Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 26.10.2026 13:49:31
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Высшая школа туризма и социальных технологий

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Практикум «Администратор ресторана»

Направление подготовки:
43.03.02 «Туризм»

Направленность (профиль):
«Туризм и индустрия гостеприимства»

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Тольятти 2025

Рабочая программа дисциплины «Практикум «Администратор ресторана» разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 г. № 516.

Составители:

к.п.н., доцент Степанова М.А.
(ученая степень, ученое звание) (ФИО)

РПД обсуждена на заседании Высшей школы туризма и социальных технологий 26.08.2024 г., протокол № 1.

Директор Высшей школы
туризма и социальных технологий к.ф.н., доцент Н.Д. Алексеева
(уч.степень, уч.звание) (ФИО)

Актуализированная рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании Ученого совета Высшей школы туризма и социальных технологий от 02.09.2025 г., протокол № 1.

Директор Высшей школы
туризма и социальных технологий к.ф.н., доцент Н.Д. Алексеева
(уч.степень, уч.звание) (ФИО)

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является:

– формирование у обучающихся профессиональных компетенций в области управления ресурсами и персоналом организаций сферы туризма и гостеприимства;

– углубление уровня освоения обучающимися профессиональных компетенций, необходимых для решения задач профессиональной деятельности.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	**Код и наименование индикатора достижения компетенции**	**Планируемые результаты обучения по дисциплине**	**Основание (ПС)** *для профессиональных компетенций
ПК-2. Способен к управлению ресурсами и персоналом организаций сферы туризма и гостеприимства	ИПК-2.1 Осуществляет оценку и планирование потребностей организаций сферы туризма и гостеприимства в материальных ресурсах и персонале ИПК-2.2. Осуществляет планирование текущей деятельности организаций сферы туризма и гостеприимства ИПК-2.3. Осуществляет формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности организаций сферы туризм и гостеприимства ИПК-2.4. Использует программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности	**Знает:** законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах **Умеет**: оценивать и планировать потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; планировать текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса **Владеет:** стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале; осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	33.007 Руководитель/ управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц
ПК-4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей услуг организаций сферы туризма и гостеприимства на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ИПК-4.1. Выбирает и применяет современные технологии обслуживания гостей ИПК-4.2. Организует контроль за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества предоставляемых услуг ИПК-4.4. Работает с прикладными и профессиональными программами бронирования и резервирования	**Знает:** роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли; в приобретении лояльности гостя к отелю **Умеет:** эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий процесс; предоставлять качественный сервис различным категориям гостей **Владеет:** навыками планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	33.007 Руководитель/ управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата (Модуль "Основы профессиональной деятельности").

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем и структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **4 з.е. (144 час.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоемкость, час
Общая трудоемкость дисциплины, час	**144|144**
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	**36 / 12**
занятия лекционного типа (лекции)	8 / 2
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	28 /10
лабораторные работы	- /-
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	**108 / 128**
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	108 / 128
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	- / -
Контроль (часы на экзамен, зачет)	**- / 4**
Промежуточная аттестация	**зачет**

Примечание: *-/- объем часов соответственно для очной, заочной форм обучения*

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

В процессе освоения дисциплины может применяться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

В процессе освоения дисциплины обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде и электронно-библиотечным системам.

3.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ПК-2: ИПК-2.1 - ИПК-2.4 ПК-4: ИПК-4.1 ИПК-4.2 ИПК-4.4	**Тема № 1.** Современный ресторан: понятия и определения	1 / 1				Сообщение / презентация. Практическое задание.
	Практическое занятие № 1. Современный ресторан: понятия и определения.			4 / 1		
	Самостоятельная работа.				15 / 18	
ПК-2: ИПК-2.1 - ИПК-2.4 ПК-4: ИПК-4.1	**Тема 2.** Организационная структура ресторана: задачи и функции подразделений.	1 / -				Сообщение / презентация. Практическое задание. Круглый стол.

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ИПК-4.2 ИПК-4.4	Практическое занятие № 2. Организационная структура ресторана: задачи и функции подразделений.			4 / 1		
	Самостоятельная работа.				15 / 18	
ПК-2: ИПК-2.1 - ИПК-2.4 ПК-4: ИПК-4.1 ИПК-4.2 ИПК-4.4	**Тема 3.** Меню ресторана	1 / 1				Сообщение / презентация. Практическое задание.
	Практическое занятие № 3. Меню ресторана			4 / 1		
	Самостоятельная работа.				15 / 18	
ПК-2: ИПК-2.1 - ИПК-2.4 ПК-4: ИПК-4.1 ИПК-4.2 ИПК-4.4	**Тема 4.** Подготовка и организация процесса повседневного обслуживания в ресторане: обязанности администратора	2 / -				Сообщение / презентация. Практическое задание. Круглый стол.
	Практическое занятие № 4 Подготовка и организация процесса повседневного обслуживания в ресторане: обязанности администратора			4 / 2		
	Самостоятельная работа.				15 / 18	
ПК-2: ИПК-2.1 - ИПК-2.4 ПК-4: ИПК-4.1 ИПК-4.2 ИПК-4.4	**Тема 5.** Обслуживание банкетов.	1 / -				Сообщение / презентация. Практическое задание.
	Практическое занятие № 5 Обслуживание банкетов.			4 / 1		
	Самостоятельная работа.				16 / 18	
ПК-2: ИПК-2.1 - ИПК-2.4 ПК-4: ИПК-4.1 ИПК-4.2 ИПК-4.4	**Тема 6** Культура обслуживания гостей в ресторане.	1 / 1				Сообщение / презентация. Практическое задание. Круглый стол.
	Практическое занятие № 6 Культура обслуживания			4 / 2		
	Самостоятельная работа.				16 / 19	
ПК-2: ИПК-2.1 - ИПК-2.4 ПК-4: ИПК-4.1 ИПК-4.2 ИПК-4.4	**Тема 7** Управление конфликтами в ресторанах.	1 / -				Сообщение / презентация. Практическое задание. Круглый стол.
	Практическое занятие № 7 Управление конфликтами в ресторанах.			4 / 2		
	Самостоятельная работа.				16 / 19	
	ИТОГО	**8/2**	**- / -**	**28/10**	**108/128**	

Примечание: *-/- объем часов соответственно для очной, заочной форм обучения*

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов **образовательных технологий:**

-балльно-рейтинговая технология оценивания;

- электронное обучение;

- проблемное обучение;

- разбор конкретных ситуаций;

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала.

Лекционные занятия проводятся в поточной аудитории с применением мультимедийного проектора в виде учебной презентации или в ЭИОС университета.

В ходе лекционных занятий рекомендуется конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

Отдельные темы предлагаются для самостоятельного изучения (конспектируются).

Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на лабораторных работах

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

4.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа/ на практических занятиях

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;

- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения

вопросов по учебному материалу дисциплины;

- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает выполнение всех заданий практических занятиях.

4.5. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа студентов включает:

- изучение учебной литературы по курсу;
- подготовка эссе, рефератов, сообщений, презентаций;
- работу с ресурсами Интернет;
- изучение практических материалов деятельности конкретных предприятий;
- подготовку к тестированию по темам курса.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный учебный курс, созданный в ЭИОС университета http://sdo.tolgas.ru/

4.6. Методические указания для выполнения курсового проекта / работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

Основная литература

1. Быстров, С. А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов : учеб. для студентов вузов по направлениям подгот. 19.03.04 "Технология продукции и орг. обществ. питания", 43.03.03 "Гостин. дело", 43.03.01 "Сервис" (квалификация (степень) "бакалавр") / С. А. Быстров. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2023. - 536 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - URL: https://znanium.ru/read?id=437102 (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-101118-8. - Текст : электронный.

2. Васюкова, А. Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учеб. по направлению подгот. бакалавров "Технология продукции и организация обществ. питания" / А. Т. Васюкова, Т. Р. Любецкая ; под ред. А. Т. Васюковой. - 5-е изд. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2022. - 416 с. - (Учебные издания для бакалавров). - URL: https://znanium.ru/read?id=431694 (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-04964-4. - Текст : электронный.

3. Джум, Т. А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. 19.03.04 "Технология продукции и орг. обществ. питания" и 43.03.01 "Сервис" / Т. А. Джум, Г. М. Зайко. - Документ read. - Москва : Магистр [и др.], 2024. - 528 с. - Прил. - URL: https://znanium.ru/read?id=437440 (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9776-0369-0. - 978-5-16-102615-1. - Текст : электронный.

4. Зайко, Г. М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учеб. пособие для вузов по специальности "Технология продуктов обществ. питания" / Г. М. Зайко, Т. А. Джум. - Документ read. - Москва : Магистр [и др.], 2021. - 558 с. - Прил. - URL: https://znanium.com/read?id=387355 (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9776-0060-6. - 978-5-16-004718-8. - Текст : электронный..

5. Рождественская, Л. Н. Гостеприимство и сервис в индустрии питания : учеб. пособие по направлениям подгот. 19.03.04 "Технология продукции и организация обществ. питания", 38.03.02 "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / Л. Н. Рождественская, С. И. Главчева, Л. Е. Чередниченко ; под ред. А. Т. Васюковой. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2024. - 179 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Прил. - URL: https://znanium.ru/read?id=445014 (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-108188-4 : 0-00. - Текст : электронный.

6. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : учеб. пособие для экон. вузов и практ. работников рестор. бизнеса / В. Г. Федцов ; Ин-т рус. предпринимательства, Центр работников сервиса и предпринимателей ресторан. бизнеса. - 9-е изд., стер. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2022. - 248 с. : ил. - Прил. - URL: https://znanium.com/read?id=395868 (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-04308-6. - Текст : электронный.

Дополнительная литература

7. Главчева, С. И. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. дипломир. специалистов "Технология продуктов обществ. питания" и направлению подгот. бакалавров "Технология продукции и орг. обществ. питания" / С. И. Главчева, Л. Е. Чередниченко. - Санкт-Петербург : Троиц. мост, 2012. - 205 с. : ил., табл. - Прил. - ISBN 978-5-4377-0011-2 : 414-00. - Текст : непосредственный.

8. Джум, Т. А. Организация и технология питания туристов : учеб. пособие / Т. А. Джум, С. А. Ольшанская. - Документ read. - Москва : Магистр [и др.], 2022. - 318 с. : ил., табл. - Прил. - Слов. осн. терминов. - URL: https://znanium.ru/read?id=444960 (дата обращения:

01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9776-0199-3. - 978-5-16-110151-3. - Текст : электронный.

9. Джум, Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме : учеб. пособие для студентов вузов по направлению подгот. "Сервис" / Т. А. Джум, С. А. Ольшанская. - Документ read. - Москва : Магистр [и др.], 2019. - 366 с. : табл. - Практикум: ситуации и тесты. - Прил. - URL: https://znanium.com/read?id=368181 (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9776-0329-4. - 978-5-16-010190-3. - Текст : электронный.

10. Изосимова, И. В. Искусство обслуживания в ресторанных заведениях : учеб. пособие / И. В. Изосимова, О. М. Сергачева. - Документ read. - Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2021. - 173 с. - Прил. - URL: https://znanium.com/read?id=380321 (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-7638-4249-4. - Текст : электронный.

11. Крюков, Р. В. Ресторанное дело : конспект лекций / Р. В. Крюков. – Москва : А-Приор, 2009. – 107 с. – (Конспект лекций. В помощь студенту). – На обл. авт. не указан. - На обл. загл.: Ресторанное дело. Пособие для подготовки к экзаменам. – ISBN 978-5-384-00194-2 : 38-20. – Текст : непосредственный. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма : учеб. пособие / С. С. Скобкин. - Документ read. - Москва : Магистр [и др.], 2018. - 493 с. : табл. - Практикум. - URL: https://znanium.com/read?id=372104 (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9776-0018-7. - 978-5-16-004273-2. - Текст : электронный.

12. Ресторанный бизнес: управляем профессионально и эффективно : полн. практ. рук. / В. К. Сирый, И. О. Бухаров, С. В. Ярков, Ф. Л. Сокирянский. – Москва : Эксмо, 2008. – 351 с. : ил., табл. – (Профессиональные издания для бизнеса). – Алф. указ. - Прил. - ISBN 978-5-699-26442-1 : 388-62. – Текст : непосредственный.

13. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма : учеб. пособие / С. С. Скобкин. - Документ read. - Москва : Магистр [и др.], 2018. - 493 с. : табл. - Практикум. - URL: https://znanium.com/read?id=372104 (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9776-0018-7. - 978-5-16-004273-2. - Текст : электронный.

14. Слайд-лекции по дисциплине "Технология обслуживания посетителей предприятий общественного питания". Тема № 10 "Специальные технологии обслуживания" : для студентов направления подгот. 43.03.03 "Гостинич. дело" профиль "Ресторан. деятельность" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВПО "ПВГУС"), [Каф. "Туризм и гостиничное дело"] ; сост. С. А. Грашин. - Тольятти : ПВГУС, 2015. - 9,88 МБ, 15 с. : ил. - CD-ROM. - Миним. систем. требования: ОС Windows 2000/XP/Vista, Internet Explorer 6.0, Intel Pentium 3, 500 МГц, ОЗУ 128 Мб, экран 1024x768, цв.16 бит. - 100-00. - Текст : электронный.

15. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Практикум "Администратор ресторана" : для студентов направления 43.03.03 "Гостинич. дело" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВПО "ПВГУС"), Каф. "Соц.-культур. сервис" ; сост. С. А. Грашин. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2016. - 712 КБ, 84 с. : прил. - URL: http://elib.tolgas.ru/publ/UMP_Grashin_Praktikum_Admin_restorana.pdf (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - 0-00. - Текст : электронный.

5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000. – URL : https://elibrary.ru (дата обращения: 01.09.2025). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.
2. КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт / ЗАО «КонсультантПлюс». – Москва, 1992. - URL: http://www.consultant.ru (дата обращения 01.09.2025). - Текст : электронный.
3. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». – Тольятти, 2010. - URL : http://elib.tolgas.ru (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
4. Электронно-библиотечная система Znanium.com : сайт / ООО «ЗНАНИУМ». – Москва, 2011. – URL : https://znanium.com/ (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
5. Электронно-библиотечная система Лань : сайт / ООО «ЭБС ЛАНЬ». - Москва, 2011. - URL: https://e.lanbook.com/ (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

5.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа. Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интеренет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС). Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) http://sdo.tolgas.ru/ из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;

формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

7 ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦС ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

8 ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	**Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения**		**Шкала оценки уровня освоения дисциплины**		
	Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
зачет	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
	пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
			70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
	повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами (по накопительному рейтингу). Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

Формы текущего контроля успеваемости

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Сообщение / презентация	4	5	20
Круглый стол (дискуссия)	4	10	40
Практические задания	4	10	40
Итого по дисциплине			**100 баллов**

Система оценивания представлена в электронном учебном курсе по дисциплине http://sdo.tolgas.ru/.

8.2 Типовые контрольные задания или иные материалы для ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

8.2.1 Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

Примерные темы сообщений / презентаций

Тема № 1. Современный ресторан: понятия и определения.

1. Понятие и признаки современного ресторана
2. Классификация ресторанов по уровню обслуживания и ценовому сегменту
3. Концепции современного ресторана
4. Инфраструктура современного ресторана

Тема 2. Организационная структура ресторана: задачи и функции подразделений.

1. Основные подразделения в структуре ресторана и их роль в производственном процессе.
2. Профессиональные обязанности администратора ресторана (метрдотеля).
3. Организация труда и режим работы официантов.

ТЕМА 3. Меню ресторана.

1. Понятие меню.
2. Назначение и принципы составления меню.
3. Виды меню.
4. Понятие и разновидности карт напитков.
5. Винная карта. Назначение и принципы составления винной карты.

Тема 4. Подготовка и организация процесса повседневного обслуживания в ресторане: обязанности администратора.

1. Общая характеристика основных элементов подготовки торгового зала ресторана к обслуживанию посетителей.
2. Сервировка стола как завершающий этап подготовки торгового зала к приёму посетителей. Общие принципы и последовательность предварительной сервировки стола.
3. Особенности предварительной сервировки стола к завтраку, обеду, ужину. Необходимые посуда, приборы, столовое белье.
4. Основные этапы процесса обслуживания посетителей в торговом зале.
5. Встреча гостей и размещение их за столом. Прием заказа. Выполнение заказа и расчет с посетителями.

Тема 5. Обслуживание банкетов.

1. Виды банкетов и особенности их обслуживания.
2. Правила и варианты расстановки столов для банкетов.
3. Особенности сервировки столов, применяемой на банкетах, ее виды.
4. Правила размещения гостей на банкетах.
5. Особенности уборки использованной посуды на банкетах.

Тема 6. Культура обслуживания гостей в ресторане.

1. Понятие «культура обслуживания» Какие элементы она включает?
2. Какие этапы обслуживания гостя проходят в ресторане, и какие профессиональные требования предъявляются к персоналу на каждом из них?
3. Профессиональные и личностный качества официанта, обеспечивающие высокий

уровень культуры обслуживания.

4. Этические нормы и правила поведения персонала ресторана при общении с гостями в конфликтной ситуации.

5. Корпоративная культура и система обучения персонала в ресторане.

Тема 7. Управление конфликтами в ресторанах.

1. Конфликт в ресторанном бизнесе и основные причины его возникновения.
2. Стратегии поведения в конфликте с гостем ресторана.
3. Алгоритм действий официанта (администратора) при поступлении жалобы от гостя.
4. Меры профилактики конфликтов с гостями.
5. Причины и способы урегулирования конфликтов между сотрудниками ресторана.

Перечень дискуссионных тем для круглого стола (дискуссии).

1. Проверка знаний по определению концепции и профиля ресторана (ресторан города на выбор студента).
2. Проверка знаний по определению характеристики ресторана.
3. Проверка знаний по определению классификации ресторана.
4. Проверка знаний сервиса в ресторане.
5. Проверка знаний законодательных, нормативных актов, которые регулируют деятельность ресторана.
6. Проверка знаний маркетинга ресторана.
7. Проверка знаний рекламы ресторана.
8. Проверка знаний правил ресторанного этикета.
9. Проверка знаний торговых помещений ресторана, их характеристик, видов, оборудования.
10. Проверка умений по подготовке к обслуживанию посетителей ресторана.
11. Проверка знаний по организации обслуживания посетителей в ресторане.
12. Проверка знаний по расчёту с посетителями.
13. Проверка знаний по специальным формам и типам обслуживания в ресторане.
14. Проверка знаний по обслуживанию банкетов и приёмов, их видов и классификацию
15. Проверка знаний по характеристикам и видам меню, по принципам составления меню и оформления.
16. Проверка знаний по последовательности расположения в меню закусок, блюд и напитков.
17. Проверка знаний по подаче блюд в ресторане.
18. Проверка знаний по подаче винно-водочных изделий к закускам и блюдам.
19. Проверка знаний по характеристике закусок, блюд и напитков в ресторане.
20. Проверка знаний по особенностям составления винной карты.
21. Проверка знаний ликёро-водочных изделий, вина и прохладительных напитков в ресторане.
22. Проверка знаний организации работы бара.
23. Проверка знаний оборудования торгового и банкетного залов в ресторане.
24. Проверка знаний работы буфета в ресторане.
25. Проверка знаний работы сервизной в ресторане.
26. Проверка знаний работы моечной столовой посуды в ресторане.
27. Проверка знаний по оформлению вестибюля и гардероба в ресторане, курительной комнаты, туалетной комната, аванзала в ресторане.
28. Проверка знаний по оформлению зала и свето-музыкального оформления ресторана.
29. Проверка знаний по подбору музыки, расстановке мебели в ресторане.
30. Проверка знаний порядка получения и подготовка посуды, приборов, столового белья, видов столовой посуды и приборов в ресторане.
31. Проверка знаний по сервировке столов.
32. Проверка знаний прав и обязанностей работников ресторана, обслуживающего и управленческого персонала, директора.
33. Проверка знаний по подготовке персонала к обслуживанию.
34. Проверка знаний обязанностей метрдотеля, требований, предъявляемых к официанту.
35. Проверка знаний методов организации труда и техники работы официанта

Примерные практические задания

Задание 1. Разработка стандартов встречи гостя

Разработайте подробный скрипт приветствия для хостес и администратора на входе в ресторан (3 варианта: для постоянного гостя, для гостя с детьми, для делового гостя с переговорами). Пропишите слова, жесты, зрительный контакт, а также алгоритм действий при полной посадке и ожидании свободного столика. Снимите видео-этюд (2–3 минуты), где вы демонстрируете один из вариантов.

Задание 2. Создание чек-листа контроля зала

Составьте чек-лист для ежедневного обхода зала администратором перед открытием ресторана. Включите не менее 20 пунктов: от проверки чистоты посуды и столовых приборов до работоспособности освещения, музыки и кондиционеров. Разделите пункты на блоки (зал, барная стойка, туалетные комнаты, входная группа). Обоснуйте, почему каждый пункт важен для комфорта гостей.

Задание 3. Моделирование конфликтной ситуации и поиск решения

Выберите одну из трёх конфликтных ситуаций: а) гость жалуется на официанта, который нагрубил, б) гость обнаружил волос в блюде, в) гость отказывается платить по счёту, утверждая, что заказал другое. Опишите пошаговый план действий администратора, запишите диалог-скрипт, предложите 2–3 варианта компенсации для гостя. Подготовьте устный ответ на защиту с ролевой игрой (администратор — гость).

Задание 4. Составление сменного графика работы персонала

Составьте график работы для коллектива из 10 официантов, 2 хостес, 3 барменов и 4 поваров на неделю (пиковые дни — пятница и суббота, понедельник — выходной у большинства). Учтите: продолжительность смены 8–12 часов, обязательные выходные каждому сотруднику, а также перекрытие смен для плавной передачи дел. В пояснительной записке обоснуйте, как вы учли нагрузку и интересы персонала.

Задание 5. Разработка сценария быстрого совещания (pre-shift meeting)

Составьте план 15-минутной утренней планерки для персонала перед открытием. Включите: информирование о специальных предложениях дня, новых позициях в меню, акциях для гостей, информация о крупных бронях и важных гостях, напоминание о стандартах сервиса. Подготовьте текст выступления администратора на 3–5 минут и проведите его в группе (или запишите на видео).

Задание 6. Проект улучшения гостевого опыта по отзывам

Проанализируйте 10–15 реальных отзывов о любом ресторане вашего города (с Яндекс.Карт, 2ГИС и пр.). Выделите 3 наиболее частые претензии. Разработайте план мероприятий, которые администратор может реализовать для устранения этих проблем в течение месяца (бюджет минимальный). Презентуйте свой проект в виде краткой презентации (5–6 слайдов).

Задание 7. Создание стандарта для особых случаев

Разработайте памятку для персонала «Как мы работаем с именинниками и юбилярами». Опишите действия администратора и официантов: от момента обнаружения дня рождения гостя (при бронировании или при входе), формы поздравления, вариантов комплиментов от заведения (десерт, напиток, фото, открытка), до финального прощания. Учтите 3 возрастные категории гостей: ребёнок (до 12 лет), молодой гость (20–30 лет), пожилой гость (60+). Оформите как готовый внутренний стандарт для сотрудников.

8.3 Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: зачет (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).

Вопросы для подготовки к зачету

ПК 4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей услуг организаций сферы туризма и гостеприимства на основе нормативно- правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий

1. Производственная деятельность ресторана.
2. Законодательные, нормативные акты, которые регулируют деятельность ресторана.
3. Торговые помещения ресторана, их характеристика, виды, оборудование.
4. Обеспечение поточности производства и последовательность осуществления технологических процессов.
5. Обеспечение рабочих мест необходимым оборудованием, инвентарем, инструментами.
6. Подготовка торговых помещений ресторана к обслуживанию.
7. Характеристика и виды меню. Принципы составления меню, оформление.
8. Подача блюд в ресторане.
9. Оборудование торгового и банкетного залов в ресторане.
10. Работа, связанная с открытием и закрытием предприятия.
11. Контроль товарно-материальных запасов.
12. Проверка запасов продуктов и заказ новых при необходимости.
13. Проверка качества готовой продукции и меры по устранению недостатков.
14. Регистрация предварительных заказов на обслуживание.
15. Светомузыкальное оформление ресторана.
16. Отделочные материалы в ресторане.
17. Уборка зала, расстановка мебели в ресторане.
18. Порядок получения и подготовка посуды, приборов, столового белья.
19. Виды столовой посуды и приборов в ресторане.
20. Сервировка столов.
21. Уборка со стола и замена использованной посуды, приборов.

ПК 2 Способен к управлению ресурсами и персоналом организаций сферы туризма и гостеприимства

22. Подготовка персонала к обслуживанию.
23. Создание в торговом зале ресторана благоприятного микроклимата.
24. Культура сервиса и общие правила ресторанного этикета. Манеры поведения.
25. Встреча и размещение посетителей. Оформление заказа.
26. Работа с постоянными гостями.
27. Организация обслуживания посетителей в ресторане.
28. Расчет с посетителями.
29. Специальные формы и типы обслуживания в ресторане.
30. Предупреждение возникновения проблем.
31. Рассмотрение претензии, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов.
32. Нестандартные ситуации, контроль над ними.
33. Работа с «проблемными клиентами».
34. Информирование руководства организации об имеющихся недостатках в обслуживании клиентов, меры их ликвидации.
35. Контроль процедуры обслуживания в обеденном зале.
36. Осуществление функций уполномоченного по продвижению качественного обслуживания.
37. Инспектирование обеденного зала, кухни, туалетов, кладовых, склада и стоянку для автомашин.
38. Инструктаж персонала относительно размера порций, контроль за отходами и т. д.
39. Права и обязанности работников ресторана. Обслуживающий и управленческий персонал.
40. Обязанности метрдотеля.
41. Внешний вид и культура речи. Фирменная одежда обслуживающего персонала.
42. Методы организации труда официантов.
43. Составление графика работы по сменам.
44. Правила внутреннего распорядка для работников общественного питания.

45. Требования, предъявляемые к работникам общественного питания (личные качества, должностные обязанности, требования к квалификации).
46. Правила и нормы охраны труда (формы рабочего времени, формы служебных графиков, медицинское обслуживание работников).
47. Техника безопасности (курсы первой помощи, поведение в чрезвычайных ситуациях, тренинги).
48. Перечень требований производственной санитарии и гигиены (способы их осуществления).

Типовые тестовые задания

ПК 4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей услуг организаций сферы туризма и гостеприимства на основе нормативно- правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий

1. Предприятие по организации питания и отдыха посетителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента кулинарной продукции, кондитерских изделий и напитков, это:

а) бар
б) кафе
в) закусочная

2. Критерии оценки при разработке и реализации концепции ресторана могут быть следующие:

а) месторасположение ресторана;
б) удобство подъезда и парковки;
в) вход в ресторан;
г) ресторанный сервис;
д) интерьер ресторана

3. Интерьер ресторана оценивается с позиций:

а) красоты оформления
б) качества оформления вестибюля и торгового зала

4. Концепция ресторана может быть

а) тематической,
б) событийной
в) тусовочной

5. Для классификации предприятий питания используется ряд критериев, наиболее важными среди которых являются:

а) вместимость
б) менеджмент
в) маркетинг

6. Предприятие питания производит продажу с потреблением на месте ограниченного ассортимента холодных закусок, бутербродов, напитков, булочных и кондитерских изделий, сладких блюд несложного приготовления. Допускается отпуск упакованной продукции на вынос, а также реализация продовольственных товаров

а) ресторан
б) кафе
в) бар
г) буфет

7. Изготавливает, реализует и организует потребление на месте различных блюд и закусок несложного приготовления, бульонов, холодных и горячих напитков, мучных кондитерских изделий. Предприятие питания предназначено для быстрого обслуживания потребителей

а) столовая
б) закусочная
в) кейтеринг

8. В зависимости от месторасположения различают:
а) городские рестораны
б) деревенские рестораны
в) рестораны на остановках

9. В зависимости от критерия предприятия питания подразделяются на:
а) общедоступные
б) с обслуживанием определенного контингента клиентов

10. В зависимости от широты ассортимента предлагаемой продукции, прежде всего можно выделить категорию предприятий питания:
а) полносервисные
б) специализированные

11. Предприятие по организации питания и отдыха посетителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента кулинарной продукции, кондитерских изделий и напитков, это:
а) бар
б) кафе
в) закусочная

12. Интерьер ресторана оценивается с позиций:
а) красоты оформления
б) качества оформления вестибюля и торгового зала

13. Концепция ресторана может быть
а) тематической
б) событийной
в) тусовочной

ПК 2 Способен к управлению ресурсами и персоналом организаций сферы туризма и гостеприимства

14. Предприятие питания производит продажу с потреблением на месте ограниченного ассортимента холодных закусок, бутербродов, напитков, булочных и кондитерских изделий, сладких блюд несложного приготовления. Допускается отпуск упакованной продукции на вынос, а также реализация продовольственных товаров
а) ресторан
б) кафе
в) бар
г) буфет

15. Изготавливает, реализует и организует потребление на месте различных блюд и закусок несложного приготовления, бульонов, холодных и горячих напитков, мучных кондитерских изделий. Предприятие питания предназначено для быстрого обслуживания потребителей
а) столовая
б) закусочная
в) кейтеринг

16. В мировой практике жизненный цикл среднего успешного тематического ресторана
а) 15—20 лет
б) 25—30 лет
в) 30—35 лет

17. Помещение, где посетители, ожидая друг друга, могут отдохнуть. Он размещается перед торговым или банкетным залом. Чаще здесь встречаются приглашенные при организации банкетов, приемов, свадебных вечеров и других торжеств

а) вестибюль
б) аванзал
в) банкетный зал

18. Важным является обеспечение в торговыхзалах ресторанов нормального температурного режима

а) 15-16°С
б) 16-18°С
в) 17-19°С

19. В каком порядке происходит вынос в зал блюд и напитков?

а) супы, холодные закуски, вторые блюда, сладкие напитки
б) холодные закуски, супы, вторые блюда, сладкие напитки
в) сладкие напитки, холодные закуски, супы, вторые блюда

20. В какой последовательности подают напитки?

а) крепкие алкогольные (аперитивы), вина, горячие напитки
б) вина, крепкие алкогольные (аперитивы), горячие напитки
в) горячие напитки, вина, крепкие алкогольные (аперитивы)

21. Какие виды меню вы знаете?

а) со свободным выбором блюд
б) скомплектованных обедов
в) дневного рациона
г) диетического
д) детского питания
е) банкетное
ж) специальных видов обслуживания
з) заказное
и) верны все ответы кроме з)
к) верны все ответы кроме ж)

22. Порядок подачи вторых блюд?

а) рыбные блюда, мясные блюда, овощные и мучные
б) овощные и мучные, мясные блюда, рыбные блюда
в) мясные блюда, рыбные блюда. овощные и мучные

23. В чем подают горячие гарниры?

а) в фарфоровой посуде
б) в металлической посуде
в) в стеклянной

24. В чем подают холодные гарниры?

а) в фарфоровой посуде
б) в стеклянной посуде
в) в металлической посуде

25. Что значит способ подачи блюд в обнос?

а) перекладывание блюда на тарелку посетителя с помощью специальных приборов
б) предварительное перекладывание блюд на приставном столе
в) еда приносится на сервировочном блюде, официант на глазах у гостей разделяет ее на порции

26. Что значит английский способ подачи блюд?

а) перекладывание блюда на тарелку посетителя с помощью специальных приборов

б) предварительное перекладывание блюд на приставном столе

в) еда приносится на сервировочном блюде, официант на глазах у гостей разделяет ее на порции

27. Что значит обслуживание в стол?

а) еда приносится на сервировочном блюде, официант на глазах у гостей разделяет ее на порции

б) перекладывание блюда на тарелку посетителя с помощью специальных приборов

в) предварительное перекладывание блюд на приставном столе

28. Какова температура подачи сладкого блюда?

а) 8-9

б) 5-7

в) 8-10

29. Какова температура подачи красного вина?

а) 10-14

б) 10-15

в) 9-13

30. За 30 минут до закрытия ресторана пришли 8 гостей без брони. Официант при них возмущается, что пора домой. Действия администратора:

а) сделать замечание официанту при гостях

б) извиниться, отвести официанта в сторону, организовать рассадку с помощью другого персонала

в) отказать гостям

г) предложить посидеть в баре 20 минут.