

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 27.09.2025 09:07:28
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»)

УТВЕРЖДЕНО

на заседании Ученого совета

Высшей школы туризма и социальных технологий

Протокол от 02.09.2025 г. № 1

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(фонд оценочных средств) для проведения промежуточной аттестации
по дисциплине

«Практикум «Администратор ресторана»

наименование дисциплины

по образовательной программе высшего образования – программе

бакалавриата

бакалавриата, специалитета,
магистратуры

«Туризм и индустрия гостеприимства»

наименование образовательной программы

43.03.02 Туризм

шифр, наименование направления подготовки / специальности

Составитель

Степанова М.А.,
доцент Высшей школы туризма и социальных технологий, к.п.н.

ФИО, должность, структурное подразделение,
ученая степень, ученое звание

1. Паспорт фонда оценочных средств (далее – ФОС)

1.1. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижения компетенции
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 туризма и гостеприимства ИПК-2.4. Использует программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности
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

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- 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
- роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли;
- роль администратора в приобретении лояльности гостя к отелю

Уметь:

- оценивать и планировать потребности департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;
- планировать текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
- эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий процесс;
- предоставлять качественный сервис различным категориям гостей

Владеть:

- 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

1.2. Содержание дисциплины

№	Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД)	Код компетенции
1	Тема 1. Современный ресторан: понятия и определения	ПК-2 ПК-4
2	Тема 2. Организационная структура ресторана: задачи и функции подразделений.	
3	Тема 3. Меню ресторана	
4	Тема 4. Подготовка и организация процесса повседневного обслуживания в ресторане: обязанности администратора	
5	Тема 5. Обслуживание банкетов.	
6	Тема 6 Культура обслуживания гостей в ресторане	
7	Тема 7 Управление конфликтами в ресторанах	

1.3. Система оценивания по дисциплине

Дисциплина изучается в течение одного семестра (7 семестр – очная форма обучения).
Форма промежуточной аттестации - зачет.

Шкала оценки уровня сформированности компетенций		Шкала оценки уровня освоения дисциплины	
Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл
Допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2
Пороговый	61-85.9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3
		70-85,9	«хорошо» / 4
Повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5

2. Перечень оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в ходе текущего контроля успеваемости (в процессе проведения практических занятий, тестирования, опросов).

В ходе проведения зачета осуществляется итоговый контроль и оценка результатов освоения компетенций.

Вопросы для подготовки к зачету

№	Содержание вопроса
ПК-4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей услуг организаций сферы туризма и гостеприимства на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных 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).

Вопросы для тестирования

№	Содержание вопроса
ПК-4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей услуг организаций сферы туризма и гостеприимства на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	
1.	Предприятие по организации питания и отдыха посетителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента кулинарной продукции, кондитерских изделий и напитков, это: – бар – кафе – закусочная
2.	Критерии оценки при разработке и реализации концепции ресторана могут быть следующие: – месторасположение ресторана; – удобство подъезда и парковки; – вход в ресторан; – ресторанный сервис; – интерьер ресторана
3.	Интерьер ресторана оценивается с позиций: – красоты оформления – качества оформления вестибюля и торгового зала
4.	Концепция ресторана может быть – тематической, – событийной – тусовочной
5.	Для классификации предприятий питания используется ряд критериев, наиболее важными среди которых являются: – вместимость – менеджмент – 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 – ресторан – кафе

	– бар – 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 – столовая – закусочная – кейтеринг
8.	В зависимости от месторасположения различают: – городские рестораны – деревенские рестораны – рестораны на остановках
9.	В зависимости от критерия предприятия питания подразделяются на: – общедоступные – с обслуживанием определенного контингента клиентов
10.	В зависимости от широты ассортимента предлагаемой продукции, прежде всего можно выделить категорию предприятий питания: – полносервисные – специализированные
11.	Предприятие по организации питания и отдыха посетителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента кулинарной продукции, кондитерских изделий и напитков, это: – бар – кафе – закусочная
12.	Интерьер ресторана оценивается с позиций: – красоты оформления – качества оформления вестибюля и торгового зала
13.	Концепция ресторана может быть – тематической, – событийной – 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 – ресторан – кафе – бар – 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 – столовая – закусочная – кейтеринг
16.	В мировой практике жизненный цикл среднего успешного тематического ресторана – 15—20 лет – 25—30 лет – 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

	– вестибюль – аванзал – банкетный зал
18.	Важным является обеспечение в торговых залах ресторанов нормального температурного режима – 15-16°C – 16-18°C – 17-19°C
19.	В каком порядке происходит вынос в зал блюд и напитков? – супы, холодные закуски, вторые блюда, сладкие напитки – холодные закуски, супы, вторые блюда, сладкие напитки – сладкие напитки, холодные закуски, супы, вторые блюда
20.	В какой последовательности подают напитки? – крепкие алкогольные (аперитивы), вина, горячие напитки – вина, крепкие алкогольные (аперитивы), горячие напитки – горячие напитки, вина, крепкие алкогольные (аперитивы)
21.	Какие виды меню вы знаете? – со свободным выбором блюд – скомпонованных обедов – дневного рациона – диетического – детского питания – банкетное – специальных видов обслуживания – заказное – верны все ответы кроме з) – верны все ответы кроме ж)
22.	Порядок подачи вторых блюд? – рыбные блюда, мясные блюда, овощные и мучные – овощные и мучные, мясные блюда, рыбные блюда – мясные блюда, рыбные блюда, овощные и мучные
23.	В чем подают горячие гарниры? – в фарфоровой посуде – в металлической посуде – в стеклянной
24.	В чем подают холодные гарниры? – в фарфоровой посуде – в стеклянной посуде – в металлической посуде
25.	Что значит способ подачи блюд в обнос? – перекладывание блюда на тарелку посетителя с помощью специальных приборов – предварительное перекладывание блюд на приставном столе – еда приносится на сервировочном блюде, официант на глазах у гостей разделяет ее на порции
26.	Что значит английский способ подачи блюд? – перекладывание блюда на тарелку посетителя с помощью специальных приборов – предварительное перекладывание блюд на приставном столе – еда приносится на сервировочном блюде, официант на глазах у гостей разделяет ее на порции
27.	Что значит обслуживание в стол? – еда приносится на сервировочном блюде, официант на глазах у гостей разделяет ее на порции – перекладывание блюда на тарелку посетителя с помощью специальных приборов – предварительное перекладывание блюд на приставном столе
28.	Какова температура подачи сладкого блюда? – 8-9 – 5-7

	- 8-10
29.	Какова температура подачи красного вина? - 10-14 - 10-15 -9-13