-135с.
2. Кучер Л.С., Шкуратова Л.М. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебник.- М.: Издательский Дом «деловая литература», 2006.-544с.
3. «Закон о защите прав потребителей» в ред. № 2300-1 от 07.02.92 с изменениями и дополнениями Фз-2 от 09.01.96, ФЗ-212 от 17.12.99

Электронный ресурс:

1. Ильина С.П. Становление образа современного педагога как условие развития профессиональной компетентности студентов педагогического вуза [Электронный ресурс]. URL: <http://fit-herzen-conf.ru/ilyna.html> (дата обращения: 01.05.13).

Предписанный для разделения областей библиографического описания знак, точку и тире, допускается заменять на точку.

Приложения

После списка литературы могут быть помещены различные приложения (таблицы, графики, диаграммы, иллюстрации и т. п.) Каждое приложение оформляется с нового листа с указанием в правом верхнем углу страницы слов «Приложение» и его номера (например, Приложение 1). Если приложение одно, то оно не нумеруется. Приложение должно иметь заголовок, который записывают по центру с прописной буквы отдельной строкой. Приложения не входят в общий объем работы. Номера страниц не проставляются.

Техническое оформление реферата

Реферат должен быть выполнен печатным способом с использованием компьютера на одной стороне бумаги формата А-4 через полуторный интервал. Цвет шрифта должен быть черным, шрифт Times New Roman, размер 14 пт. Текст следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: верхнее и нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 10 мм. Абзацный отступ должен быть одинаковым по всему тексту и составлять 1,25 см. В тексте реферата рекомендуется чаще применять красную строку, выделяя законченную мысль в самостоятельный абзац. Выравнивание текста по ширине.

Все страницы обязательно должны быть пронумерованы. Нумерация листов должна быть сквозной. Номер листа проставляется арабскими цифрами. Нумерация листов начинается со второй страницы. Номер страницы на титульном листе не проставляется. Номера страниц проставляются в центре нижней части страницы без точки.

Каждая структурная часть (титульный лист, содержание, введение, параграф и т. д.) начинается с новой страницы. В конце заголовков, располагаемых посередине строки, точка не ставится. Также не допускается подчеркивание заголовка и переносы в словах заголовка. Расстояние между названием параграфа и следующим за ним текстом составляет одну пропущенную строку. В тексте не допускается сокращение названий, наименований (за исключением общепринятых аббревиатур).

В ссылке, если ее приводят на конкретный фрагмент текста документа, указывают не только порядковый номер источника согласно списку литературы, но и номер страницы, на которой помещена цитата. Сведения разделяют запятой: [11, с. 105]. Если текст цитируется не по первоисточнику, а по другому документу, то в начале ссылки приводят слова «Цитировано по». Например, [Цит. по: 14, с. 181].

Если объектов ссылки несколько, то их объединяют в одну комплексную библиографическую ссылку, сведения в которой разделяются точкой с запятой с пробелами до и после этого предписанного знака: [3; 14] или [9, с. 123; 15, с. 26].

Реферат обязательно должен быть скреплен.

4. Процедура защиты реферата

Различают три вида защиты реферата: классическую, индивидуальную и творческую.

1. *Классическая защита*. Устное выступление студента сосредоточено на принципиальных вопросах:

тема исследования, ее актуальность;

круг использованных источников и основные подходы к проблеме;

новизна работы (изучение малоизвестных источников, выдвижение новой версии, новые подходы к решению проблемы и т.д.),

основные выводы по содержанию реферата.

2. *Индивидуальная защита*. Студент раскрывает личностные аспекты работы над рефератом:

обоснование выбора темы реферата;

способы работы над рефератом;

оригинальные находки, собственные суждения, интересные моменты;

личная значимость проделанной работы;

перспективы продолжения исследования.

3. *Творческая защита* предполагает:

оформление стенда с документами и иллюстративными материалами по теме исследования, их комментарий;

демонстрацию слайдов, видеозаписей, прослушивание аудиозаписей, подготовленных в процессе реферирования;

яркое, оригинальное представление фрагмента основной части реферата и др.

Важно, чтобы защищающий реферат в течение 7-10 минут мог рассказать об актуальности исследуемого вопроса, поставленных цели и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах. Таким образом, совершается отход от механического пересказа реферата к научному обоснованию проблемы, после чего задаются вопросы по представленной проблеме.

Критерии оценки реферата

Критерии оценки реферата могут быть как общие, так и частные.

К *общим* критериям относят:

соответствие реферата теме;

глубину и полноту раскрытия темы;

адекватность передачи содержания первоисточника;

логичность, связность;

оформление (наличие плана, списка литературы, культура цитирования и т.д.);

языковую грамотность.

Частные критерии относятся к конкретным структурным частям реферата: введению, основной части, заключению.

Критерии оценки введения:

- наличие обоснования актуальности темы;
- присутствие сформулированных цели и задач работы;
- наличие краткой характеристики первоисточников.

2. Критерии оценки основной части:

структурирование материала по разделам, параграфам, абзацам;
наличие заголовков к частям текста и их соответствие содержанию;
проблемность и разносторонность в изложении материала;
выделение в тексте основных понятий и терминов, их толкование;
наличие примеров, иллюстрирующих теоретические положения.

3. Критерии оценки заключения:

- наличие выводов по результатам анализа;
- выражение своего мнения по проблеме.

В итоге оценка складывается из ряда моментов, а именно:

- соблюдение выше перечисленных требований к реферату;
- знание студентом изложенного в реферате материала, умение грамотно и аргументировано изложить суть проблемы;
- умение свободно беседовать по любому пункту плана, способность понять суть задаваемых по работе вопросов и сформулировать точные ответы на них;
- наличие качественно выполненного презентационного материала или (и) раздаточного, не дублирующего основной текст защитного слова, а являющегося его иллюстративным фоном.

Критерии оценки реферата

Если студент выполнил 65-80 % указанных выше требований, ему ставится оценка «удовлетворительно», 80-90 % – «хорошо», 90-100 % – «отлично».

3. Контроль по самостоятельной работе

Темы сообщений (рекомендации по написанию сообщений)

Рекомендации по написанию сообщения

Темы:

- «Новые технологии в организации обслуживания потребителей: виртуальные рестораны».
- «Создание концептуальных ресторанов».
- «Приготовление блюд в присутствии посетителей»
- «Выездное обслуживание по системе «кейтеринг»»
- «Мерчандайзинг общественного питания»
- «Обслуживание гостей на высшем уровне (VIP)»
- «Питание спортсменов»
- «Виды туризма»
- «Банкет Свадьба»
- «Работа сомелье в ресторане».

Подготовка информационного сообщения

Сообщаемая информация носит характер уточнения или обобщения, несет новизну, отражает современный взгляд по определенным проблемам изучаемой темы. Сообщение отличается от докладов и рефератов не только объемом информации, но и ее характером – сообщения дополняют изучаемый вопрос. Оформляется задание письменно, оно может включать элементы наглядности (иллюстрации, демонстрацию).

Регламент времени на озвучивание сообщения – до 5 мин.

Алгоритм работы:

собрать и изучить литературу по теме;

составить план или графическую структуру сообщения;

выделить основные понятия;

ввести в текст дополнительные данные, характеризующие объект изучения;

оформить текст письменно;

сдать на контроль преподавателю и озвучить в установленный срок.

Критерии оценки:

актуальность темы;

соответствие содержания теме;

глубина проработки материала;

грамотность и полнота использования источников;

наличие элементов наглядности.