

МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ
Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

И.о. зав. кафедрой истории и
социально-культурного сервиса

 А.А. Колупаев
«29» августа 2025 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
для текущего и промежуточного контроля
успеваемости обучающихся
по дисциплине

Техника и организация ресторанного сервиса
(наименование дисциплины)

43.03.03 Гостиничное дело
направленность (профиль) «Ресторанная деятельность»
(код и наименование ОПОП ВО)

Курск – 2025

1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1 ВОПРОСЫ ДЛЯ УСТНОГО ОПРОСА

Тема 1. Общая характеристика процесса обслуживания

1. Услуга, процесс обслуживания, качество услуги.
2. Метод и форма обслуживания, обслуживающий персонал.
3. Цели и задачи обслуживания.
4. Основные правила и нормы.
5. Услуги предприятий общественного питания: классификация, виды, характеристика.
6. Обязательные требования: безопасности, экологичности, совместимости и взаимозаменяемости услуг.
7. Методы и формы обслуживания, их классификация.
8. Особенности организации обслуживания в ресторанах различных классов и специализаций.
9. Обслуживающий персонал: категории, функции, общие требования к нему.
10. Новые профессии обслуживающего персонала.
11. Тенденции развития и совершенствования современных технологий обслуживания.
12. Культура обслуживания: понятие, факторы, влияющие на уровень культуры обслуживания.

Тема 2. Характеристика ресторанных помещений

1. Торговые помещения для обслуживания потребителей: виды, назначение, характеристика.
2. Вспомогательные помещения: сервизная, моечная столовой посуды.
3. Назначение, характеристика, организация работы.
4. Сервис-бар: понятие, назначение, характеристика.
5. Хлеборезка: назначение, организация работы.
6. Взаимосвязь залов, производственных, вспомогательных помещений.
7. Требования к освещению и вентиляции, цветовому оформлению залов.
8. Разработка концепции оформления предприятия.
9. Современные направления создания интерьера.
10. Фирменный стиль.
11. Оборудование залов.
12. Современные требования к мебели.
13. Мебель повышенной комфортности, из облегченных материалов.

Тема 3. Столовая посуда, приборы, бельё

1. Столовые посуда, приборы: их назначение, классификация.
2. Требования, предъявляемые к посуде и приборам.
3. Нормы оснащения предприятий питания столовыми посудой, приборами, бельем. Правила хранения и учета.
4. Фарфоровая, фаянсовая, керамическая, стеклянная, хрустальная, металлическая, деревянная и пластмассовая посуда: виды, назначение, емкость, размеры, характеристика.
5. Использование посуды из аркопала, аркорока и других современных материалов в ресторанах, барах.
6. Современные требования, предъявляемые к форме, рисунку и цвету стеклянной посуды.
7. Характеристика мерной посуды.
8. Уход за металлической посудой.
9. Посуда и приборы одноразового использования: виды, ассортимент, назначение, утилизация.

10. Столовые приборы: виды, назначение, характеристика.
11. Столовое белье: виды, ассортимент, размеры, назначение, характеристика.
12. Использование в ресторанном сервисе столового белья из натуральных и синтетических тканей, нетканых материалов.
13. Характеристика мольтона, наперона.
14. Брэнд столового белья (скатертей, салфеток, ручников) как средство рекламы.

Тема 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания

1. Средства информации: меню, карта вин, сертификаты, лицензии.
2. Требования к информации.
3. Меню: понятие, назначение, виды.
4. Требования, предъявляемые к составлению меню.
5. Последовательность расположения в меню закусок, блюд, напитков.
6. Правила составления и оформления различных видов меню.
7. Карта вин: понятие, назначение, правила составления и оформления.
8. Роль сомелье в разработке карты вин.
9. Понятие о карте коктейлей ресторана.

Тема 5. Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап. Обслуживание потребителей в ресторанах

1. Этапы организации обслуживания: подготовительный, основной, завершающий.
2. Подготовка торговых помещений к обслуживанию.
3. Уборка помещений: виды, назначение.
4. Расстановка мебели в залах: назначение, варианты расстановки.
5. Получение и подготовка посуды, приборов, столового белья, специй для сервировки столов.
6. Накрытие столов скатертями и их замена.
7. Сервировка и оформление столов композициями из цветов, аксессуарами.
8. Основные виды и формы складывания салфеток.
9. Предварительная сервировка столов.
10. Виды сервировки в зависимости от характера обслуживания.
11. Сервировка стола для завтрака, бизнес-ланча, комплексного обеда, обеда по меню заказных (порционных) блюд, ужина.
12. Досервировка стола в соответствии с полученным заказом.
13. Подготовка персонала к обслуживанию.
14. Требования к личной гигиене и внешнему виду обслуживающего персонала.
15. Инструктаж по порядку и правилам обслуживания.
16. Контроль степени готовности.
17. Предоставление услуг по организации досуга: музыкальное обслуживание, проведение концертов, организация шоу- программ и др.
18. Организация процесса обслуживания в ресторанах различных классов и концепций осуществления ресторанного бизнеса с учетом своей специализации.
19. Основные элементы обслуживания.
20. Рекомендации в выборе блюд и напитков, уточнение заказа.
21. Досервировка стола в соответствии с заказом, передача заказа на производство, подача напитков, закусок и блюд.
22. Последовательность подачи блюд и напитков.
23. Подача продукции сервис-бара.

24. Порядок получения готовой продукции с производства, соблюдение требований к оформлению и температуре подачи блюд.
25. Методы подачи блюд.
26. Последовательность и правила подачи холодных блюд и закусок.
27. Порядок замены использованной посуды и приборов.
28. Уборка посуды, досервировка стола.
29. Способы подачи вторых блюд.
30. Подготовка стола для подачи десерта.
31. Подбор посуды и приборов.
32. Правила подачи горячих и холодных сладких блюд, фруктов и ягод.
33. Правила подачи горячих и холодных напитков, кондитерских изделий.
34. Подача табачных изделий.
35. Правила этикета и нормы поведения за столом.
36. Завершающий этап обслуживания.
37. Расчет с потребителями: виды, формы, правила.
38. Характеристика современных форм расчета с потребителями с помощью компьютерного POS-терминала.
39. Последовательность уборки стола после обслуживания.

Тема 6. Обслуживание приемов и банкетов

1. Приемы и банкеты: определение, назначение, классификация.
2. Понятие дипломатического протокола.
3. Виды официальных приемов, их характеристика.
4. Порядок приема заказов на обслуживание торжеств.
5. Роль метрдотеля (менеджера) в организации и обслуживании банкетов.
6. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами: понятие, назначение, характеристика.
7. Особенности подготовки и проведения банкета.
8. Обслуживание участников банкета.
9. Прием-фуршет: определение, назначение, характеристика, особенности меню.
10. Схемы расстановки столов.
11. Способы накрытия столов скатертями и оформление «юбкой».
12. Виды сервировки фуршетных столов стеклом.
13. Правила расстановки продукции сервис-бара, холодных блюд и закусок.
14. Порядок подачи аперитива, горячих закусок, вторых блюд, десерта, шампанского, горячих напитков.
15. Правила уборки столов.
16. Прием-коктейль: определение, назначение, характеристика, особенности составления меню.
17. Оформление зала, размещение и сервировка барных стоек, дополнительных столиков.
18. Приемы подачи аперитива, холодных и горячих стоек, дополнительных столиков.
19. Приёмы подачи аперитива, холодных и горячих закусок. Подача шампанского, десерта, табачных изделий, горячих напитков на подносах. Уборка зала.
20. Банкет-чай: определение, назначение, характеристика.
21. Особенности подготовки зала, подбора мебели, составления меню.
22. Способы сервировки стола в зависимости от ассортимента сладких блюд.
23. Правила подачи разных блюд.
24. Смешанные (комбинированные) банкеты: определение, назначение, характеристика.

25. Виды смешанных (комбинированных) банкетов: коктейль-кофе, коктейль- фуршет-кофе, банкет за столом с полным обслуживанием официантами – «кофе в гостиной», их назначение и особенности обслуживания.
26. Неофициальные банкеты: понятия, виды.
27. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами: назначение, характеристика, подготовка к банкету.
28. Предварительная сервировка и размещение на столах холодных блюд, закусок, напитков.
29. Организация обслуживания.

Тема 7. Специальные виды услуг и формы обслуживания

1. Специальные виды услуг: определение, классификация.
2. Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров совещаний.
3. Особенности обслуживания проживающих в гостиницах.
4. Обслуживание в номерах гостиниц.
5. Современные требования к организации службы Room-сервис.
6. Услуги по организации и обслуживанию торжеств, семейных обедов, тематических и ритуальных мероприятий.
7. Услуги официанта по обслуживанию на дому.
8. Особенности предоставления услуг по организации питания и обслуживания в местах массового отдыха и культурно-массовых мероприятий.
9. Услуги по доставке кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам и обслуживанию в офисах и на дому; в пути следования пассажирского транспорта (в том числе в купе, каюте, салоне самолета).
10. Характеристика современных видов услуг и форм обслуживания: шведский стол, сырная тележка, сырная тарелка, стол-экспресс, зал-экспресс, бизнес-ланч, воскресный бранч, кофе-брейк и др.

Тема 8. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов

1. Туризм: основные понятия и определения; цели.
2. Нормативная база. Требования к предприятиям питания для обслуживания туристов.
3. Перечень и характеристика услуг, предоставляемых иностранным туристам.
4. Договора, путевки и ваучеры на обслуживание иностранных туристов.
5. Организация обслуживания туристов в ресторанах и кафе.
6. Особенности питания туристов из разных стран.
7. Режим питания. Формы обслуживания.
8. Виды расчета.
9. Услуги питания в пути следования туристов.

Тема 9. Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса

1. Понятие, значение и общие проблемы качества обслуживания.
2. Стандарты обслуживания.
3. Качество обслуживания и доходы на вложенный капитал.
4. Формирование объективного уровня качества ресторанного продукта.
5. Концептуальная модель качества обслуживания для заведений сферы ресторанного бизнеса.

6. Корпоративная культура и её характеристика.
7. Определение и разработка стратегии обслуживания.
8. Эффективность элементов обслуживания: критические, нейтральные, элементы, приносящие удовлетворение, элементы обслуживания, приносящие разочарование.
9. Этапы деятельности по повышению качества для ресторана.
10. Документация предприятия при внедрении менеджмента качества.
11. Принципы стандартов ISO- 9000.
12. Обслуживающий персонал: определение.
13. Требования к конкретным должностям и профессиям обслуживающего персонала в соответствии с ГОСТ Р 50935-2007 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу».
14. Требования к менеджеру зала.
15. Факторы, определяющие условия и режим труда обслуживающего персонала.
16. Организация труда обслуживающего персонала.
17. Роль менеджера зала в организации труда обслуживающего персонала, координации и взаимодействии работы производства, зала и вспомогательных служб.

Шкала оценивания: 3 балльная.

Критерии оценивания (нижеследующие критерии оценки являются примерными и могут корректироваться):

3 балла (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если он демонстрирует глубокое знание содержания вопроса; дает точные определения основных понятий; аргументированно и логически стройно излагает учебный материал; иллюстрирует свой ответ актуальными примерами (типовыми и нестандартными), в том числе самостоятельно найденными; не нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

2 балла (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если он владеет содержанием вопроса, но допускает некоторые недочеты при ответе; допускает незначительные неточности при определении основных понятий; недостаточно аргументированно и (или) логически стройно излагает учебный материал; иллюстрирует свой ответ типовыми примерами.

1 балл (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он освоил основные положения контролируемой темы, но недостаточно четко дает определение основных понятий и дефиниций; затрудняется при ответах на дополнительные вопросы; приводит недостаточное количество примеров для иллюстрирования своего ответа; нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

0 баллов (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он не владеет содержанием вопроса или допускает грубые ошибки; затрудняется дать основные определения; не может привести или приводит неправильные примеры; не отвечает на уточняющие и (или) дополнительные вопросы преподавателя или допускает при ответе на них грубые ошибки.

1.2 КЕЙС-ЗАДАЧИ

Тема 1. Общая характеристика процесса обслуживания

Кейс-задача № 1

Ресторан — это заведение, которое должно соответствовать высокому классу, тогда можно говорить о его прибыльности. Теоретически, чем больше меню, тем выше шансы на успех. Но не только внешний вид и вкус еды определяют положительные отзывы гостей. Чтобы всё было на высоком уровне, нужно соблюдать стандарты обслуживания в ресторане, и для официантов их знания обязательны.

Задание.

1. Опишите основные стандарты сервиса и правила обслуживания в ресторане (от приветствия гостей

до их проводов) - «Обязанности официанта шаг за шагом».

2. Составьте памятку сотрудникам ресторана:

- Одежда персонала.
- Руки и причёска сотрудников.
- Ювелирные изделия и аксессуары.
- Личная гигиена.
- Поведение на работе.
- Язык движений и зрительный контакт.
- Улыбка профессионала.

Тема 2. Характеристика ресторанных помещений

Кейс-задача № 1

При открытии предприятия питания (ресторана) выберите технологическое оборудование и инвентарь для осуществления производственной деятельности, в соответствии с современными требованиями.

Задание.

Для осуществления производственной деятельности, в соответствии с современными требованиями:

1. Подберите технологическое оборудование.
2. Подберите инвентарь

Тема 3. Столовая посуда, приборы, бельё

Кейс-задача № 1

В ресторан при гостинице планируют провести банкетное обслуживание участников конференции в количестве 200 человек в период с 18 до 20 часов.

Задание.

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

Тема 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания

Кейс-задача № 1

В ресторане планируют провести свадебное торжество. Необходимо подготовить банкетное обслуживание на 50 человек в период с 14 до 23 часов.

Задание.

Разработать меню для свадебного торжества в ресторане класса люкс:

Наименование блюд
Выход порции
Количество
Цена
Стоимость
Ответственный

Тема 5. Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап.

Обслуживание потребителей в ресторанах

Кейс-задача № 1

В ресторане планируют провести свадебное торжество. Необходимо подготовить банкетное обслуживание на 30 человек в период с 18 до 23 часов.

Задание.

Произвести подбор алкогольных напитков для меню банкета. Разработать несколько рекомендаций. Подобрать столовую посуду и приборы по меню свадебного торжества.

Тема 6. Обслуживание приемов и банкетов

Кейс-задача № 1

В ресторане планируют провести банкет за столом с полным обслуживанием официантами. Количество участников – 30 человек. Время проведения – с 14 до 17 часов.

Задание.

Составить алгоритм проведения банкета с полным обслуживанием официантами.

Тема 7. Специальные виды услуг и формы обслуживания

Кейс-задача № 1

Предприятие готовится к проведению банкета за столом на 20 человек по поводу семейного торжества.

Задание.

Определить площадь банкетного зала, общую длину банкетного стола и количество необходимого для обслуживания персонала.

Тема 8. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов

Кейс-задача № 1

Итальянцы широко используют в пищу макаронные изделия, к ним подают масло, тертый сыр, различные соусы, также разнообразные овощи, рыбу, морепродукты.

Задание.

1. Что, учитывая особенности питания, нецелесообразно предлагать в меню итальянцам?
2. Установить очередность подачи, подобрать посуду и приборы, рекомендовать напитки к меню: лосось холодного копчения с лимоном, креветки, запеченные под сметанным соусом, судак «орли», соус тартар, чай с вареньем, мороженое «Сюрприз», икра паюсная, бульон с фрикадельками, ветчина фаршированная сырным муссом, шницель из кур по-министерски, овощи натуральные /свежие огурцы, помидоры, перец, зелень/

Тема 9. Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса

Кейс-задача № 1

Вас пригласили участвовать в конкурсе на замещение вакантной должности директора ресторана.

Задание.

Раскройте содержание этапов внедрения системы качества: принятие решения о создании системы качества, разработка плана-графика создания системы качества, определение функций и задач элементов системы качества; определение состава структурных подразделений системы качества; разработка структурной и функциональной схемы системы качества; определение состава и разработка нормативных документов системы качества: «Паспорт ресторана» и «Руководство по качеству», проверка системы качества; совершенствование системы качества; организация работы кружков качества.

Шкала оценивания: 3 балльная.

Критерии оценивания (нижеследующие критерии оценки являются примерными и могут корректироваться):

3 балла (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если задача решена правильно, в установленное преподавателем время или с опережением времени, при этом обучающимся предложено оригинальное (нестандартное) решение, или наиболее эффективное решение, или наиболее рациональное решение, или оптимальное решение.

2 балла (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если задача решена правильно, в установленное преподавателем время, типовым способом; допускается наличие несущественных недочетов.

1 балл (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если при решении задачи допущены ошибки некритического характера и (или) превышено установленное преподавателем время.

0 баллов (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если задача не решена или при ее решении допущены грубые ошибки.

1.3 ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

Тема 1. Общая характеристика процесса обслуживания

1. В процессе оптимизации меню учитываются его позиции, среди которых выделяют «звезды» - это
 - а) очень популярные позиции, но на них не следует торопиться повышать цену
 - б) самые «топовые» позиции в меню, изменениями не затрагиваются
 - в) не обладают популярностью именно из-за высоких цен
 - г) не примечательные позиции, снижающие эффективность оборачиваемости сырья
2. Задачей психологии ресторанного сервиса является:
 - а) разработка методов воздействия на гостя для стимулирования совершения заказа
 - б) изучение потребностей гостя, которыми они руководствуются при посещении ресторана
 - в) изучение спроса на различные блюда в зависимости от пола, возраста, индивидуальных особенностей гостей
 - г) всё перечисленное
 - д) ничего из перечисленного
3. Поможет ли рестораторам знание психологии клиентов при выборе своего сегмента рынка?
 - а) да
 - б) нет
4. Существует принятая во всем мире классификация предприятий питания?
 - а) Да
 - б) Нет
5. Рестораны национальных кухонь относят к числу?
 - а) специализированных;
 - б) полносервисных;
 - в) ресторанам быстрого обслуживания;
6. Сколько главных типов меню ресторанов существует
 - а) 6
 - б) 3
 - в) 4
 - г) 5
 - д) 2
7. Чье имя до сих пор является синонимом элегантности и изысканности в гостиничном бизнесе
 - а) Цезаря Ритца
 - б) Уилларда Марриотта
 - в) Конрада Хилтона
 - г) Эрнеста Хендерсона
 - д) Элсуорта Статлера
8. Высшей целью культуры сервиса в ресторанном бизнесе является:
 - а) увеличение доходов;
 - б) удовлетворение нужд клиента (гостя);

- в) улучшение имиджа ресторана;
- г) совершенствование стиля и дизайна.

9. Ресторанный бизнес – это _____.

10. Укажите в правильной последовательности этапы разработки нового блюда.

- а) Дегустирование, оформление и обсуждение.
- б) Идея.
- в) Презентация нового блюда гостям.
- г) Приготовление блюда.
- д) Калькуляция.

11. Выберите правильный стиль работы официанта с учетом типов темпераментов у клиентов:

1. выждать пока гость успокоится и тактично продолжить прием заказа	А. клиент - холерик
2. заострить внимание на предлагаемом меню	Б. клиент - сангвиник
3. снять заторможенность в высказывании своих пожеланий	В. клиент - меланхолик
4. создать уверенность в правильности заказа	Г. клиент - флегматик

12. Установите соответствие между темпераментом, которым обладают посетители и их поведением в зале:

1. ровны в поведении, терпеливы, малоактивны	А. клиент - флегматик
2. жизнерадостны, быстро входят в контакт	Б. клиент - холерик
3. вспыльчивы, настроение неустойчиво, прямолинейны	В. клиент - сангвиник
4. стеснительны, нерешительны, медленно осваивается в новой обстановке	Г. клиент - меланхолик

Тема 2. Характеристика ресторанных помещений

1. Единство стиля в интерьере достигается соотношением

- а) акустики, вентиляции, живых цветов на столах, музыки
- б) росписи, керамики, чеканки, цветного стекла
- в) объемно-пространственного решения, цветовой композиции, приемов освещения и декоративных элементов
- г) наименования предприятия, национальной кухни, особенностями обслуживания

2. Используемые при отделке помещений материалы должны обладать

- а) прочностью
- б) огнестойкостью
- в) гигиеничностью
- г) акустическими свойствами
- д) все ответы верны
- е) все ответы не верны

3. Площадь торговых помещений зависит от

- а) класса предприятия, уровня и сервиса обслуживания
- б) типа предприятия и количества мест
- в) специализации предприятия по ассортименту и характеру обслуживаемого контингента потребителей

4. Комплексность обслуживания учитывает:

- а) комплекс методов и форм обслуживания и дополнительных услуг, связанных с реализацией

- продукции и организацией отдыха
- б) органолептическую и лабораторную оценку продукции и ассортимент выпускаемой продукции
 - в) скорость обслуживания потребителей, технику работы персонала, культуру поведения персонала при общении с гостями, соблюдение санитарно-гигиенических норм, соблюдение правил торговли
 - г) соответствие торговых помещений эстетическим требованиям, санитарно-гигиеническим требованиям, оснащенность торговых помещений предметами материально-технического назначения и их состояние
5. Такие разновидности стилей оформления интерьеров торгового зала предприятий общественного питания как ампир (европейский, русский), барокко, рококо относятся к:
- а) классическому стилю
 - б) готическому
 - в) модерн
 - г) хай-тек
 - д) восточный
 - е) кантри
 - ж) неорусский
6. Стиль в интерьере, отражающий самобытность деревенских домов, являющийся одним из наиболее уютных и приближенных к природе, основывается на комфорте, удобстве и натуральности материалов:
- а) классическому стилю
 - б) готическому
 - в) модерн
 - г) хай-тек
 - д) восточный
 - е) кантри
 - ж) неорусский
7. Современное направление интерьера, характеризующееся деревенской стилизацией, простотой решения, грубоватой добротностью натуральных материалов с идеей создания предприятия в народных традициях называется:
- а) классический стиль
 - б) готический
 - в) модерн
 - г) хай-тек
 - д) восточный
 - е) кантри
 - ж) неорусский
8. Для какого стиля характерно использование современных материалов – пластика, металла, стекла и правильного освещения:
- а) классический стиль
 - б) готический
 - в) модерн
 - г) хай-тек
 - д) восточный
 - е) кантри
 - ж) неорусский

9. Является ли интерьер ресторана носителем концепции?

- а) да
- б) нет

10. Тип предприятия общественного питания – это _____.

11. Поставьте в правильной последовательности составляющие которые постепенно формируют интерьер заведения сферы ресторанного бизнеса:

- а) мебель
- б) внутренняя отделка помещения
- в) интерьерные мелочи
- г) тема окон
- д) освещение
- е) оформление туалетной комнаты
- ж) оформление гардероба
- з) общее внутреннее состояние помещений (условия чистоты)

12. Установите соответствие стилем и его характеристикой:

Такие разновидности стилей оформления интерьеров торгового зала предприятий общественного питания как ампи́р (европейский, русский), барокко, рококо относятся к	Классический стиль
Современное направление интерьера, характеризующееся деревенской стилизацией, простотой решения, грубоватой добротностью натуральных материалов с идеей создания предприятия в народных традициях называется	Хай-тек
Для какого стиля характерно использование современных материалов – пластика, металла, стекла и правильного освещения	Кантри

Тема 3. Столовая посуда, приборы, бельё

1. Из каких материалов используют посуду для сервировки стола:

- а) хрустальную, металлическую и пластмассовую
- б) только фарфоровую и стеклянную
- в) фарфоровую, стеклянную, хрустальную, металлическую, керамическую, деревянную и пластмассовую
- г) только металлическую

2. Десертный прибор включает нож, вилку, ложку, предназначен для:

- а) холодных закусок
- б) горячих закусок
- в) десерта
- г) только для тортов

3. Длина столового ножа примерно равна:

- а) диаметру столовой тарелки
- б) диаметру пирожковой тарелки
- в) длине вилки и ложки

4. Рыбная вилка более плоская по сравнению со столовой и:

- а) имеет углубленный зуб, при помощи которого легко извлекать выступающие рыбы косточки
- б) отличаются большими по отношению к другим приборам размерами
- в) предназначена для всех видов холодных блюд и закусок

5. Закусочные приборы подают:
- к некоторым горячим закускам
 - к холодным блюдам и закускам всех видов (в том числе и рыбным) и некоторым горячим закускам
 - только к горячим блюдам
6. Какого столового прибора не существует:
- лопатка для икры
 - ложка разливательная
 - щипцы для мороженого
 - лопатка паштетная
7. Слово «сервировка» имеет два значения: (2 правильных варианта)
- накрытие стола скатертью
 - подготовка стола к завтраку, обеду, ужину, чаю (расстановка посуды в известном порядке)
 - расстановка бокалов, стаканов и тарелок
 - совокупность предметов, предназначенных для этой цели (посуда, столовое белье, приборы и пр.)
8. Предварительная сервировка выполняется
- официантами, как правило, в зависимости от меню принятого заказа
 - официантами в процессе подготовки зала к обслуживанию и включает минимальное количество предметов
 - поварами в зависимости от меню
9. Столовые приборы размещают:
- справа от пирожковой тарелки
 - сверху над центральной тарелкой
 - справа и слева от центральной тарелки:
10. Для производства фарфора используют: _____, обжигают при температуре _____, покрывают _____.
11. Установите, в каком порядке происходит подготовка к обслуживанию клиентов ресторана.
- расстановки мебели
 - сервировкой столов
 - уборка зала
 - полировка посуды и приборов, стекла, хрусталя.
12. Установите соответствие:

А. рюмка ликерная	1. Для шампанского и игристых вин.
Б. рюмка коньячная	2. Для красного столового вина
В. рюмка водочная	3. Для крепленых и десертных вин
Г. рюмка мадерная	4. Для водки, горьких настоек, наливок
Д. рюмка рейнвейная	5. Для белого столового вина
Е. рюмка лафитная	6. Для коньяка
Ж. Бокал	7. Для ликера

Тема 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания

1. Меню фирменных блюд, заказных блюд, дежурных блюд являются разновидностями:
- меню со свободным выбором блюд
 - меню дневного рациона

- в) специального меню
2. Какой вид меню позволяет реализовать принцип сбалансированного рациона по основным веществам и энергозатратам?
- а) меню со свободным выбором блюд
 - б) банкетное меню
 - в) комплексное меню
 - г) меню дневного рациона
3. Какой вид меню учитывает особенности лечебного питания?
- а) детское меню,
 - б) школьное меню,
 - в) меню дневного рациона,
 - г) комплексное меню,
 - д) диетическое меню
4. Какой вид меню составляется на основе физиологических норм?
- а) меню дневного рациона
 - б) комплексное меню
 - в) школьное меню
 - г) банкетное меню
5. Какой вид меню составляется на основе пожеланий заказчика?
- а) меню со свободным выбором блюд
 - б) специальное меню
 - в) банкетное меню
 - г) меню дневного рациона
6. Меню – это
- а) перечень алкогольных напитков и других сопутствующих товаров, предназначенный для доведение информации о наименовании напитков и цен на них
 - б) средство информации, направленное на доведение до потребителя сведений о фирменном наименовании предприятия, его месторасположения, типе, классе предприятия общественного питания, его специализации, режиме работы, оказываемых услугах
 - в) важный носитель рекламы, в художественном оформлении которого выделяют основные элементы фирменной символики, создающих имидж предприятия для потребителей
 - г) документ, предназначенный для информирования потребителей об ассортименте кулинарной и кондитерской продукции, напитков и других товаров, их количественных характеристиках, об исполнителе услуги, знаке обслуживания
 - д) все ответы верны
7. Меню фирменных блюд, заказных блюд, дежурных блюд являются разновидностями:
- а) меню со свободным выбором блюд
 - б) меню дневного рациона
 - в) специального меню
8. Какой вид меню позволяет реализовать принцип сбалансированного рациона по основным веществам и энергозатратам?
- а) меню со свободным выбором блюд
 - б) банкетное меню
 - в) комплексное меню
 - г) меню дневного рациона

9. Какой вид меню учитывает особенности лечебного питания?

- а) детское меню,
- б) школьное меню,
- в) меню дневного рациона,
- г) комплексное меню,
- д) диетическое меню

10. Этот вид меню составляется на основе физиологических норм _____.

11. Показать последовательность расположения блюд в меню

- а) супы
- б) мясные горячие блюда
- в) рыбные горячие блюда
- г) горячие блюда из домашней птицы и дичи
- д) блюда из овощей, круп, бобовых, макаронных изделий, мучные
- е) горячие закуски
- ж) фирменные блюда и закуски
- з) рыбные холодные блюда и закуски
- и) овощные и грибные закуски
- к) мясные холодные блюда и закуски
- л) нерыбные продукты моря
- м) домашняя птица и дичь холодные
- н) кисломолочные продукты
- о) блюда из яиц и творога
- п) сладкие блюда
- р) кондитерские изделия
- с) холодные напитки
- т) горячие напитки

12. Установите соответствие:

А. меню на основе физиологических норм	1. банкетное меню
Б. меню на основе пожеланий заказчика	2. школьное меню
В. меню для определенной категории граждан или в зависимости от характера проводимого мероприятия	3. меню со свободным выбором блюд
Г. для общедоступных предприятий общественного питания	4. специальное меню

Тема 5. Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап.

Обслуживание потребителей в ресторанах

1. Подготовка торгового зала к обслуживанию включает в себя:

- а) проверку состояния и наличия необходимых предметов: ручник, ключ от кассового аппарата, бланки счетов (пронумерованные и сброшюрованные), ключ и штопор для открывания бутылок, авторучка, носовой платок
- б) встречу и размещение посетителей, прием и оформление заказов, передачу заказа на производство, получение и подачу буфетной продукции, получение и подачу заказных закусок, блюд, напитков, расчет с гостями
- в) уборку зала, расстановку мебели, получение и подготовку столовой посуды, приборов, столового белья, предварительную сервировку столов, инструктаж с официантами

2. Сервировка осуществляемая в соответствии с принятым заказом и с учетом ассортимента подаваемых блюд и напитков называется

- а) дополнительной
 - б) исполнительной
 - в) банкетной
 - г) все ответы верны
 - д) все ответы не верны
3. Обслуживание потребителей в ресторане относится к
- а) подготовительному этапу обслуживания
 - б) основному
 - в) завершающему
4. Подача блюд в обнос, т.е. перекалывание его в тарелку гостя, преимущественно с левой стороны относится к
- а) французскому способу подачи
 - б) английскому способу подачи
 - в) европейскому способу подачи
 - г) русскому способу подачи
 - д) комбинированному способу подачи
5. Человек, ответственный за подачу напитков в ресторане, дающий советы по выбору вин и напитков и следящий за их подачей гостю вплоть до окончания обслуживания называется:
- а) сомелье
 - б) официант
 - в) бармен
 - г) буфетчик
 - д) администратор зала
 - е) метрдотель
6. С учетом специфики своей деятельности в зале официант должен
- а) больше говорить
 - б) больше слушать гостя
7. Поможет ли рестораторам знание психологии клиентов при выборе своего сегмента рынка?
- а) да
 - б) нет
8. Задачей психологии ресторанного сервиса является:
- а) разработка методов воздействия на гостя для стимулирования совершения заказа
 - б) изучение потребностей гостя, которыми они руководствуются при посещении ресторана
 - в) изучение спроса на различные блюда в зависимости от пола, возраста, индивидуальных особенностей гостей
 - г) всё перечисленное
 - д) ничего из перечисленного
9. Что из перечисленной продукции относится к холодным закускам, с которых начинают подачу гостям в процессе обслуживания:
- а) икра зернистая
 - б) бульон прозрачный с гренками
 - в) ассорти мясное
 - г) грибы маринованные
 - д) филе в соусе, гарнир – картофель фри

е) фрукты в ассортименте

10. Продукты, для которых трудно подобрать вино - _____.

11. Показать последовательность выполнения предварительной сервировки стола:

- а) сервировка приборами,
- б) сервировка тарелками,
- в) расстановка стеклянной посуды,
- г) накрытие стола скатертью,
- д) оформление стола цветами,
- е) расстановка специй,
- ж) раскладывание индивидуальных салфеток

12. Установите соответствие вина и еды:

А. Белое сухое	1. овощи
Б. Сладкое белое	2. жареные овощи
В. Белое	3. мягкие сыры
Г. Игристое	4. твердые сыры
Д. Легкое красное	5. рыба
Е. Красное	6. морепродукты
Ж. Насыщенное красное	7. птица
З. Десертное	8. мясо
	9. колбасы
	10. сладости

Тема 6. Обслуживание приемов и банкетов

1. Прием – это

- а) торжественно званый завтрак, обед или ужин, устраиваемый в честь какого-либо официального лица или события
- б) совокупность общепринятых правил, традиций, условий, соблюдаемых приглашенными лицами в межличностном общении
- в) праздничное мероприятие, подчиняющееся определенной теме, в соответствии с которой оформляется зал, разрабатывается меню, сервируется стол, составляется программа музыкального выступления

2. Разновидности приемов:

- а) за столом с полным обслуживанием, за столом с частичным обслуживанием, фуршет, коктейль, чай, комбинированный
- б) «Рабочий Завтрак», «Бокал Вина», «Бокал Шампанского», Жур-фикс, Барбекю, Обед-Буфет
- в) Бизнес-ланч, воскресный бранч, кофе-брейк, шведский стол
- г) Празднование Рождества, Встреча Нового года, Татьяна День, Праздник Святого Валентина, Масленица

3. Какой это вид банкета наиболее распространенный, носит неофициальный характер; на стол кроме индивидуальной сервировки расставляют холодные закуски, фрукты, напитки:

- а) Банкет-фуршет
- б) Банкет-коктейль
- в) Банкет за столом с полным обслуживанием официантами
- г) Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами

4. Какой это вид банкета? В небольшом помещении обслуживается большое количество

гостей; продолжительность банкета 1-2 часа; банкетные столы не расставляются:

- а) банкет-фуршет
 - б) банкет-коктейль
 - в) банкет-чай
 - г) банкет коктейль-фуршет
5. Банкет организуемый женщиной для женщин с 16 до 18 часов за круглым (овальным) столом, обслуживание которого поручается мужчинам-официантам называется
- а) банкет с полным обслуживанием
 - б) банкет с частичным обслуживанием
 - в) банкет фуршет
 - г) банкет чай
 - д) банкет коктейль
 - е) комбинированный банкет
6. Для какого банкета в меню не предусмотрены первые и вторые горячие блюда и с чем это связано?
- а) на банкете-коктейль
 - б) на банкете с полным обслуживанием официантами
 - в) на банкете с частичным обслуживанием официантами
 - г) на банкете-чай
7. Для какого банкета характерно деление зала на зоны обслуживания, каждая из которых закрепляется за группой официантов, при этом на 4 официантов выделяется 1 сборщик посуды?
- а) на банкете-коктейль
 - б) на банкете с полным обслуживанием официантами
 - в) на банкете с частичным обслуживанием официантами
 - г) на банкете-чай
8. Для какого банкета характерно ограниченное по предлагаемому ассортименту меню, хотя и включающее изысканные, фирменные блюда, подобранные с учетом национальных вкусов гостей – участников банкета?
- а) на банкете-коктейль
 - б) на банкете с полным обслуживанием официантами
 - в) на банкете с частичным обслуживанием официантами
9. Метод обслуживания в ресторанах гостиничного комплекса, согласно которому все гости обслуживаются в одно и то же время и по одному и тому же меню, называется
- а) «смергосбурдет»
 - б) «а парт»
 - в) клубным
 - г) «табльдот»
10. Официант – это _____.
11. Расставьте в правильном порядке подачу блюд "в обнос"
- а) при подаче горячего блюда пальцами правой руки берет черзручник металлическое овальное блюдо и устанавливает его на левую руку, предварительно расстелив на ней салфетку, пальцы левой руки при этом должны поддерживать блюдо снизу;
 - б) на принесенные из кухни блюда официант кладет приборы для перекладывания (столовые ложки, вилки, лопатки, щипцы), при этом ручки приборов должны выступать за борт блюда

- ложка несколько больше, чем вилка, и углублением вниз;
- в) свертывает ручник вчетверо и кладет его на ладонь левой руки (прикрывая концом ручника манжету рукава); ручки приборов должны быть обращены в сторону гостя;
- г) подходит к гостю с левой стороны, выдвинув левую ногу несколько вперед;
- д) правой рукой ставит наверх ручника блюдо с холодной закуской и приборами;
- е) если гость сам перекладывает себе на тарелку кушанье, то свободную правую руку официант отводит назад, согнув в локте за спиной;
- ж) слегка наклонив блюдо, приближает его к тарелке гостя так, чтобы край блюда находился над краем тарелки, не касаясь его.

12. Установите соответствие:

А) на банкете-фуршет	На таком банкете стол могут сервировать посудой из стекла следующими вариантами: в два ряда, группами, елочкой, змейкой
Б) на банкете с полным обслуживанием официантами	На таком банкете осуществляется протокольная рассадка гостей
В) на банкете с частичным обслуживанием официантами	На каком банкете в процессе оформления банкетного зала предусмотрены при организации барные стойки
Г) на банкете-коктейль	Для такого банкета характерна следующая последовательность подачи в процессе обслуживания: вначале подают сладкие блюда, затем горячие напитки с кондитерскими изделиями и завершают фруктами, конфетами, орешками
Д) на банкете-чай	Такой банкет в обязательном порядке включает 2 части: аперитив и непосредственное обслуживание гостей за банкетным столом

Тема 7. Специальные виды услуг и формы обслуживания

1. Кейтеринг – это прогрессивная технология обслуживания в ресторанном бизнесе, представляющая собой:
 - а) приготовление блюд в присутствие посетителей
 - б) предложение продукции и услуг в форме альтернативного выбора
 - в) деятельность по стимулированию сбыта продукции и услуг общественного питания
 - г) организация выездного обслуживания

2. Приемами мерчандайзинга являются
 - а) розничная продажа, обслуживание в помещении, обслуживание вне ресторана, разъездная продажа (по контракту на поставку продукции), VIP-обслуживание
 - б) обслуживание участников съездов, форумов, конференций, обслуживание проживающих в гостинице, тематические мероприятия, обслуживание на различных видах транспорта, обслуживание в местах массового отдыха
 - в) «Шведский стол», репинский стол, экспресс-стол, экспресс-зал, обслуживание с тележек
 - г) дизайн блюд и напитков, внедрение новых методов обслуживания, агитация в зале, убеждающая продажа, предложение в форме альтернатив

3. К какой форме обслуживания относится организация для участников совещаний, конференций фуршетных столов, на которые выставляются пирожные, пирожки, бутерброды, кофе, чай, минеральная вода, фрукты
 - а) Бизнес-ланч
 - б) Воскресный бранч
 - в) Кофе-брейк (или кофейная пауза)
 - г) все ответы верны

- д) все ответы не верны
4. Залы, выделенные в ресторанах в дневное время с целью сокращения времени на прием пищи для обслуживания комплексными обедами называются
- а) аванзалы
 - б) обеденные залы
 - в) банкетные залы
 - г) залы-экспресс
5. Какой вид меню предназначен для обслуживания участников форумов, съездов, проживающих в гостинице несколько дней, ответственность за проведение которых берут на себя организаторы данных мероприятий?
- а) меню со свободным выбором блюд
 - б) комплексное меню
 - в) диетическое меню
 - г) меню дневного рациона
6. При обслуживании участников форумов, съездов с организаторами данных мероприятий заранее определяется:
- а) время посещения ресторана, стоимость рациона питания, порядок расчета за обслуживание, меню
 - б) количество официантов, количество посуды и приборов, количество столов, составление заявок на производство, в буфет и сервизную, сервировка столов
7. В перерывах между заседаниями съездов, совещаний, участникам данных мероприятий может быть организован:
- а) буфет-фуршет
 - б) коктейль
 - в) бар
8. При следовании поезда свыше суток в его состав включают:
- а) вагон-ресторан
 - б) вагон с купе-буфетом
 - в) места, связанные с организацией питания не предусмотрены в поезде
9. Какой из перечисленных видов ускоренных форм обслуживания впервые был апробирован в ресторанах аэропорта?
- а) шведский стол
 - б) репинский стол
 - в) экспресс зал
 - г) экспресс-стол
10. Суда (корабли), используемые под плавающие гостиницы с широкой сетью ресторанов, баров, кафе, буфетов называются _____.
11. Расположите должности в возрастании важности.
- а) Шеф-повар
 - б) Бригадир
 - в) Генеральный директор
 - г) Заведующий производством

12. Соотнесите виды завтраков для гостей, проживающих в отелях, с их характеристиками.

А) Континентальный завтрак	1. Время предоставления — 10.00-14.00. Используются составные элементы, входящие как в завтрак, так и в обед: горячие и холодные напитки, булочки, масло, джем, колбаса, сыр, супы, горячие мясные блюда, десерты. Форма предложения — буфет. Представляет альтернативу завтраку и обеду.
Б) Расширенный завтрак	2. включает кофе, чай или горячий шоколад, сахар, сливки (молоко), лимон, два вида повидла, джема или мед, выбор хлебобулочных изделий, масло. По воскресеньям дополняется холодным яйцом.
В) Завтрак с шампанским	3. соки (апельсиновый, грейпфрутовый, томатный), блюда с нарезанной ветчиной, сыром и колбасой, блюда из яиц, йогурты, творог, сухие хлопья. Во время завтрака чаще всего организован буфетный сервис или официант приносит блюдо с мясной нарезкой, раскладывает по тарелкам и оставляет блюдо на столе. Блюда из яиц приготавливаются по индивидуальным заказам.
Г) Поздний завтрак	4. Время предоставления этого завтрака — 10.00-11.30. Предполагается кофе, чай, алкогольные напитки (шампанское, вино), небольшие холодные закуски и горячие блюда, супы, салаты, десерты. Форма предложения — буфет. Завтрак с шампанским подается чаще по официальному поводу

Тема 8. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов

1. К горячим напиткам относятся:

- а) чай, кофе, какао, шоколад
- б) морсы, крушоны, фруктово-ягодные напитки, молочные пунши
- в) руппа «Хайбол», группа напитков «Бакс», группа напитков «Риккис», группа напитков «Коллинз»,
- г) группы «Дейзис», «Фиксис», «Джулепс», «Коблерс», «Сэнгэрис»

2. К видам чая относятся:

- а) черный, красный, желтый, зеленый
- б) чай по-русски, по-английски, по-индийски, по-китайски, по-корейски
- в) чай с молоком, сливками, лимоном, сахаром, вареньем, джемом, медом

3. Чай парами подается:

- а) в тонкой фарфоровой чашке с блюдцем
- б) в двух чайниках (заварочном и доливном)
- в) одним чайником, стол при этом сервируют пиалами,
- г) в стакане с подстаканником, который ставят на блюдце, а рядом кладут чайную ложку

4. Сбитень – исконно русский напиток, готовится на основе:

- а) корицы, орехов и фиников,
- б) с кардамоном, пьют с молоком и сахаром,
- в) ароматизированный пряными травами, соками фруктов и ягод,

г) на основе меда и пряностей (гвоздика, корица, мускатный орех, имбирь, кардамон)

5. Кофе по-восточному готовится

- а) используют кофеварки
- б) машины для приготовления кофе (эспрессо)
- в) используют турки (джезвы)

6. Кофе по-турецки и кофе по-восточному имеют одинаковую технологию приготовления, но отличаются тем, что

- а) в кофе по-восточному после приготовления пенку сбрызгивают розовой водой или розовым маслом (2-3 капли)
- б) кофе по-восточному приносят на подносе, застеленном салфеткой следующим образом турку с кофе и чайной ложкой, кофейную чашку с блюдцем, кофейную ложку, стакан с охлажденной кипяченой водой
- в) для приготовления используют кофе мелкого помола, чашку предварительно подогревают паром, сахар подают в розетке, которую ставят справа
- г) к чашке черного кофе отдельно в коньячной рюмке подают коньяк

7. Кофе по-варшавски готовят

- а) в кофе espresso добавляют взбитое при помощи пара молоко, сверху посыпают тертым шоколадом
- б) в чашку кофе espresso сверху кладут сливки, взбитые с сахарной пудрой, и посыпают тертым шоколадом
- в) приготавливают на топленом молоке с добавлением сахара и разливают чашки, при отпуске кладут горячую молочную пенку

8. Для приготовления смешанных безалкогольных и алкогольных напитков необходимо иметь

- а) шейкер, миксер, электромиксер, стрейнер, барную ложку, термос для льда
- б) ангостуру, апельсиновую горечь, табаско, вотчестер
- в) сахарный сироп, гренадин, фруктовый сироп, оржет, мятный сироп.
- г) молоко, взбитые сливки, кокосовое молочко, белок яйца, мед, сауэр-микс

9. Шейкер

- а) включает стакан, фильтр и крышку-колпачок
- б) это фильтр, который помещают в миксер и используют для того, чтобы отделить напиток от льда
- в) имеет длинную (около 30 см) ручку, используется для перемешивания компонентов напитка в миксере

10. Джулепы – это _____.

11. Укажите последовательность по увеличению доли рабочих мест в ресторанном секторе в перечисленных странах.

- а) Кипр
- б) Мальта
- в) Ирландия
- г) Латвия
- д) Бельгия

12. Соотнесите национальные завтраки с их составными элементами

Национальный завтрак	Составные элементы
А) Австрийский 1-й	1. Кофе с молоком, булочка
Б) Австрийский 2-й	2. Сыр, мясное ассорти, овсяная каша, рыбные или мясные горячие блюда, булочка, мед
В) Французский 1-й	3. Холодные закуски (колбаса, отварное мясо), горячие блюда (тушеная или запеченная говядина, обжаренная печень), минеральная вода, кофе
Г) Французский 2-й	4. Кофе со сливками или молоком, булочка
Д) Швейцарский 1-й	5. Очень крепкий кофе с большим объемом молока, масло, сыр разных сортов, хлеб, булочки, рогалики
Е) Швейцарский 2-й	6. Холодные закуски (бутерброды канапе, различные салаты из свежих и консервированных овощей, птицы, рыбы, масла, нерыбных морепродуктов), горячая овощная закуска, рыбные или мясные горячие блюда гарниром из овощей, фрукты, кофе

Тема 9. Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса

1. Предприятия общественного питания выполняют функции:
 - а) производство кулинарной продукции
 - б) реализацию кулинарной продукции
 - в) организацию потребления кулинарной продукции
 - г) все ответы верны
 - д) все ответы не верны

2. Услуги общественного питания – это
 - а) совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителями при реализации продукции
 - б) совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе обслуживания
 - в) результат деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя в питании и проведении досуга

3. Способ реализации потребителям продукции общественного питания – это
 - а) процесс обслуживания
 - б) условия обслуживания
 - в) метод обслуживания
 - г) форма обслуживания

4. Качество услуги – это
 - а) комплекс свойств продукции, услуг, при которых оказывается воздействие на окружающую среду, не подвергая её риску
 - б) комплекс свойств услуги, при которых она под влиянием внутренних и внешних опасных (вредных) факторов оказывает воздействие на потребителя, не подвергая его жизнь, здоровье, имущество риску
 - в) совокупность характеристик услуги, определяемых её способностью удовлетворять установленные и предполагаемые потребности потребителей

5. Услуги общественного питания должны отвечать:
 - а) требованиям безопасности и экологичности

- б) требованиям эргономичности
 - в) требованиям эстетичности
 - г) целевому назначению
 - д) все ответы верны
 - е) все ответы не верны
6. В ресторан приходит молодая пара с маленьким ребенком. Ребенок начинает шалить: кидать на пол вилки, сдергивать скатерть. Каковы должны быть действия обслуживающего персонала?
- а) официант должен принести ребёнку детский высокий стул со столиком, поднять с пола брошенные предметы, по мере возможности постараться любыми способами занять ребенка
 - б) предложить молодой семье пересесть за столик ближе к выходу, чтобы не мешать другим гостям в зале
 - в) извиниться перед гостями с ребенком, и попросить их покинуть зал, сославшись на тот факт, что в ресторане не обслуживают маленьких детей, и в качестве альтернативы предложить ближайшее кафе
7. Предприятие, специализирующееся на изготовлении и реализации с потреблением на месте широкого ассортимента горячих напитков из кофе, какао и чая, через барную стойку с рабочим местом бариста, с предложением мучных блюд, булочных и кондитерских изделий, кулинарной продукции из полуфабрикатов высокой степени готовности в ограниченном ассортименте по сравнению с рестораном, с возможностью проведения чайных церемоний, организации кальянных залом, а также алкогольных напитков и покупных товаров, с обслуживанием официантами – это:
- а) предприятие быстрого обслуживания
 - б) буфет
 - в) кофейня
 - г) магазин кулинарии
 - д) кафетерий
8. Предприятия общественного питания выполняют функции:
- а) производство кулинарной продукции
 - б) реализацию кулинарной продукции
 - в) организацию потребления кулинарной продукции
 - г) все ответы верны
 - д) все ответы не верны
9. Услуги общественного питания – это
- а) совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителями при реализации продукции
 - б) совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе обслуживания
 - в) результат деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя в питании и проведении досуга
10. Вставьте слово «..... – это свойства и особенности услуги, которые вызывают чувство удовлетворенности у потребителей, или отсутствие недостатков, усиливающее их чувство удовлетворенности».
- а) качество
 - б) ценность
 - в) полезность
 - г) значимость

11. Расположите этапы деятельности по повышению качества для предприятия общественного питания в правильной последовательности:

- а) реализация,
- б) исправление,
- в) планирование,
- г) контроль и проверка результатов

12. Какие элементы соответствуют фронт-хаусу и бэк-хаусу ресторана?

	Составные элементы
А) Фронт-хаус	1. Элементы, поддерживающие контакт с клиентом
Б) Бэк-хаус	2. Элементы, поддерживающие производство
	3. Персонал, находящийся в контакте с клиентом
	4. Персонал, не контактирующий с клиентом
	5. Экстерьер
	6. Технологии
	7. Интерьер
	8. Оборудование
	9. Видео, звуковое оборудование зала
	10. Служба материального обеспечения
	11. Предложение ресторана, отраженное в меню
	12. Производственные запасы
	13. Процессы обслуживания
	14. Технологические процессы производства кулинарной продукции

Шкала оценивания: 12 балльная.

Критерии оценивания:

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – 1 балл, не выполнено – 0 баллов.

Применяется следующая шкала перевода баллов в оценку по 5-балльной шкале:

- 12-9 баллов соответствуют оценке «отлично»;
- 8-6 баллов – оценке «хорошо»;
- 5-3 баллов – оценке «удовлетворительно»;
- 2 балла и менее – оценке «неудовлетворительно».

1.4 ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ (аналогично оформляются темы докладов, сообщений, эссе)

Тема 1. Общая характеристика процесса обслуживания

1. Многообразие организационных форм ресторанного обслуживания в современном мегаполисе
2. Понятие ресторанного сервиса. Специфика услуг как товара
3. Особенности организации обслуживания в ресторанах различных классов и специализаций
4. Методы обслуживания и их классификация в ресторанной практике
5. Формы обслуживания и их классификация в ресторанной практике
6. Обслуживающий персонал: категории, функции, общие требования к нему
7. Новые профессии обслуживающего персонала в ресторанном бизнесе
8. Культура обслуживания в сфере ресторанного бизнеса
9. Характеристика ресторанного бизнеса.
10. История и этапы развития предприятий питания в России.

11. Характеристика исторических типов питания.
12. Современное состояние и перспектива развития ресторанного бизнеса.

Тема 2. Характеристика ресторанных помещений

1. Торговые помещения для обслуживания потребителей в современных предприятиях общественного питания
2. Вспомогательные помещения в торговой группе помещений предприятий общественного питания
3. Специфика деятельности сервис-бара
4. Взаимосвязь залов, производственных, вспомогательных помещений в современных компоновочных схемах, характерных для заведений сферы ресторанного бизнеса
5. Оборудование залов современных предприятий общественного питания
6. Современные требования к ресторанной мебели
7. Разработка концепции оформления предприятия общественного питания
8. Ресторан как субъект инфраструктуры рынка. Типы ресторанов.
9. Основы ресторанного бизнеса
10. Концепция ресторанного сервиса

Тема 3. Столовая посуда, приборы, бельё

1. Ассортимент фарфоро-фаянсовой посуды, используемой в современных заведениях сферы ресторанного бизнеса
2. Комплект отечественной фарфоровой посуды
3. Комплект импортной фарфоровой посуды
4. Ассортимент хрустальной и стеклянной посуды, используемой в современных заведениях сферы ресторанного бизнеса
5. Классический набор хрустальной посуды для напитков, подаваемых к столу во время обеда
6. Бокалы, фужеры и рюмки для вина
7. Бокалы, стаканы и кружки для пива
8. Посуда для коктейлей и напитков, подаваемых в баре
9. Ассортимент металлической посуды, используемой в современных заведениях сферы ресторанного бизнеса
10. Ассортимент деревянной и пластмассовой посуды, используемой в современных заведениях сферы ресторанного бизнеса
11. Ассортимент столовых приборов, используемых в современных заведениях сферы ресторанного бизнеса
12. Основные столовые приборы практикуемые в заведениях сферы ресторанного бизнеса
13. Вспомогательные столовые приборы практикуемые в заведениях сферы ресторанного бизнеса
14. Приборы специального назначения практикуемые в заведениях сферы ресторанного бизнеса
15. Ассортимент столового белья, используемый в современных заведениях сферы ресторанного бизнеса

Тема 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания

1. Меню со свободным выбором: его разновидности – меню заказных блюд и «А-ля карт»
2. Комплексное меню (завтрак, обед, ужин- и «Виды комплексных завтраков»),
3. Меню бизнес-ланча,
4. Меню «воскресного бранча»,
5. Меню дневного рациона,

6. Диетическое меню,
7. Меню детского питания,
8. Банкетное меню,
9. Меню тематических мероприятий
10. Меню кафе
11. Меню «табльдот»
12. Карта чая
13. Карта кофе
14. Карта коктейлей
15. Карта вин
16. Понятие преysкуранта продукции на предприятии общественного питания

Тема 5. Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап.

Обслуживание потребителей в ресторанах

1. Музыка в ресторане
2. Этическая культура ресторанного сервиса
3. Эстетика оформления интерьера ресторана
4. Управление конфликтами в ресторане
5. Организация рекламы в ресторанном сервисе
6. Корпоративная философия как инструмент создания фирменного стиля
7. Организация и методы подбора персонала ресторана
8. Организация презентации ресторана
9. Основные формы продвижения ресторанных услуг
10. Менеджмент ресторанного сервиса
11. Характеристика и тенденции развития потребительского рынка страны.
12. Социально-экономическое значение предприятий питания.
13. Задачи коммерческой деятельности предприятий питания.
14. Особенности торгово-производственной деятельности предприятий общественного питания.
15. Планирование и размещение сети предприятий.
16. Классификация и характеристика основных типов предприятий общественного питания.
17. Планирование и размещение сети предприятий.
18. Состояние и перспективы развития предприятий быстрого обслуживания.
19. Сетевые предприятия питания. Концепция предприятия.
20. Роль и задачи организации снабжения. Характеристика поставщиков и договорных отношений с поставщиками. Порядок заключения договоров.
21. Способы доставки продовольственного и материально-технического снабжения. Виды и формы снабжения.
22. Логистический подход к организации снабжения.
23. Назначение и роль складского хозяйства. Характеристика складских помещений.
24. Роль и задачи организации снабжения. Организация складских операций (приемка, хранение, отпуск). Документальное оформление.
25. Классификация и виды тары. Современное тарооборудование.
26. Механизация погрузочно-разгрузочных работ.

Тема 6. Обслуживание приемов и банкетов

1. Организация и обслуживание банкетов.
2. Организация и обслуживание приемов.
3. Современные виды услуг и формы обслуживания.
4. Характеристика банкета с частичным обслуживанием официантами.
5. Рациональная организация транспортно-экспедиционных операций. Виды маршрутов. Организация централизованной доставки товаров.

6. Сущность и содержание организации производства.
7. Торгово-производственная структура производства. Виды, типы, структура производства.
8. Организация производства и труда в заготовочных цехах.
9. Организация производства и труда в доготовочных цехах.
10. Организация производства и труда в специализированных цехах.
11. Организация реализации готовой продукции. Типы раздач. Контроль качества выпускаемой продукции.
12. Понятие и задачи рациональной организации труда.
13. Классификация затрат рабочего времени и методы их изучения (фотография, хронометраж).
14. Требования к производственному и обслуживающему персоналу. Аттестация рабочих мест.
15. Спрос как социально-экономическая категория. Виды и методы изучения спроса.
16. Сущность, задачи и основные черты рекламы. Классификация средств рекламы.
17. Зарубежный опыт рекламы.
18. Современные средства продвижения ресторана на рынок потребительских услуг.

Тема 7. Специальные виды услуг и формы обслуживания

1. Особенности обслуживания проживающих в гостиницах
2. Современные требования к организации службы Room-сервис
3. Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров совещаний
4. Услуги по организации и обслуживанию торжеств, семейных обедов
5. Тематические и ритуальные мероприятия проводимые в заведениях сферы ресторанного бизнеса
6. Анимация в ресторанной практике
7. Взаимосвязь программы культуры и питания при организации обслуживания гостей в заведениях сферы ресторанного бизнеса
8. Виды развлекательных программ, практикуемых при организации досуговых услуг в заведениях сферы ресторанного бизнеса
9. Особенности предоставления услуг по организации питания и обслуживания в местах массового отдыха
10. Характеристика современных видов услуг и форм обслуживания: шведский стол, сырная тележка, сырная тарелка, стол-экспресс, зал-экспресс, бизнес-ланч, воскресный бранч, кофе-брейк
11. Специфика обслуживания в пути следования пассажирского транспорта
12. Основные виды специального обслуживания в ресторане

Тема 8. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов

1. Понятие специфики обслуживания иностранных туристов на предприятиях общественного питания.
2. Требования, предъявляемые к предприятиям питания.
3. Особенности питания туристов из стран Южной Европы
4. Особенности питания туристов из стран Западной Европы
5. Особенности питания туристов из стран Восточной и Центральной Европы
6. Особенности питания туристов из стран Ближнего Востока
7. Особенности питания туристов из стран Африки
8. Особенности питания туристов из стран Северной Америки
9. Особенности питания туристов из стран Центральной и Южной Америки
10. Особенности питания туристов из стран Южной Азии
11. Особенности питания туристов из стран Юго-Восточной Азии
12. Особенности питания туристов из стран Восточной Азии

13. Формы обслуживания иностранных туристов в залах предприятия при организации их питания
14. Особенности питания жителей зарубежных стран
15. Особенности ресторанов с национальной кухней

Тема 9. Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса

1. Понятие, значение и общие проблемы качества обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса
2. Стандарты обслуживания в предприятиях общественного питания
3. Качество обслуживания и доходы на вложенный капитал в ресторанном бизнесе
4. Формирование объективного уровня качества ресторанного продукта
5. Концептуальная модель качества обслуживания для заведений сферы ресторанного бизнеса
6. Корпоративная культура предприятий общественного питания и её характеристика
7. Разработка стратегии обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса
8. Эффективность элементов обслуживания: критические, нейтральные, элементы, приносящие удовлетворение, элементы обслуживания, приносящие разочарование.
9. Этапы деятельности по повышению качества для ресторана.
10. Документация предприятия общественного питания при внедрении менеджмента качества
11. Принципы стандартов ISO-9000 в заведениях сферы ресторанного бизнеса

...

Шкала оценивания: 6 балльная.

Критерии оценивания (нижеследующие критерии оценки являются примерными и могут корректироваться):

6 баллов (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если тема реферата раскрыта полно и глубоко, при этом убедительно и аргументированно изложена собственная позиция автора по рассматриваемому вопросу; структура реферата логична; изучено большое количество актуальных источников, грамотно сделаны ссылки на источники; самостоятельно подобран яркий иллюстративный материал; сделан обоснованный убедительный вывод; отсутствуют замечания по оформлению реферата.

4 балла (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если тема реферата раскрыта полно и глубоко, сделана попытка самостоятельного осмысления темы; структура реферата логична; изучено достаточное количество источников, имеются ссылки на источники; приведены уместные примеры; сделан обоснованный вывод; имеют место незначительные недочеты в содержании и (или) оформлении реферата.

2 балла (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если тема реферата раскрыта неполно и (или) в изложении темы имеются недочеты и ошибки; структура реферата логична; количество изученных источников менее рекомендуемого, сделаны ссылки на источники; приведены общие примеры; вывод сделан, но имеет признаки неполноты и неточности; имеются замечания к содержанию и (или) оформлению реферата.

0 баллов (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если содержание реферата имеет явные признаки плагиата и (или) тема реферата не раскрыта и (или) в изложении темы имеются грубые ошибки; материал не структурирован, излагается непоследовательно и сбивчиво; количество изученных источников значительно менее рекомендуемого, неправильно сделаны ссылки на источники или они отсутствуют; не приведены примеры или приведены неверные примеры; отсутствует вывод или вывод расплывчат и неконкретен; оформление реферата не соответствует требованиям.

2. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

1 Вопросы в закрытой форме.

1.1 Существует принятая во всем мире классификация предприятий питания?

- а) Да
- б) Нет

1.2 Способ реализации потребителям продукции общественного питания – это

- а) процесс обслуживания
- б) условия обслуживания
- в) метод обслуживания
- г) форма обслуживания

1.3 Качество услуги – это

- а) комплекс свойств продукции, услуг, при которых оказывается воздействие на окружающую среду, не подвергая её риску
- б) комплекс свойств услуги, при которых она под влиянием внутренних и внешних опасных (вредных) факторов оказывает воздействие на потребителя, не подвергая его жизнь, здоровье, имущество риску
- в) совокупность характеристик услуги, определяемых её способностью удовлетворять установленные и предполагаемые потребности потребителей

1.4 Услуги общественного питания должны отвечать:

- а) требованиям безопасности и экологичности
- б) требованиям эргономичности
- в) требованиям эстетичности
- г) целевому назначению
- д) все ответы верны
- е) все ответы не верны

1.5 Требование эргономичности – это соответствие условий обслуживания

- а) требованиям определенного контингента потребителей с учетом типа и класса предприятия общественного питания
- б) предоставленной информации потребителям через разнообразные виды рекламы о предлагаемых на предприятии услугах
- в) гигиеническим, антропометрическим, физиологическим возможностям потребителя
- г) гармоничности архитектурно-планировочного и цветового решения интерьера, включая внешний вид обслуживающего персонала, сервировку столов, оформление и подачу кулинарной продукции

1.6 Аперитивы – это

- а) напиток возбуждающий аппетит, подается перед едой
- б) напиток с эффективными отрезвляющими составами, снимающий опьянения в. напиток подающийся на сытый желудок во время еды или в конце трапезы

1.7 Холодные напитки подаются

- а) в высоких стаканах (хайболл, Коллинз), фужерах
- б) в чайных, кофейных чашках, айриш-кофе, в стаканах с подстаканниками, пиалах
- в) в стопке, коктейльной рюмке, бокале, в шампанском блюде, флуте, в винном бокале

1.8 Основная услуга общественного питания – это

- а) услуга питания
- б) информационно-консультативная услуга
- в) услуга по организации досуга

1.9 Услуги по организации досуга включают:

- а) услуги питания, изготовление кулинарной и кондитерской продукции по заказам, услуги повара, кондитера по изготовлению продукции на дому
- б) организацию и обслуживание торжеств, семейных обедов, ритуальных мероприятий, организацию питания и обслуживания участников конференций, культурно- массовых мероприятий, в пути следования пассажирского транспорта, в номерах гостиниц
- в) организацию музыкального обслуживания, проведение концертов, программ варьете, видеопрограмм, предоставление журналов, газет, настольных игр, игровых автоматов, бильярда
- г) консультации специалистов по изготовлению и оформлению кулинарной продукции, сервировке стола, консультации диетсестры по вопросам использования кулинарной продукции, обучение кулинарному мастерству

1.10 К основным факторам, определяющим культуру обслуживания, относятся:

- а) наличие современной материально-технической базы
- б) ассортимент, качество продукции и характер предоставляемых услуг,
- в) внедрение прогрессивных форм обслуживания
- г) профессиональное мастерство персонала
- д) уровень рекламно-информационной работы
- е) все ответы верны

1.11 На предприятиях общественного питания применяются самообслуживание, обслуживание официантами и барменами, комбинированное обслуживание – это

- а) методы обслуживания
- б) формы обслуживания
- в) виды обслуживания

1.12 Виды, методы, формы обслуживания на предприятиях общественного питания зависят от:

- а) типа, класса предприятия
- б) способа получения и доставки продукции потребителям
- в) степени участия персонала в обслуживании
- г) все ответы верны
- д) все ответы не верны

1.13 Формы обслуживания:

- а) столы саморасчета, реализация через торговые автоматы, «Шведский стол», бизнес-ланчи, кофе-брейк, отпуск скомплектованных обедов
- б) реализация продукции в залах предприятия, обслуживание пассажиров в пути следования, реализация через магазины-кулинарии, организация обслуживания официантами (барменами) на дому
- в) самообслуживание, обслуживание официантами и барменами, комбинированное обслуживание

1.14 Для самообслуживания характерен следующий способ расчета с потребителями:

- а) саморасчет
- б) предварительный расчет
- в) непосредственный расчет
- г) последующий расчет
- д) оплата после приема пищи
- е) все ответы верны

- 1.15 С каким видом качества связаны оптимизация организационной структуры управления, профессиональные стандарты, должностные инструкции, обеспечивающие стандарт выполнения оперативных процессов?
- а) техническое качество ресторана
 - б) функциональное качество ресторана
 - в) этическое качество ресторана
- 1.16 Гарант ресторана в том, что предлагаемые услуги являются безопасными для потребителей и окружающей среды – это:
- а) техническое качество ресторана
 - б) функциональное качество ресторана
 - в) этическое качество ресторана
- 1.17 Перечислите участников, пересечение интересов которых формируют объективный уровень качества обслуживания в ресторане
- а) потребители
 - б) конкуренты
 - в) поставщики
 - г) партнеры
 - д) персонал
 - е) руководство
- 1.18 Неэффективное проведение маркетинговых исследований и отсутствие обратной связи приводит к различиям реального и ожидаемого уровней обслуживания вследствие нестыковки интересов:
- а) руководства и персонала
 - б) руководства и клиентов
 - в) клиентов и персонала
- 1.19 В случае непонимания персоналом выполняемых функций, отсутствия эффективной технологии выполнения работ, ожидаемый и реальный уровни обслуживания различны вследствие нестыковки интересов:
- а) руководства и персонала
 - б) руководства и клиентов
 - в) клиентов и персонала
- 1.20 При установлении слишком высокого уровня ожиданий и невозможности его обеспечения различия между ожидаемым и реальным уровнем обслуживания формируется за счет нестыковки интересов:
- а) руководства и персонала
 - б) руководства и клиентов
 - в) клиентов и персонала
- 1.21 Обязательные элементы ресторанной услуги, отражающие минимально достаточный уровень требований, приемлемый для потребителя относятся к:
- а) критическим
 - б) нейтральным
 - в) приносящим удовольствие
 - г) приносящим разочарование
- 1.22 Элементы не оказывающие прямого воздействия на деятельность предприятия общественного питания относятся к:
- а) критическим
 - б) нейтральным

- в) приносящим удовольствие
- г) приносящим разочарование

1.23 Элементы, вызывающие благодарную реакцию потребителей в случае их получения, а при отсутствии никакой реакции относятся к:

- а) критическим
- б) нейтральным
- в) приносящим удовольствие
- г) приносящим разочарование

1.24 Недружелюбный персонал, грязные пепельницы, полные урны у входа, заснеженные дорожки зимой, затрудняющие проходы к входам в ресторан – это:

- а) критические элементы
- б) нейтральные
- в) приносящие удовольствие
- г) приносящие разочарование

1.25 Какие виды документации предприятия общественного питания при внедрении СМК включает в себя руководство по качеству для основного подразделения гостиницы:

- а) политика в области качества
- б) общее руководство по менеджменту качества
- в) типовые рабочие процедуры и инструкции
- г) записи для предоставления свидетельств соответствия требованиям функционирования СМК

1.26 Предложения, заказы, заявки, договоры, прейскуранты, счета, ведомости относятся к:

- а) общим нормативным документам ресторана
- б) документам текущей хозяйственной деятельности

1.27 Построение системы управления бизнес-процессами, гарантирующая выпуск качественной продукции в любой момент времени – это идея:

- а) TQM (концепция «всеобщего управления качеством»)
- б) ISO-9000 (международные стандарты серии ИСО-9000).

1.28 Перечислите симптомы кризиса для предприятия общественного питания

- а) утечка информации, потеря стратегически важного партнера, потеря самостоятельности предприятия, угроза остановки деятельности, урон репутации, несоответствия продукции требованиям потребителей, тяжелый психологический климат в коллективе, неблагоприятные изменения законодательства
- б) продолжительность работы на рынке, объем продаж, численность персонала
- в) необходимость сертификации и лицензирования услуг, изменения цен на блюда, перечня услуг, входящих в цену ресторанного продукта

1.29 Какие факторы деятельности ресторана связаны с кризисом?

- а) утечка информации, потеря стратегически важного партнера, потеря самостоятельности предприятия, угроза остановки деятельности, урон репутации, несоответствия продукции требованиям потребителей, тяжелый психологический климат в коллективе, неблагоприятные изменения законодательства
- б) продолжительность работы на рынке, объем продаж, численность персонала
- в) необходимость сертификации и лицензирования услуг, изменения цен на блюда, перечня услуг, входящих в цену ресторанного продукта.

1.30 Рестораны национальных кухонь относят к числу?

- а) специализированных;
- б) полносервисных;

в) ресторанам быстрого обслуживания;

1.31 Сколько главных типов меню ресторанов существует

- а) 6
- б) 3
- в) 4
- г) 5
- д) 2

1.32 Чье имя до сих пор является синонимом элегантности и изысканности в гостиничном бизнесе

- а) Цезаря Ритца
- б) Уилларда Марриотта
- в) Конрада Хилтона
- г) Эрнеста Хендерсона
- д) Эллсуорта Статлера

1.33 Высшей целью культуры сервиса в ресторанном бизнесе является:

- а) увеличение доходов;
- б) удовлетворение нужд клиента (гостя);
- в) улучшение имиджа ресторана;
- г) совершенствование стиля и дизайна.

1.34 Кейтеринг-это:

- а) рекламная акция ресторана;
- б) форма выездного обслуживания в ресторане;
- в) тематическая направленность ресторана;

1.35 Кто ввел понятие «европейский стиль», характеризующийся роскошью и изысканностью

- а) Цезарь Ритц
- б) Эллсворт Милтон Статлер
- в) Джон Уиллард Мариотт
- г) Ховард Джонсон
- д) Рэй Крок

1.36 Метод обслуживания в ресторанах гостиничного комплекса, согласно которому все гости обслуживаются в одно и то же время и по одному и тому же меню, называется

- д) «смергосбурдет»
- е) «а парт»
- ж) клубным
- з) «табльдот»

1.37 Количество мест в гардеробе ресторана должно превышать вместимость зала на

- а) 10%
- б) 5%
- в) 2%
- г) 15%

1.38 Неверным является утверждение, что потребность в бизнес-плане ресторана возникает при решении следующих задач

- а) выбора новых видов, направлений и способов осуществления хозяйственной деятельности
- б) выходе на внешний рынок и привлечении иностранных инвестиций
- в) определении месторасположения ресторана
- г) внедрении нового ассортимента предоставляемых услуг

- 1.39 Помещения для хранения продуктов и охлаждаемые камеры в ресторанах нельзя размещать под
- а) моечными и санитарными узлами и служебными помещениями
 - б) производственными помещениями с трапами и помещениями для обслуживания потребителей
 - в) моечными и санитарными узлами, производственными помещениями с трапами
 - г) моечными и санитарными узлами и помещениями для обслуживания потребителей
- 1.40 После приема заказа официант в первую очередь
- а) пробивает чек для получения буфетной продукции
 - б) заказывает горячие блюда
 - в) передает заказ на холодные закуски
 - г) направляется в сервизную для того, чтобы подобрать посуду для холодных блюд и закусок
- 1.41 Коктейль состоит из
- а) Смягчающе-сглаживающего компонента + наполнитель
 - б) Вкусо-ароматического компонента + Наполнитель
 - в) Базы + Наполнитель
 - г) Базы + Смягчающе-сглаживающего компонента + Вкусо-ароматического компонента
- 1.42 Джулепы – это
- а) молочно-фруктовые напитки с добавлением яйца
 - б) игристые пенящиеся напитки, в состав которых обычно входят минеральная вода, соки с кислым вкусом
 - в) освежающие напитки с мятой
 - г) готовят на основе соков, сиропов, молока, минеральной воды, подают вместе с мороженым в стакане
- 1.43 Система обслуживания, согласно которой в гостиничный тариф не входит стоимость питания, называется
- а) европейским планом
 - б) японским планом
 - в) американским планом
 - г) континентальным планом
- 1.44 Собственник торговой марки в сфере ресторанного бизнеса, позволяющий использовать ее другой фирме, называется
- а) мастер франчайзи
 - б) роялти
 - в) франчайзер
 - г) франчайзи
- 1.45 Сотрудники аппарата управления рестораном, выполняющие вспомогательные функции, имеющие специальную профессионально-техническую подготовку, - это
- а) технические исполнители
 - б) обслуживающий персонал
 - в) вспомогательные сотрудники
 - г) специалисты
- 1.46 Сотрудники аппарата управления рестораном, выполняющие функции экономистов, бухгалтеров, технологов и т.п., - это
- а) вспомогательные сотрудники
 - б) специалисты
 - в) обслуживающий персонал

г) технические исполнители

1.47 Неверным является утверждение, что правила служебного этикета, определяющие отношения работников ресторана, предусматривают

- а) поощрение работников в форме премирования, награждения, благодарности и комплимента
- б) разную осведомленность о положении дел в рамках компетенции должностных лиц по вертикали
- в) соблюдение принципа «ничто не может быть выше дела и делового производства»
- г) соблюдение принципа объективности

1.48 Кто стал «отцом» ресторанного бизнеса в Европе

- а) Буланже
- б) Цезарь Ритц
- в) Эскавье
- г) Доминико
- д) Магдональс

1.49 К типам предприятий общественного питания не относятся:

- а) Шашлычная;
- б) Кафетерий;
- в) Магазин кулинарии;
- г) Бистро

1.50 Когда появились следующие виды предприятий питания - кофейни (прообразы кафе), кафе, рестораны, кабаки, чайные, герберги (трактирные дома с квартирами), бары?

- а) VI в. до нашей эры- XIII век
- б) конец XVI века – начало XX века
- в) начало XX века до наших дней
- г) конец XIII века до XVI века 5. 0-80-е г.г. XXв.

1.51 Кому принадлежат слова «Клиент всегда прав»?

- а) Ц. Ритц
- б) К.Хилтон
- в) Б. Марриот
- г) Г. Селфридж
- д) Э. Статлер

1.52 Совокупность отличительных признаков предприятия конкретного типа, характеризующая качество предоставляемых услуг, уровень и условия обслуживания, это определение:

- а) Типа предприятия общественного питания;
- б) Вида предприятия общественного питания;
- в) Класса предприятия общественного питания

1.53 Предприятие общественного питания, общедоступное или обслуживающее определенный контингент потребителей, производящее и реализующее блюда и кулинарные изделия в соответствии с меню, различающимся по дням недели, это

- а) Ресторан;
- б) Кафетерий;
- в) Столовая;
- г) Закусочная

1.54 В это меню включают натуральный сок или кисломолочный продукт, масло сливочное, холодную закуску, горячее блюдо несложного приготовления, горячий напиток, джем, мучное кондитерское изделие, хлеб или тост.

- а) Меню воскресного бранча
- б) Меню дневного рациона
- в) Меню бизнес-ланча
- г) В меню завтрака

1.55 Столовую ложку кладут всегда

- а) слева от тарелки
- б) с правой стороны углублением вверх
- в) сверху над тарелкой

1.56 Молльтон это

- а) верхняя скатерть
- б) так называемый подскатертник
- в) накидка для стула

1.57 К холодным закускам рекомендуется

- а) крепкие вина
- б) водка, горькие настойки
- в) белые столовые вина
- г) красные столовые вина

1.58 К горячим мясным блюдам предлагают

- а) сухие белые вина
- б) красные сухие вина
- в) крепленые вина
- г) шампанское

1.59 Для подачи блюд используются, для фруктов:

- а) креманки из стекла, пирожковые тарелки
- б) фруктовые салатники, столовые тарелки
- в) вазы для фруктов, тарелки десертные мелкие, ножи, вилки фруктовые

1.60 Меню ресторанов класса люкс должно содержать не менее:

- а) 30 наименований холодных закусок, 10 — горячих, 15 — супов, 60 — вторых горячих блюд, 10 — сладких блюд.
- б) 15 наименований холодных закусок, 3 — горячих, 5 — супов, 30 — вторых горячих блюд, 6 — сладких блюд.
- в) 20 наименований холодных закусок, 5 — горячих, 10 — супов, 50 — вторых горячих блюд, 60 — сладких блюд.
- г) 50 наименований холодных закусок, 30 — горячих, 15 — супов, 50 — вторых горячих блюд, 16 — сладких блюд.

1.61 Меню «А ля карт» - это:

- а) меню, в котором каждое блюдо указано со своей отдельной ценой;
- б) меню, блюда в котором предлагаются по единой комплексной цене;
- в) меню, в котором перечислены дежурные блюда

1.62 Какой вид меню составляется на основе физиологических норм?

- а) меню дневного рациона
- б) комплексное меню
- в) школьное меню
- г) банкетное меню

1.63 Какой вид меню составляется на основе пожеланий заказчика?

- а) меню со свободным выбором блюд

- б) специальное меню
- в) банкетное меню
- г) меню дневного рациона

1.64 Какой вид меню предусматривает 3-4 разовое питание?

- а) меню со свободным выбором блюд
- б) комплексное меню
- в) диетическое меню
- г) меню дневного рациона

1.65 Какой вид меню составляется для определенной категории граждан или в зависимости от характера проводимого мероприятия?

- а) меню со свободным выбором блюд
- б) комплексное меню
- в) банкетное меню
- г) специальное меню

1.66 Суда (корабли), используемые под плавающие гостиницы с широкой сетью ресторанов, баров, кафе, буфетов называются:

- а) мотели
- б) караванинги
- в) ротели
- г) флайтели
- д) ботели
- е) флотели

1.67 К специальным формам обслуживания относятся:

- а) обслуживание участников съездов, форумов, конференций; обслуживание в местах массового отдыха; обслуживание проживающих в гостинице; тематические мероприятия; обслуживание на различных видах транспорта; ускоренные формы обслуживания
- б) Обслуживание по типу «шведский стол», бизнес-ланч, воскресный бранч, линнер, диннер, экспресс-зал, экспресс-стол, репинский стол, обслуживание с тележек
- в) Обслуживание на ж/д транспорте, водном транспорте, авиа транспорте, автотранспорте
- г) Рождественские вечера, Масленица, Пасха, Осенний бал, выпускные школьные вечера, День охотника, День рыбака...

1.68 В зале-экспресс реализуют меню:

- а) со свободным выбором блюд
- б) меню от шеф-повара
- в) меню заказных и порционных блюд
- г) комплексное меню из 2-х – 3-х вариантов

1.69 Стол-экспресс оформляется в виде:

- а) чайного стола
- б) витаминного стола
- в) фуршетного стола

1.70 При организации обслуживания в гостиничном ресторане практикуют следующие формы обслуживания:

- а) полный пансион, полупансион, только завтрак, клубный отдых по типу «ALL»
- б) «А ля карт», «А парт», «Табльдот», «Шведский стол», «Буфетное обслуживание»
- в) «Бокал вина», «Бокал шампанского», жур-фикс, бар-бекю

1.71 По назначению кулинарная продукция общественного питания представляет собой:

- а) рыбные, мясные, овощные, грибные, молочные, мучные, фруктовые, ягодные и т.д. блюда

- б) отварные, припущенные, жареные, тушеные, запеченные и т.д. блюда
- в) закуски, супы, вторые горячие блюда, напитки, мучные кондитерские изделия и т.д.
- г) изделия для рационального, диетического, школьного, детского, лечебно-профилактического и т.д. питания
- д) холодные, горячие, охлажденные кулинарные изделия
- е) жидкие, полужидкие, густые, пюреобразные, вязкие, рассыпчатые блюда и изделия

1.72 В меню включаются блюда, которые можно классифицировать на группы, в зависимости от их популярности и доходности. Блюда, включаемые в группу «Звезды» - это

- а) фирменные блюда, которые сложны в приготовлении и имеют высокую наценку;
- б) традиционные блюда, которые пользуются спросом и имеют невысокую наценку;
- в) нетрадиционные блюда, которые отражают вкусы некоторой части гостей и имеют высокую наценку.

1.73 Под интерьером ресторана понимают:

- а) сочетание внешнего обустройства помещения и среды восприятия и действий
- б) определенную среду восприятия и действий, оказывающую эмоциональное воздействие на посетителей
- в) внутреннее обустройство помещения
- г) размещение мебели

1.74 Функциями, какого работника является сопровождение гостей, доставка багажа в их комнаты:

- а) Портье
- б) Коридорный
- в) Швейцар
- г) Менеджер
- д) Администратор

1.75 Под методами управления персоналом подразумевают:

- а) Утверждение административных правил, норм, нормативов
- б) Способы воздействия на отдельных работников, рабочие группы и трудовые коллективы для координации их совместной
- в) профессиональной деятельности
- г) Формирование структуры и функций органов управления
- д) Анализ факторов, определяющих поведение причин противоречий и споров, корректировка поведения, урегулирование конфликтов
- е) Утверждение норм, нормативов

1.76 Под персоналом предприятия понимается:

- а) Среднесписочная численность
- б) Структурный состав
- в) Производственный персонал
- г) Личностный состав
- д) Экономические условия

1.77 Функции характерные для консьержа:

- а) сопровождение на деловые переговоры
- б) сопровождение гостей, доставка багажа в их комнаты
- в) организация столика в ресторане, бронирование мест на авиарейсы, организация покупок
- г) встреча гостей на неофициальном уровне
- д) резервирование места на автостоянке для автомобиля VIP гостя

1.78 Планирование, охватывающее период от 1 до 3-5 лет и отражающее количественные

показатели, называется:

- а) среднесрочным
- б) краткосрочным
- в) перспективным
- г) текущим
- д) оперативным

1.79 Система управления гостиницей - это:

- а) программное средство, предназначенное для автоматизации управления номерным фондом и расчетов с гостями
- б) программное средство автоматизации бизнес-процессов бронирования
- в) совокупность взаимосвязанных программных средств,
- г) обеспечивающих автоматизацию всех функций управления гостиницей
- д) средство комплексной автоматизации
- е) оптимизация бизнес-процессов

1.80 Размещение с трехразовым питанием называется:

- а) полупансион
- б) allinclusive (все включено)
- в) ВВ
- г) полный пансион (FB)
- д) континентальное

1.81 Туристское обслуживание должно быть в отеле с комфортностью:

- а) 3 звезды
- б) 2 звезды
- в) 5 звезд
- г) 4 звезды
- д) все категории

1.82 Каким количеством иностранных языков должны владеть работники отеля 4 звезды?

- а) пятью
- б) одним
- в) тремя
- г) четырьмя
- д) двумя

1.83 Униформу должны иметь работники гостиницы с комфортностью:

- а) все категории
- б) 2 звезды
- в) 4 звезды
- г) 3 звезды
- д) 5 звезд

1.84 На каком банкете стол могут сервировать посудой из стекла следующими вариантами: в два ряда, группами, елочкой, змейкой

- а) на банкете-фуршет
- б) на банкете с полным обслуживанием официантами
- в) на банкете с частичным обслуживанием официантами
- г) на банкете-коктейль
- д) на банкете-чай

1.85 На каком банкете осуществляется протокольная рассадка гостей

- а) на банкете-фуршет
- б) на банкете с полным обслуживанием официантами

- в) на банкете с частичным обслуживанием официантами
- г) на банкете-коктейль
- д) на банкете-чай

1.86 На каком банкете в процессе оформления банкетного зала предусмотрены при организации барные стойки

- а) на банкете-фуршет
- б) на банкете с полным обслуживанием официантами
- в) на банкете с частичным обслуживанием официантами
- г) на банкете-коктейль
- д) на банкете-чай

1.87 Какой банкет в обязательном порядке включает 2 части: аперитив и непосредственное обслуживание гостей за банкетным столом?

- а) на банкете-фуршет
- б) на банкете с полным обслуживанием официантами
- в) на банкете с частичным обслуживанием официантами
- г) на банкете-коктейль
- д) на банкете-чай

1.88 Для какого банкета характерна следующая последовательность подачи в процессе обслуживания: вначале подают сладкие блюда, затем горячие напитки с кондитерскими изделиями и завершают фруктами, конфетами, орешками

- а) на банкете-фуршет
- б) на банкете с полным обслуживанием официантами
- в) на банкете с частичным обслуживанием официантами
- г) на банкете-коктейль
- д) на банкете-чай

1.89 Какой из брендов гостиничной цепи HiltonHotelCorp позиционируется по формуле: «Сервис 4-х звезд по цене трех»?

- а) ConradInternationalHotels
- б) HiltonGardenInn
- в) EmbassySuites
- г) HamptonInn&Suites
- д) Формула 1

1.90 «Шведский стол» как метод обслуживания в ресторанах был внесен в кулинарную культуру Европы в

- а) середине 20 в.
- б) начале 19 в.
- в) начале 20 в.
- г) конце 19 в.

1.91 Способ подачи блюд «в стол» с расстановкой заказных блюд на обеденном столе - это

- а) американский способ
- б) английский способ
- в) французский способ
- г) русский способ

1.92 Английский завтрак в гостиничных ресторанах сервируется таким же образом, как завтрак

- а) американский
- б) поздний
- в) континентальный

г) расширенный

1.93 Завтрак в ресторанах гостиничных комплексов, включающий кофе, чай, горячий шоколад, сахар, сливки (молоко), лимон, два вида повидла, джем или мед, выбор хлебобулочных изделий, масло, а по воскресным дням дополняется холодным яйцом, называется

- а) континентальным
- б) английским
- в) американским
- г) континентальным плюс

1.94 В зависимости от времени работы трудовой коллектив ресторана подразделяется на бригады

- а) сквозные и сменные постоянные
- б) постоянные и временные
- в) сменные и временные
- г) сквозные и временные

1.95 Ошибочным является утверждение, что в будущем перспективное развитие получат

- а) демократичные рестораны
- б) ресторанные сети
- в) маленькие недорогие рестораны
- г) дорогие элитные рестораны

1.96 Бригады трудового коллектива ресторана могут быть

- а) основными и вспомогательными
- б) общими и специализированными
- в) комплексными и специализированными
- г) комбинированными и вспомогательными

1.97 В производственные помещения ресторана не входит помещение

- а) метрдотеля
- б) буфета и раздаточной
- в) сервизной
- г) заведующего производством

1.98 В ресторанах по решению общего собрания коллектива создается совет бригады, если численность бригады не менее

- а) девяти человек
- б) пяти человек
- в) десяти человек
- г) семи человек

1.99 В сфере ресторанного бизнеса следует учитывать виды рисков

- а) только производственные и коммерческие
- б) только коммерческие, финансовые и связанные с форс-мажорными обстоятельствами
- в) только коммерческие и финансовые
- г) производственные, коммерческие, финансовые и связанные с форс-мажорными обстоятельствами

1.100 Действия ресторана, поставляющего готовые блюда, напитки, помещение и все необходимое для организации приема, банкета и специальных мероприятий, называются

- а) брэндингом
- б) консигнацией
- в) франчайзингом

г) кейтерингом

1.101 В сфере ресторанного бизнеса следует учитывать виды рисков

- а) производственные, коммерческие, финансовые и связанные с форс-мажорными обстоятельствами
- б) только коммерческие, финансовые и связанные с форс-мажорными обстоятельствами
- в) только коммерческие и финансовые
- г) только производственные и коммерческие

1.102 В деятельности служб ресторана первой стадией цикла по организации питания является

- а) закупка продуктов у поставщиков
- б) приготовление блюда
- в) составление технико-технологических карт на новые и фирменные блюда
- г) разработка производственной программы

1.103 В деятельности служб ресторана первой стадией цикла по организации питания является

- а) закупка продуктов у поставщиков
- б) приготовление блюда
- в) составление технико-технологических карт на новые и фирменные блюда
- г) разработка производственной программы

2 Вопросы в открытой форме.

2.1 Меню а-лякарт (a la carte) _____.

2.2 Меню табльдот (tabled'hote.) _____.

2.3 Меню дюжур (dujour) _____.

2.4 Туристское меню _____.

2.5 Перечислите основные виды меню _____.

2.6 Суть корпоративной культуры ресторана проявляется в её функциях. Назовите основные функции _____.

2.7 Укажите требования, предъявляемые к метрдотелю зала _____.

2.8 Перечислите основные обязанности метрдотеля _____.

2.9 Сервировка столов — завершающий этап подготовки торгового зала к приему посетителей. Для завтрака на стол ставят _____.

2.10 Для обслуживания днем по меню дежурных блюд на стол ставят _____.

2.11 Личная подготовка официантов заключается в _____.

2.12 Укажите правила расстановки обеденных столов и кресел в зале посетителей _____.

2.13 Перечислите недостатки индивидуального метода обслуживания официантами _____.

2.14 Меню — это _____.

2.15 Тип предприятия общественного питания — это _____.

2.16 Столовая — это _____.

2.17 Кафе — это _____.

2.18 Услуги по организации потребления и обслуживания представлены достаточно широким спектром услуг. Перечислите виды этих услуг _____.

- _____.
- 2.19 Ресторанный бизнес – это _____.
- 2.20 _____ - это заведение, которое продает готовую еду и напитки по заказу для употребления в пищу на месте.
- 2.21 Полносервисными ресторанами называются _____.
- 2.22 Перечислите условия питания при организации обслуживания в ресторанах при гостиницах _____.
- 2.23 Для успешного функционирования ресторана необходимо обращать внимание на факторы. Перечислите их. _____.
- 2.24 Метрдотель – это _____.
- 2.25 Официант – это _____.
- 2.26 Хостес – это _____.
- 2.27 Приёмы – это _____.
- 2.28 Шведский стол – это _____.
- 2.29 Клубное обслуживание – это _____.
- 2.30 Кейтеринг – это _____.
- 2.31 Социальный кейтеринг – это _____.
- 2.32 _____.- это часть предприятия, где осуществляется законченная стадия производственного процесса.
- 2.33 В основе фаянса _____ обжигают при температуре _____.
- 2.34 Фаянсовая посуда отличается от фарфоровой _____.
- 2.35 Для производства стекла используют _____.
- 2.36 Для производства хрусталя используют _____.
- 2.37 Виды отделки хрусталя _____.
- 2.38 Металлическая посуда бывает из _____.
- 2.39 Противокоррозионная стойкость и улучшение внешнего вида достигается путем _____.
- 2.40 Различают следующие виды тарелок _____.
- 2.41 Тарелки _____ равны по диаметру: _____ но отличаются _____.
- 2.42 Икру можно подать _____.
- 2.43 Для подачи хлеба, тостов, расстегаев, пирожков предназначена тарелка, диаметром _____.
- 2.44 Для подачи закусок предназначена тарелка, диаметром _____.
- 2.45 Для подачи вторых горячих блюд предназначена тарелка, диаметром _____.
- 2.46 Для подачи салатов предназначены _____, по вместимости _____, формой _____.
- 2.47 Для подачи сельди, рыбных консервов в масле используют _____.
- 2.48 Различают следующие виды чашек _____ с соответствующими вместимостями _____.
- 2.49 В Средней Азии для подачи зеленого чая, кумыса используют _____, а для подачи плова, лагмана используют _____, отличительной особенностью которых является _____.

- 2.50 Для подачи водки, крепких настоек, наливок используют _____ рюмки, вместимостью _____.
- 2.51 Для подачи крепленых вин используют _____ рюмки, вместимостью _____.
- 2.52 Для подачи белых сухих и полусухих вин используют _____ рюмки, вместимостью _____.
- 2.53 Для подачи красных столовых вин используют _____ рюмки, вместимостью _____.
- 2.54 Для подачи шампанского используют _____ вместимостью _____, формами _____.
- 2.55 Для безалкогольных напитков предназначены _____ вместимостью _____.
- 2.56 Для подачи коктейлей, кофе-гляссе, соков, виски со льдом предназначены _____, которые бывают следующих форм _____.
- 2.57 Для подачи свежих ягод, муссов, цветных желе лучше использовать _____, а для подачи мороженого _____.
- 2.58 Горячая закуска отличается от вторых горячих блюд _____, поэтому она чаще подается _____.
- 2.59 Маленькая кастрюлька с длинной ручкой, на которую надевается папильотка, вместимостью _____ - это _____, предназначена _____.
- 2.60 Небольшая раковина на подставке, выполненная как одно целое – это _____, предназначена _____.
- 2.61 Неглубокая посуда с двумя ручками, изготовленная из металла – это _____, предназначена _____.
- 2.62 Кроншель – это _____, служит для _____.
- 2.63 Баранчик отличается от металлического блюда тем, что _____.
- 2.64 Для подачи нескольких салатов одновременно; а также основного продукта с несколькими гарнирами используют _____.
- 2.65 Для бифштекса по-деревенски и нескольких других фирменных блюд используют _____, представляющий собой _____.
- 2.66 Для приготовления и подачи кофе по-восточному используют _____, вместимостью _____.
- 2.67 Для приготовления кипятка и сервировки русского чайного стола используют _____.
- 2.68 Приборы делят на две группы _____, для принятия пищи используют _____, а для раскладки блюд _____.
- 2.69 К холодным блюдам и закускам подают _____ прибор, состоящий из _____.
- 2.70 К рыбным блюдам подают _____ прибор, отличающийся тем, что _____.
- 2.71 Для употребления 1 и 2 горячих блюд используют _____ прибор, состоящий из _____.
- 2.72 Для сладких блюд _____, который чуть меньше _____ прибора, состоит из _____, а к фруктам - _____, состоящий из _____, отличающийся

тем, что _____.

- 2.73 Для раскладки блюд используют _____, к которым относятся: _____.
- 2.74 Виды столового белья _____.
- 2.75 При производстве столового белья используют следующие ткани _____, по цвету _____, с краями _____.
- 2.76 Для покрытия столов используют _____, которые бывают двух видов _____, размерами _____.
- 2.77 Для вытирания пальцев, покрытия подносов, а также при предварительной сервировке стола используют _____, следующих размеров _____.
- 2.78 При накрытии столов для банкета-фуршет используют _____, закрывающие ножки стола до самого пола (5-10 см от пола).
- 2.79 Для подачи блюд официантами используются _____, размером _____.
- 2.80 Для полировки посуды используют _____, размером _____, из ткани _____.
- 2.81 Ассортимент и количество посуды и приборов для предприятий общественного питания определяется по _____, при этом учитываются следующие исходные данные _____.

3 Вопросы на установление последовательности.

- 3.1 Процесс разработки меню включает в себя несколько этапов. Расставьте их в правильном порядке от начала работы и до окончания.
- а) Разработка технологических и технико-технологических карт.
 - б) Ценообразование и разработка калькуляционных карт.
 - в) Дегустационная проработка блюд, напитков, коктейлей.
 - г) Разработка внутренней описательной документации для работников зала.
 - д) Разработка предварительного ассортимента на основании технического задания.
 - е) Подбор поставщиков.
 - ж) Утверждение окончательного ассортимента.
 - з) Разработка дизайна.
 - и) Технологическая проработка.
 - к) Формирование закупочного листа
- 3.2 В меню все закуски и блюда располагаются в определенной последовательности:
- а) от менее острых, содержащих небольшое количество экстрактивных веществ, к более острым.
 - б) от более к менее острым, содержащих небольшое количество экстрактивных веществ
 - в) супы – пюре, молочным, холодным, сладким, к супам – от прозрачных к заправочным.
 - г) горячие блюда – от жареных, тушеных, запеченных к отварным, припущенным.
- 3.3 Укажите в правильной последовательности этапы разработки нового блюда.
- е) Дегустирование, оформление и обсуждение.
 - ж) Идея.
 - з) Презентация нового блюда гостям.
 - и) Приготовление блюда.
 - к) Калькуляция.

3.4 Восстановите последовательность расположения блюд в меню ресторана.

- а) Фрукты.
- б) Гарниры.
- в) Фирменные вторые блюда.
- г) Горячие напитки.
- д) Соуса.
- е) Десерты.
- ж) Фирменные первые блюда.
- з) Кондитерские изделия.
- и) Фирменные холодные закуски.
- к) Холодные напитки.
- л) Фирменные горячие закуски.

3.5 Восстановите порядок расположения наименований в карте бара

- а) Коктейли;
- б) Пиво;
- в) Минеральные и фруктовые воды;
- г) Вина десертные;
- д) Табачные изделия
- е) Настойки сладкие и наливки;
- ж) Настойки горькие;
- з) Вина виноградные крепкие;
- и) Шампанское;
- к) Вина столовые белые и красные;
- л) Коньяки;
- м) Соки;
- н) Вина виноградные полусладкие;
- о) Ликеры;
- п) Водки

3.6 Укажите последовательность расположения горячих закусок в меню.

- а) Яичные и мучные
- б) Мясные
- в) Рыбные, из нерыбных продуктов моря
- г) Овощные и грибные
- д) Из птицы и дичи (жульены)
- е) Из субпродуктов

3.7 Установите последовательность этапов создания меню.

- а) производится анализ блюд, включенных в меню, на популярность и прибыльность
- б) составление меню, разработывание ассортимента блюд и напитков, содержащие традиционные, новые и фирменные блюда.
- в) определение, какие блюда следует выделить в меню.

3.8 Напитки обычно делят на две большие группы: алкогольные и безалкогольные. Алкогольные напитки, в свою очередь, подразделяются на три подгруппы: вина и аперитивы, крепкие спиртные напитки и ликеры, пиво. В меню (или так называемой винной карте) перечень напитков располагается в определенном порядке. Укажите этот порядок.

- а) вина и аперитивы,
- б) крепкие спиртные напитки и ликеры,
- в) пиво.

3.9 Определите последовательность формулы успеха ресторана.

- а) определение имиджа ресторана
- б) определение профиля ресторана

- в) определение внешнего вида ресторана
- г) определение концепции ресторана

3.10 Расположите должности в возрастании важности.

- д) Шеф-повар
- е) Бригадир
- ж) Генеральный директор
- з) Заведующий производством

3.11 Установите, в каком порядке происходит подготовка к обслуживанию клиентов ресторана.

- д) расстановки мебели
- е) сервировкой столов
- ж) уборка зала
- з) полировка посуды и приборов, стекла, хрусталя.

3.12 Установите порядок приема заказа у посетителя.

- а) заказ на винно-водочную продукцию
- б) заказ на кулинарные блюда

3.13 Расставьте в правильном порядке подачу блюд "в обнос"

- з) при подаче горячего блюда пальцами правой руки берет через ручник металлическое овальное блюдо и устанавливает его на левую руку, предварительно расстелив на ней салфетку, пальцы левой руки при этом должны поддерживать блюдо снизу;
- и) на принесенные из кухни блюда официант кладет приборы для перекладки (столовые ложки, вилки, лопатки, щипцы), при этом ручки приборов должны выступать за борт блюда - ложка несколько больше, чем вилка, и углублением вниз;
- к) свертывает ручник вчетверо и кладет его на ладонь левой руки (прикрывая концом ручника манжету рукава); ручки приборов должны быть обращены в сторону гостя;
- л) подходит к гостю с левой стороны, выдвинув левую ногу несколько вперед;
- м) правой рукой ставит наверх ручника блюдо с холодной закуской и приборами;
- н) если гость сам перекладывает себе на тарелку кушанье, то свободную правую руку официант отводит назад, согнув в локте за спиной;
- о) слегка наклонив блюдо, приближает его к тарелке гостя так, чтобы край блюда находился над краем тарелки, не касаясь его.

3.14 Укажите последовательность по увеличению доли рабочих мест в ресторанном секторе в перечисленных странах.

- е) Кипр
- ж) Мальта
- з) Ирландия
- и) Латвия
- к) Бельгия

3.15 В настоящее время стало уже традиционным выделять три уровня корпоративной культуры. Расположите их в правильной последовательности

- а) подповерхностный уровень
- б) глубинный уровень
- в) символический уровень

4. Вопросы на установление соответствия

4.1 Среди последних тенденций в развитии ресторанного бизнеса можно выделить следующие. Соотнесите их с их характеристиками.

А) демографические	1. Возросло соперничество со стороны торговых точек, что повлекло за собой приготовление продуктов питания «как дома»
Б) брендинг	2. (т. е. люди в возрасте 35-54 лет – возрастная группа, имеющая наиболее высокий доход). Данная группа составила примерно треть всего американского населения. При этом доля лиц в возрасте 45-54 лет с 2005 г. возросла на 60 %. В связи с этим можно сказать, что эта демографическая группа является как самой большой, так и самой платежеспособной
В) альтернативные точки продаж	3. Управляющие ресторанами используют брендинг в целях совершения франчайзинговых сделок
Г) глобализация	4. Означает продолжение транснационального развития структур в бизнесе. Целью любого исследования рынка ресторанных услуг является прогноз объема сбыта, с учетом определенного сектора рынка, который занимает ресторан.

4.2 Установите соответствие между темпераментом, которым обладают посетители и их поведением в зале:

1. ровны в поведении, терпеливы, малоактивны	А. клиент - флегматик
2. жизнерадостны, быстро входят в контакт	Б. клиент - холерик
3. вспыльчивы, настроение неустойчиво, прямолинейны	В. клиент - сангвиник
4. стеснительны, нерешительны, медленно осваивается в новой обстановке	Г. клиент - меланхолик

4.3 Установите соответствие стилем и его характеристикой:

Такие разновидности стилей оформления интерьеров торгового зала предприятий общественного питания как ампи́р (европейский, русский), барокко, рококо относятся к	Классический стиль
Современное направление интерьера, характеризующееся деревенской стилизацией, простотой решения, грубоватой добротностью натуральных материалов с идеей создания предприятия в народных традициях называется	Хай-тек
Для какого стиля характерно использование современных материалов – пластика, металла, стекла и правильного освещения	Кантри

4.4 Установите соответствие:

А. рюмка ликерная	1. Для шампанского и игристых вин.
Б. рюмка коньячная	2. Для красного столового вина
В. рюмка водочная	3. Для крепленых и десертных вин
Г. рюмка мадерная	4. Для водки, горьких настоек, наливок
Д. рюмка рейнвейная	5. Для белого столового вина
Е. рюмка лафитная	6. Для коньяка
Ж. Бокал	7. Для ликера

4.5 Установите соответствие:

А. меню на основе физиологических норм	1. банкетное меню
Б. меню на основе пожеланий заказчика	2. школьное меню
В. меню для определенной категории граждан или в зависимости от характера проводимого мероприятия	3. меню со свободным выбором блюд
Г. для общедоступных предприятий общественного питания	4. специальное меню

4.6 Установите соответствие вина и еды:

А. Белое сухое	1. овощи
Б. Сладкое белое	2. жареные овощи
В. Белое	3. мягкие сыры
Г. Игристое	4. твердые сыры
Д. Легкое красное	5. рыба
Е. Красное	6. морепродукты
Ж. Насыщенное красное	7. птица
З. Десертное	8. мясо
	9. колбасы
	10. сладости

4.7 Установите соответствие:

А) на банкете-фуршет	На таком банкете стол могут сервировать посудой из стекла следующими вариантами: в два ряда, группами, елочкой, змейкой
Б) на банкете с полным обслуживанием официантами	На таком банкете осуществляется протокольная рассадка гостей
В) на банкете с частичным обслуживанием официантами	На каком банкете в процессе оформления банкетного зала предусмотрены при организации барные стойки
Г) на банкете-коктейль	Для такого банкета характерна следующая последовательность подачи в процессе обслуживания: вначале подают сладкие блюда, затем горячие напитки с кондитерскими изделиями и завершают фруктами, конфетами, орешками
Д) на банкете-чай	Такой банкет в обязательном порядке включает 2 части: аперитив и непосредственное обслуживание гостей за банкетным столом

4.8 Какие элементы соответствуют фронт-хаусу и бэк-хаусу ресторана?

	Составные элементы
А) Фронт-хаус	1. Элементы, поддерживающие контакт с клиентом
Б) Бэк-хау	2. Элементы, поддерживающие производство
	3. Персонал, находящийся в контакте с клиентом
	4. Персонал, не контактирующий с клиентом
	5. Экстерьер
	6. Технологии
	7. Интерьер
	8. Оборудование
	9. Видео, звуковое оборудование зала
	10. Служба материального обеспечения
	11. Предложение ресторана, отраженное в меню
	12. Производственные запасы
	13. Процессы обслуживания
	14. Технологические процессы производства кулинарной продукции

4.9 Соотнесите тип ресторана и его определение.

А) Бар	1.– это место для отдыха и общения людей, желающих после долгого трудового дня приятно провести время.
Б) Бистро	2.– общественные места, предназначенные непосредственно для продажи и потребления спиртных напитков.
В) Кафе	3.– это питейное заведение, предлагающее своим посетителям алкогольные напитки для их немедленного употребления.
Г) Пабы	4.– это заведение общественного питания и общения.

4.10 Соотнесите национальные завтраки с их составными элементами

Национальный завтрак	Составные элементы
А) Австрийский 1-й	1. Кофе с молоком, булочка
Б) Австрийский 2-й	2. Сыр, мясное ассорти, овсяная каша, рыбные или мясные горячие блюда, булочка, мед
В) Французский 1-й	3. Холодные закуски (колбаса, отварное мясо), горячие блюда (тушеная или запеченная говядина, обжаренная печень), минеральная вода, кофе
Г) Французский 2-й	4. Кофе со сливками или молоком, булочка
Д) Швейцарский 1-й	5. Очень крепкий кофе с большим объемом молока, масло, сыр разных сортов, хлеб, булочки, рогалики
Е) Швейцарский 2-й	6. Холодные закуски (бутерброды канале, различные салаты из свежих и консервированных овощей, птицы, рыбы, масла, нерыбных морепродуктов), горячая овощная закуска, рыбные или мясные горячие блюда гарниром из овощей, фрукты, кофе

4.11 Соотнесите тип предприятия питания и его характеристику

А) ресторан	1. Специализированное предприятие питания, предоставляющее гостям различные напитки, десерты, сладкие блюда и закуски. Можно отдохнуть в уютной обстановке, послушать музыку и просторазвлечься.
Б) кафе	2. Предприятие питания, предоставляющее гостям ограниченный ассортимент блюд и напитков, мучных кондитерских изделий, кисломолочных продуктов в сочетании с отдыхом и развлечениями.
В) бар	3. Изготавливает, реализует и организует потребление на месте различных блюд и закусок несложного приготовления, бульонов, холодных и горячих напитков, мучных кондитерских изделий
Г) буфет	4. Предприятие питания, предоставляющее гостям широкий ассортимент блюд, напитков, кондитерских изделий, в том числе фирменных и сложного приготовления. Высокий уровень обслуживания в ресторанах обеспечивается высококвалифицированными поварами, официантами, метрдотелями и сочетается с организацией отдыха и развлечений.
Д) закусочная	5. Предназначена для приготовления, реализации и организации потребления различными контингентами населения на месте завтраков, обедов, ужинов, отпуска их на дом. Предоставляет различные дополнительные услуги.
Е) столовая	6. Ограниченный ассортимент холодных закусок, бутербродов,

	напитков, булочных и кондитерских изделий, сладких блюд несложного приготовления. Допускается отпуск упакованной продукции на вынос, а также организация продовольственных товаров.
--	---

4.12 Соотнесите виды завтраков для гостей, проживающих в отелях, с их характеристиками.

А) Континентальный завтрак	1. Время предоставления — 10.00-14.00. Используются составные элементы, входящие как в завтрак, так и в обед: горячие и холодные напитки, булочки, масло, джем, колбаса, сыр, супы, горячие мясные блюда, десерты. Форма предложения — буфет. Представляет альтернативу завтраку и обеду.
Б) Расширенный завтрак	2. включает кофе, чай или горячий шоколад, сахар, сливки (молоко), лимон, два вида повидла, джема или мед, выбор хлебобулочных изделий, масло. По воскресеньям дополняется холодным яйцом.
В) Завтрак с шампанским	3. соки (апельсиновый, грейпфрутовый, томатный), блюда нарезанной ветчиной, сыром и колбасой, блюда из яиц, йогурты, творог, сухие хлопья. Во время завтрака чаще всего организован буфетный сервис или официант приносит блюдо с мясной нарезкой, раскладывает по тарелкам и оставляет блюдо на столе. Блюда из яиц приготавливаются по индивидуальным заказам.
Г) Поздний завтрак	4. Время предоставления этого завтрака — 10.00-11.30. Предполагается кофе, чай, алкогольные напитки (шампанское, вино), небольшие холодные закуски и горячие блюда, супы, салаты, десерты. Форма предложения — буфет. Завтрак с шампанским подается чаще по официальному поводу

4.13 Соотнесите вид меню и описание его особенностей и обслуживания

А) Меню фирменных блюд	1. Перечисляются дежурные блюда, т.е. дневные, а также популярные, дешевые, как правило, быстрого приготовления.
Б) "А ля карт "	2. Характерен для дорогих эксклюзивных ресторанов при фешенебельных отелях.
В) "А парт "	3. Представляет широкий выбор закусок и блюд со свободным доступом
Г) "Дю Жур"	4. Гости из карты-меню блюд и напитков выбирают то, что им больше всего нравится. Заказ передается на кухню и сразу же начинается приготовление и сервировка заказанных блюд и напитков.
Д) Шведский стол	5. При данном методе обслуживания гости, предварительно сделав заказ, обслуживаются в установленный промежуток времени. Чаще встречается в домах отдыха и курортных гостиницах

Шкала оценивания результатов тестирования: в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом

максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 баллов (установлено положением П 02.016).

Максимальный балл за тестирование представляет собой разность двух чисел: максимального балла по промежуточной аттестации для данной формы обучения (36 или 60) и максимального балла за решение компетентностно-ориентированной задачи (6).

Балл, полученный обучающимся за тестирование, суммируется с баллом, выставленным ему за решение компетентностно-ориентированной задачи.

Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по шкале (*указать нужное: по 5-балльной шкале или дихотомической шкале*) следующим образом:

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по 5-балльной шкале</i>
100-85	отлично
84-70	хорошо
69-50	удовлетворительно
49 и менее	неудовлетворительно

Критерии оценивания результатов тестирования:

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – **1 балл**, не выполнено – **0 баллов**.

2.2. КОМПЕТЕНТНОСТИ-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ

Кейс-задача № 1

Вы работаете заведующим производством общедоступного кафе.

Режим работы кафе с 8 до 20 часов. Предприятие работает с I выходным днем.

Задание

Предложите меню для данного заведения. Определите его вид. Объясните выбор.

Кейс-задача № 2

Вы работаете заведующим производством столовой при металлургическом заводе. Количество питающихся составляет 500 чел. в день.

Задание

Составьте план-меню двух вариантов комплексных обедов на летний период, если количество блюд, реализованных по первому варианту комплекса, составит 60 % общего количества блюд, а по второму варианту – 40 %.

Кейс-задача № 3

Вы работаете заведующим производством столовой при высшем учебном заведении. Количество ежедневно питающихся составляет 700 человек, из них 300 человек питаются по комплексному меню и 400 - по меню со свободным выбором блюд.

Задание

Составьте два вида плана-меню на зимний период.

Кейс-задача № 4

Вы работаете заведующим производством в ресторане I категории.

Задание

Составьте меню:

- для ресторана I категории на осенний период, если по ассортиментному минимуму предусмотрено: холодных блюд и закусок – 10 наименований, горячих закусок – 2, супов – 4, вторых горячих блюд – 11, сладких блюд – 4, горячих и холодных напитков по 2 наименования, кондитерских

изделий – 5 наименований.

- предложите возможные виды меню, которые могут быть предусмотрены на данном предприятии и опишите их отличительные особенности
- укажите требования к подготовке персонала, работающего в зале, при его работе с меню
- предложите варианты оформления меню как одного из основных рекламных средств в ресторанной практике

Кейс-задача № 5

Вы открываете шашлычную на 50 мест, в которой по штату предусмотрено 4 повара.

Задание

Охарактеризуйте процесс разработки ассортиментной стратегии для данного заведения.

Перечислите документы, на основе которых предприятие имеет право строить свою ассортиментную политику.

Предложите ассортимент для данного предприятия

Составьте и презентуйте меню с обоснованием широты, глубины, насыщенности и гармоничности

Определите сколько необходимо приобрести закусочных, пирожковых, мелких и глубоких столовых тарелок, санспецодежды для поваров, исходя из норм оснащения и сроков носки санитарной одежды.

Кейс-задача № 6

Производственную программу студенческой столовой на 75 посадочных мест необходимо расширить путем включения ассортимента холодных овощных закусок и салатов с целью витаминизации рационов студенческого питания.

Задание

Раскройте особенности функционирования студенческой столовой.

Опишите процесс обслуживания в зале, предложите формы обслуживания наиболее рациональные для данного предприятия с учетом контингента питающихся

Предложите ассортимент холодных овощных закусок и салатов для данного предприятия.

Оформите раздел холодных блюд в плане-меню на основе необходимых технологических расчетов по его обоснованию.

Кейс-задача № 7

На базе средней школы № 57 работает столовая, которая обслуживает младшие и старшие классы.

Задание

Охарактеризуйте последовательность оперативного планирования данного предприятия, производственную программу данного предприятия.

Составьте недельное меню для обедов.

Опишите организацию обслуживания на данном предприятии

Предложите наиболее рациональные формы обслуживания.

Рассчитайте количество мест в данном предприятии, если в школе учатся 784 учащихся.

Кейс-задача № 8

В центре города открывается ресторан русской кухни высшего класса на 100 мест.

Задание

Обоснуйте и предложите укомплектованный подбор предметов сервировки и их виды для организации обслуживания гостей на соответствующем уровне.

Кейс-задача № 9

В торговом центре города открывается детское кафе на 30 мест.

Задание

Обоснуйте и предложите укомплектованный подбор предметов сервировки и их виды для организации обслуживания гостей на соответствующем уровне.

Кейс-задача № 10

При пятизвездочном отеле открывается коктейль-бар на 25 мест.

Задание

Обоснуйте и предложите укомплектованный подбор предметов сервировки и их виды для организации обслуживания гостей на соответствующем уровне.

Составьте эскиз барной стойки с учетом её комплектации стеклянной посудой, соответствующей карте коктейлей.

Кейс-задача № 11

В кафе «Молодежное» на 50 мест оптимизировано меню с учетом типа предприятия.

Задание

Подберите предметы сервировки столов с учетом стиля, определите их ассортимент с учетом применяемых форм и методов обслуживания.

Кейс-задача № 12

Вы работаете в ресторане. Вам нужно провести работу по улучшению обслуживания гостей.

Задание

Представьте рекомендации по сервировке столов для различных видов обслуживания.

Составьте схемы различных сервировок, придерживаясь определенного фирменного стиля с учетом рекомендованного вами стиливого направления интерьера зала.

Кейс-задача № 13

В вашем ресторане заказан банкет.

Задание

Составьте заказ-счет на проведение в ресторане банкета, посвященного празднованию 8 Марта на 30 приглашенных.

Кейс-задача № 14

В вашем ресторане заказан банкет за столом с полным обслуживанием официантами:

Задание

Составьте меню и карту вин банкета-обеда на 18 человек, посвященного приезду делегации из Франции и выполните фрагмент сервировки стола на 1 гостя в ресторане.

Кейс-задача № 15

В вашем ресторане заказан свадебный банкет.

Задание

Составить мена свадебного банкета на 48 человек и выполнить фрагмент сервировки стола для жениха и невесты.

Кейс-задача № 16

В вашем ресторане заказан прием по типу фуршет.

Задание

Составить меню приема по типу фуршет на 120 человек, посвященного празднованию юбилея города, рассчитать количество, официантов для обслуживания, количество столов и выполнить схему размещения мебели в зале ресторана.

Кейс-задача № 17

В вашем ресторане заказан прием по типу «коктейль».

Задание

Составить меню и карту вин банкета /приема/ коктейль на 100 человек.

Кейс-задача № 18

В вашем ресторане заказано обслуживание банкета-чай.

Задание

Дать характеристику национальных традиций подачи чая в России, Англии, Франции, Японии.

Составить меню и карту вин банкета-чай на 8 человек.

Выполнить схему сервировки стола с учетом особенностей подачи десерта.

Кейс-задача № 19

В вашем ресторане заказано обслуживание комбинированного /смешанного/ банкета.

Задание

Составить меню и карту вин смешанного банкета коктейль-фуршет-кофе.

Выполнить схему сервировки кофейного стола на 1 гостя.

Кейс-задача № 20

В вашем отеле проходит конференция.

Задание

Укажите особенности сервировки столов, обслуживания и расчета за питание.

Составьте меню завтрака, обеда и ужина для участников конференции.

Дайте характеристику услуги «кофе-брейк».

Кейс-задача № 21

В вашем отеле проходит конференция.

Задание

Дать характеристику современных услуг типа: «Шведский стол», бизнес-ланч, «воскресный бранч».

Составить меню «шведского стола» для обслуживания проживающих в гостинице завтраками и выполнить схему предварительной сервировки стола.

Кейс-задача № 22

В вашем отеле проходит конференция.

Задание

Дать характеристику услуг типа: стол-экспресс, зал экспресс, репинский стол и других, применяемых в ресторанах при железнодорожных и аэровокзалах.

Составить 2 варианта меню обеда для стола-экспресс и выполнить схему предварительного накрытия стола.

Кейс-задача № 23

В вашем отеле проходит конференция.

Задание

Составить меню русского и континентального завтрака для гостиничного ресторана, предложить формы ускоренного обслуживания в ресторане при гостинице.

Кейс-задача № 24

В торговом центре города открывается детское кафе на 30 мест.

Задание

Составьте меню и предложите услуги для детей и их родителей, включая услуги питания, досуга и другие согласно ГОСТ 30389-2013 и ГОСТ Р 31984-2012.

Кейс-задача № 25

В ресторане заказано обслуживание с меню: лосось холодного копчения с лимоном, креветки, запеченные под сметанным соусом, судак «орли», соус тартар, чай с вареньем, мороженое

«Сюрприз», икра паюсная, бульон с фрикадельками, ветчина фаршированная сырным муссом, шницель из кур по-министерски, овощи натуральные /свежие огурцы, помидоры, перец, зелень/.

Задание

Установить очередность подачи, подобрать посуду и приборы, рекомендовать напитки к меню.

Кейс-задача № 26

В ресторане заказано обслуживание с меню: осетрина, запеченная по-московски с шампиньонами и картофелем, суп- пюре из овощей, сельдь натуральная с картофелем и маслом, котлеты натуральные из филе птицы под соусом паровым с грибами, блины с медом, виноград, чай с лимоном, закуска русская заливная, помидоры, фаршированные сырным муссом, салат витаминный.

Задание

Установить очередность подачи, подобрать посуду и приборы, рекомендовать напитки к меню.

Кейс-задача № 27

В ресторане заказано обслуживание с меню: бифштекс по-деревенски, яблоки в тесте жареные, соус персиковый, сациви из кур, коктейль из креветок, щука фаршированная, соус хрен, кофе эспрессо, салат из помидоров и огурцов, борщ московский, кокиль из судака.

Задание

Установить очередность подачи, подобрать посуду и приборы, рекомендовать напитки к меню.

Кейс-задача № 28

В ресторане заказано обслуживание с меню: кофе черный с пирожным, курица фаршированная /галантин/, ассорти мясное с овощами, маслины, королевские креветки, запеченные с овощами, солянка грибная, бефстроганов с вареным картофелем, суфле ванильное, салат "Нежность" /с печенью трески и овощами/.

Задание

Установить очередность подачи, подобрать посуду и приборы, рекомендовать напитки к меню.

Кейс-задача № 29

В ресторане заказано обслуживание с меню: осетрина заливная, соус хрен, лосось отварной с картофелем отварным, соус голландский, бульон с профитролями, ассорти рыбное с лимоном и маслинами, кофе по-восточному, фруктовый салат, масло сливочное, грибы в сметанном соусе, салат столичный, филе с соусом мадера.

Задание

Установить очередность подачи, подобрать посуду и приборы, рекомендовать напитки к меню.

Кейс-задача № 30

Вас пригласили участвовать в конкурсе на замещение вакантной должности директора ресторана.

Ресторан работает по схеме полного цикла и, являясь полносервисным, ориентирован на обеспеченные слои населения. В последующие пять лет ресторан, будучи лидером на рынке, не предполагает изменений в меню и организации обслуживания и оптимистично прогнозирует свою работу в занимаемой нише. Кухня ресторана обладает высоким качеством и пользуется доверием и спросом потребителей.

Задание

Какую концепцию ресторана вы предпочитаете и почему?

Кейс-задача № 31

Вас пригласили участвовать в конкурсе на замещение вакантной должности директора ресторана.

Ресторан работает по схеме «быстрого питания», ориентирован на широкую публику и обладает большой проходимостью посетителей. Основное меню — блюда из курицы. Ресторан предполагает запустить новую линию по производству пиццы и оптимистично прогнозирует свою работу в занимаемой нише в последующие пять лет.

Задание

Какую концепцию ресторана вы предпочитаете и почему?

Кейс-задача № 32

Вас пригласили участвовать в конкурсе на замещение вакантной должности директора ресторана.

Ресторан является специализированным и организует банкеты. Рынок сбыта ресторана жестко сегментирован, основными потребителями его услуг являются молодожены, для которых организуются свадьбы. Дополнительная стратегия ресторана на предстоящие пять лет — приближение услуг к потребителю и организация выездных банкетов. Ресторан предполагает приобрести автофургон и необходимое оборудование для выездов и оптимистично прогнозирует свою работу в занимаемой нише.

Задание

Какую концепцию ресторана вы предпочитаете и почему?

Кейс-задача № 33

При обслуживании в ресторане при гостинице заказчик попросил принести букет роз для дамы. В счет были включены блюда, напитки, стоимость роз и стоимость услуги - доставка цветов.

Задание

Правильно ли был составлен счет?

Кейс-задача № 34

В центре города при гостинице открывается ресторан русской кухни высшего класса на 100 мест с кондитерским цехом и магазином кулинарии.

Задание

Составьте меню и предложите услуги, обеспечивающие создание для потребителей повышенного уровня комфорта и высокую рентабельность предприятия.

Кейс-задача № 35

Меню ресторана в целом отвечает его классности. Однако его диагностика показала, что блюда, на которые делает ставку шеф-повар, продаются плохо. Решено обратить внимание на оформление меню торгового зала.

Задание

Предложите изменения общего вида меню, позволяющие рассчитывать на прибыль от продажи блюд «аутсайдеров».

Кейс-задача № 36

Ресторан позиционируется на рынке услуг как тематический.

Задание

Предложите концепцию и разработайте план PR-мероприятий.

Кейс-задача № 37

Ресторан полностью меняет кулинарную специализацию.

Задание

Предложите где и какие изменения должны произойти в организации производственно-торговой деятельности данного предприятия.

Кейс-задача № 38

Для оснащения мясного цеха столовой закуплено следующее технологическое оборудование: мясорубка, разрубочная колода, моечная ванна, 2 производственных стола, универсальный привод, стеллаж.

Задание

Определите и обоснуйте порядок установки оборудования на площади цеха.

Кейс-задача № 39

Ресторан готовится к кейтерингу по методу «шведский стол». В меню включены холодные закуски, горячие блюда, мороженое, безалкогольные напитки.

Задание

Смоделируйте ситуацию и составьте заявку на перечень необходимого оборудования, инвентаря, столовой посуды, приборов и белья.

Кейс-задача № 40

Ресторан готовится к обслуживанию по методу «банкет с частичным обслуживанием».

Задание

Предложите и обоснуйте состав меню по ассортименту и количеству блюд; сервировку стола на одного участника банкета и порядок процесса обслуживания.

Кейс-задача № 41

Рекомендуемая последовательность сервировки стола:

1. Скатерть
2. Тарелки
3. Столовые приборы
4. Стеклопосуда
5. Салфетки
6. Специи
7. Вазы с цветами

Задание

Раскройте специфику сервировки в зависимости от видов торжеств.

Кейс-задача № 42

Гость ресторана заказал горячее блюдо, подающееся методом «фламбе», и вино, требующее декантации.

Задание

Кому следует поручить обслуживание, какой инвентарь и аксессуары при этом будут задействованы и как технически грамотно его провести.

Кейс-задача № 43

В кафе с обслуживанием официантами гость заказал:

- салат мясной
- борщ украинский
- рыбный рулет с картофелем «фри»
- компот из свежих фруктов.

Задание

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

Кейс-задача № 44

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

Задание

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

Кейс-задача № 45

Ресторан готовится к обслуживанию по методу «банкет с частичным обслуживанием».

Задание

Предложите и обоснуйте состав меню по ассортименту и количеству блюд; сервировку стола на одного участника банкета и порядок процесса обслуживания.

Кейс-задача № 46

В банкетную службу ресторана поступил заказ на проведение банкета-приема на 10 человек от одного из иностранных представительств.

Задание

Разработайте план мероприятий по организации и проведению данного банкета.

Кейс-задача № 47

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

Задание

Определите последовательность действий персонала по подготовке и проведению данного мероприятия.

Кейс-задача № 48

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

Задание

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

Кейс-задача № 49

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

Задание

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

Кейс-задача № 50

Среди посетителей ресторана определилась группа постоянных клиентов.

Задание

Предложите спектр дополнительных услуг и знаков внимания с целью их «удержания».

Кейс-задача № 51

Предприятие готовится к проведению банкета за столом на 20 человек по поводу семейного торжества.

Задание

Определить площадь банкетного зала, общую длину банкетного стола и количество необходимого для обслуживания персонала.

Кейс-задача № 52

Лиза - владелица популярного ресторана в городе. Она хотела бы установить там систему POS, для того чтобы работать со счетами гостей и упростить прием заказов для официантов и получение заказов поварами.

Задание

1. Если бы вы были консультантом Лизы, порекомендовали бы вы ей поискать вариант системы, эффективной по издержкам?

2. Если вы были бы на месте Лизы, какой тип системы POS вы бы выбрали? Чем он отличается от других подобных систем?

Кейс-задача № 53

Вы менеджер бара в популярном местном ночном клубе. В ваши обязанности, помимо прочего, входит собеседование с претендентами и наем всех служащих бара. Один из ваших друзей попросил вас взять его на работу барменом. Поскольку у него есть соответствующий опыт, вы решили помочь этому человеку и предоставили ему место в одной из смен. В течение нескольких последующих

недель вы заметили, что общий объем поступлений в те смены, когда он работает, стал ниже, по сравнению с предыдущими неделями, когда в смене работал другой человек. У вас возникли нехорошие подозрения, что, возможно, он обкрадывает вас.

Задание

1. Какие у вас имеются возможности проверить, является ли ваш друг честным барменом или нет?
2. Если вы выясните, что этот человек крадет, как вы поступите?

Кейс-задача № 54

Сейчас 9.30 утра, пятница, место действия - ресторан. По графику продукты должны доставить в 10.30. Нелли специально заказала дополнительное количество продуктов на конец недели, поскольку знает, что наступает уик-энд. В 10.30 ей позвонили от поставщика и сообщили, что не смогут доставить продукты раньше 10.00 утра субботы. Нелли объяснила служащему поставщика, что очень важно привезти продукты как можно раньше. Он извинился, однако заявил, что до утра субботы этого сделать нельзя.

К 13.00 дня на кухне начались перебои с продуктами, в том числе с теми, без которых нельзя обойтись: стейки, цыплята и рыба. Гости стали выражать недовольство, так как официантам приходится все чаще сообщать им, что указанных в меню некоторых блюд они получить не могут, т.е. начали создаваться ситуации «86». Кроме того, если кухня не начнет своевременно готовить блюда для вечера, это грозит огромными проблемами.

По вечерам в пятницу ресторан обычно получает дополнительно от продаж 75 тыс.руб. Однако, если проблема не будет немедленно решена, ресторан потеряет много гостей и большую часть прибыли.

Задание

1. Какие немедленные меры вы предприняли бы, чтобы решить возникшую проблему?
2. Как можно оперативно получить недостающие продукты?
3. Кому бы вы позвонили в первую очередь, чтобы смягчить проблему?
4. Что бы вы предпринимали, чтобы всегда иметь достаточно продуктов в запасе?
5. Следует ли иметь специальный план действий в таких ситуациях, которая описана выше? Если да, то каким он должен быть?

Кейс-задача № 55

Лиза - директор предприятия питания на территории студенческого городка, который обслуживает 800 студентов завтраками, ланчами и обедами. Лиза приезжает в свой офис в 7.00 утра (за полчаса до начала завтрака) и выясняет, что в этот день их ожидают много проблем. После прослушивания телефонных сообщений на автоответчике, она выясняет, что кассир, обслуживающий завтраки, и одна из двух сотрудниц, которые занимаются уборкой посуды утром, заболели.

В 8.15 должен прийти второй работник - для уборки и мытья грязной посуды. Кассир особенно необходим во время завтрака, пока студенты не уйдут на утренние занятия, которые начинаются в 8.30. Выслушав эти сообщения, Лиза от одного из поваров узнает, что один из двух холодильников работает в ненормальном режиме и что часть продуктов хранится в нем при температуре, которая превышает 6 градусов Цельсия.

После этого к ней подошел служащий, отвечающий за салаты, и сообщил, что один из трех аппаратов по приготовлению льда сломался. Из-за этого у них не будет хватать льда для охлаждения салатных баров и приготовления холодных напитков за завтраком.

И, наконец, менеджер по массовым мероприятиям сообщил Лизе, что случилось непредвиденное. Десерты, заказанные президентом университета на ланч, который он устраивает в этот день для своих гостей, доставлены вовремя не будут, так как служащий поставщика записал дату их доставки неправильно. Это, несомненно, вызовет гнев директора.

Задание

1. Как Лиза может справиться с отсутствием кассира и служащего на мойке во время завтрака?
2. Что следует сделать Лизе с продуктами в неисправном холодильнике? Следует ли ей использовать продукты, которые хранились при температуре выше 6°C?
3. Какие варианты действий у Лизы, чтобы решить проблему нехватки льда?

4. Как следует Лизе действовать в случае с директором, зная, что заказанные на ланч десерты не будут доставлены?

5. Если специальные десерты не могут быть закуплены вовремя, что должен делать менеджер по массовым мероприятиям?

6. Что можно сделать, чтобы в будущем исключить ошибки, подобные той, которую совершил служащий поставщика?

Кейс-задача № 56

Рита главный менеджер ресторана, одного из лучших 4* городе. Как обычно в пятницу в 6 часов вечера, в ожидании обслуживания можно просидеть около 45 минут. Кухня испытывает затруднения и опаздывает с приготовлением заказываемых блюд. Это очень важно, особенно, если посетитель высказывает недовольство столь долгим обслуживанием. Рита ожидает, когда на вечернюю смену придут два повара, отвечающие за главные участки.

Сейчас 6.15 вечера, и ей только что сообщили по телефону, что оба повара заболели и не смогут выйти на работу. Как только она положила трубку, метрдотель сообщил Рите, что в 7.30 вечера по графику в ресторане должна быть вечеринка на пятьдесят человек. Рита глубоко задумалась, так как сейчас у нее из шести поваров только четыре. Их производительность очень высока, но время приготовления блюд, несомненно, увеличиться. Как Рите может выйти из этой ситуации?

Задание

1. Какими были бы ваши действия в подобной ситуации?
2. Как бы вы поступили, чтобы как можно быстрее получить дополнительных поваров?
3. Что можно сделать в создавшихся условиях, чтобы вечеринка на пятьдесят человек прошла нормально?
4. Какие изменения следует внести в обычную расстановку столиков в зале, чтобы провести в ресторане вечеринку на пятьдесят человек?
5. Что можно оперативно предпринять, чтобы время ожидания посетителями заказа сократилось?
6. Что вам необходимо сделать, чтобы все гости ресторана остались довольны его посещением?

Кейс-задача № 57

Вы член команды старших менеджеров в местной ресторанной или гостиничной сети из двенадцати заведений. Вам поручили спланировать расширение корпорации.

Задание

Вам необходимо составить план, как это лучше всего сделать. Проанализируйте, как другие сети планируют свое расширение. Запишите все возможные варианты, после чего выдайте свои рекомендации.

Кейс-задача № 58

В конференц-зале гостиницы планируется провести банкет-коктейль.

Задание

Рассчитать потребность в столовой посуде для подачи блюд и напитков и количество персонала для обслуживания 75-и его участников.

Кейс-задача № 59

В торжественном мероприятии, проходящем по формату банкета «коктейль-фуршет» принимают участие 100 человек.

Задание

Разработать проект внутреннего пространства торговых залов для процесса обслуживания по заданному формату.

Кейс-задача № 60

В банкетную службу ресторана поступил заказ на проведение торжественного мероприятия по случаю встречи одноклассников по форме «банкет-чай». Количество участников 12 человек.

Задание

Разработать меню банкета, подобрать необходимую столовую посуду и приборы, рассчитать их количество, определить размеры и конфигурацию стола, разработать схему рассадки гостей за столом и схему сервировки на одного участника банкета.

Шкала оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи: в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 (установлено положением П 02.016).

Максимальное количество баллов за решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов.

Балл, полученный обучающимся за решение компетентностно-ориентированной задачи, суммируется с баллом, выставленным ему по результатам тестирования.

Общий балл промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по шкале (указать нужное: по 5-балльной шкале или дихотомической шкале) следующим образом:

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

Сумма баллов по 100-балльной шкале	Оценка по 5-балльной шкале
100-85	отлично
84-70	хорошо
69-50	удовлетворительно
49 и менее	неудовлетворительно

Критерии оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи (нижеследующие критерии оценки являются примерными и могут корректироваться):

6-5 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует глубокое понимание обучающимся предложенной проблемы и разностороннее ее рассмотрение; свободно конструируемая работа представляет собой логичное, ясное и при этом краткое, точное описание хода решения задачи (последовательности (или выполнения) необходимых трудовых действий) и формулировку доказанного, правильного вывода (ответа); при этом обучающимся предложено несколько вариантов решения или оригинальное, нестандартное решение (или наиболее эффективное, или наиболее рациональное, или оптимальное, или единственно правильное решение); задача решена в установленное преподавателем время или с опережением времени.

4-3 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует понимание обучающимся предложенной проблемы; задача решена типовым способом в установленное преподавателем время; имеют место общие фразы и (или) несущественные недочеты в описании хода решения и (или) вывода (ответа).

2-1 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует поверхностное понимание обучающимся предложенной проблемы; осуществлена попытка шаблонного решения задачи, но при ее решении допущены ошибки и (или) превышено установленное преподавателем время.

0 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует непонимание обучающимся предложенной проблемы, и (или) значительное место занимают общие фразы и голословные рассуждения, и (или) задача не решена.