

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Цветлюк Лариса Сергеевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 18.12.2025 17:08:14

Уникальный программный ключ:

e4e919f04dc80262463755c97796a744138b177b88dd38f9301d8c2340974f9

**Автономная некоммерческая организация  
высшего образования  
«Институт непрерывного образования»**

Рассмотрено  
на заседании кафедры естественнонаучных  
и общегуманитарных дисциплин  
Зав. кафедрой

Трубичин А.С.

3 ноября 2025 г.

**УТВЕРЖДАЮ:**

Ректор АНО ВО «ИНО»



Цветлюк Л.С.

3 ноября 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
Разработка бизнес-процессов предприятий ресторанной сферы  
для направления подготовки  
43.03.03 «Гостиничное дело», направленность (профиль):  
«Ресторанный бизнес»**

**Уровень бакалавриата**

**Квалификация выпускника  
Бакалавр**

Москва, 2025 г.

### **Аннотация рабочей программы**

Дисциплина «Разработка бизнес-процессов предприятий ресторанной сферы» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений программы бакалавриата направления 43.03.03 Гостиничное дело, профиль Ресторанный бизнес.

Изучение данной дисциплины базируется на знании дисциплин «Материально-техническое и ресурсное обеспечение ресторанной деятельности», «Организация снабжения и оперативное планирование на предприятиях ресторанной сферы», «Операционный менеджмент в сфере ресторанной деятельности».

Дисциплина направлена на формирование следующей компетенции выпускника:

ПК-4. Способен проектировать объекты профессиональной деятельности в части

ПК-4.1. Определяет цели и задачи проекта, составляет технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности.

ПК-4.2. Осуществляет процесс проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности. Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с основными направлениями развития общественного питания, нормативно-правовой базой в ресторанном бизнесе; организацией снабжения; складского хозяйства; организацией работы цехов и раздаточных; основами рациональной организации труда, методами обслуживания.

Цель дисциплины - дать будущим бакалаврам необходимые теоретические знания и сформировать практические умения и навыки по формированию бизнес-процессов в складской, производственных службах и службе обслуживания; управления текущей деятельностью сотрудников производственной службы и службы обслуживания, контролю текущей деятельности сотрудников производственной службы и службы обслуживания

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 11 зачетных единиц, 396 часа. Преподавание дисциплины ведется на 4-м курсе в 7-м, и 8-м семестрах продолжительностью и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекции, в т.ч. проблемные лекции, лекции-дискуссии, практические занятия - академический семинар, семинар-диспут, заслушивание и обсуждение докладов с презентациями, Case-study, мастер-класс, решение ситуационных задач, индивидуальные и групповые проекты, самостоятельная работа обучающихся, групповые и индивидуальные консультации, промежуточная аттестация для очной формы обучения.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме устного опроса (коллоквиум), решения ситуационных задач, разработки тренинга, контрольных работ, доклад и презентации индивидуальных заданий, тестирования, защиты группового проекта, промежуточная аттестация в форме зачета (7- ой семестр) и экзамена (устный ответ на вопросы экзаменационных билетов 8-м семестре) для очной формы обучения.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при прохождении преддипломной практики и написании ВКР.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ п/п	Индекс компетенции, индикатора их достижения	Планируемые результаты обучения (компетенции, индикатора их достижения)
<b>1</b>	ПК-4.	Способен проектировать объекты профессиональной деятельности в части
	ПК-4.1	Определяет цели и задачи проекта, составляет технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы
	ПК-4.1	Осуществляет процесс проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности.

## 3. Место дисциплины в структуре ОПОП:

Дисциплина «Разработка бизнес-процессов предприятий ресторанной сферы» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений программы бакалавриата направления 43.03.03 Гостиничное дело, профиль Ресторанный бизнес.

Изучение данной дисциплины базируется на знании дисциплин «Материально-техническое и ресурсное обеспечение ресторанной деятельности», «Организация снабжения и оперативное планирование на предприятиях ресторанной сферы», «Операционный менеджмент в сфере ресторанной деятельности».

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при прохождении Преддипломной практики, выполнении и защиты ВКР.

## 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 11 зачетных единиц/396 акад, часов.

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам) № п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры	
			7	8
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	158	70	88
	в том числе:	-	-	-

1.1	Занятия лекционного типа	68	34	34
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:			
	Семинары	-	-	-
	Лабораторные работы	-	-	-
	Практические занятия	90	36	54
1.3	Консультации			
1.4	Промежуточная аттестация			
2	Самостоятельная работа обучающихся	202	110	92
3	Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)			36
4	Общая трудоемкость час	396	180	216
	з.е.	11	5	6

**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**7семестр**

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических занятий, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения					
			Лекции, академических часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, академических часов	Форма проведения фактического занятия	СРС, академических часов	Форма проведения СРС
1/7	Раздел 1. Основы разработки и моделирования бизнес-процессов, регламентов и стандартов, производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса	Классификация бизнес-процессов. Порядок разработки регламентов и стандартов, производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса. Состояние и перспективы развития ресторанного бизнеса		Лекция-беседа		Академический семинар; заслушивание и обсуждение докладов и презентаций		Работа с литературой и Интернет-ресурсами. Анализ отечественного и зарубежного опыта
2/7		Основные бизнес - процессы предприятий питания. Особенности производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса.		лекция-беседа		Академический семинар		Работа с литературой и Интернет-ресурсами
3/7		Нормативно-правовые документы, регулирующие деятельность предприятий ресторанного бизнеса.		Лекция-визуализация		Семинар-диспут		Работа с нормативными источниками,

								конспектирование ГОСТов, Трудового законодательства.
4/7		Организационно-правовые формы предприятий питания, их характеристика. Учредительные документы и регистрация предприятий.		Лекция-беседа/ мастер-класс		Работа в малых группах	6	Выполнение групповых заданий
5/7		Обобщение пройденного материала, проведение текущего контроля <b>Контрольная точка 1.</b>		Лекция-конференция		Отчетный семинар - устный опрос (коллоквиум)	6	Подготовка к отчетному семинару
6/7	Раздел 2. Разработка системы бизнес-процессов службы снабжения и производственной службы	Бизнес-процессы службы снабжения. Организация снабжения, складского и тарного хозяйства, транспортно-экспедиционных операций на предприятиях питания.		Академическая лекция		Семинар-диспут	И	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
7/7								
8/7		Состав складских помещений предприятий питания. Особенности организации приемки и хранения товаров		Академическая лекция		Академический семинар	6	Выполнение схемы-планировки складской группы предприятия питания
9/7		Организация продовольственного и материально-технического снабжения		Академическая лекция		Семинар-диспут	5	Работа с литературой и

		предприятий питания. Источники снабжения, организация договорных отношений, понятие товарных запасов и их оптимизация						Интернет-ресурсами
		Оперативное планирование производства и технологическая документация.		Академическая лекция		заслушивание и обсуждение докладов с презентациями		Подготовка к текущей аттестации
11/7		Производственные помещения, их оборудование. Требования техники безопасности и противопожарные мероприятия. Планировка группы производственных помещений. <b>Контрольная точка 2.</b>		Лекция-конференция		Отчетный семинар - <u>тестирование</u>		Подготовка к отчетному семинару
12/7		Производственные бизнес-процессы. Обеспечивающие бизнес процессы в организации работы заготовочных цехов. Оборудование отдельных цехов, нормы оснащения		Академическая лекция		Академический семинар		Работа с литературой и Интернет-ресурсами
13/7		Обеспечивающие бизнес процессы в организации производства доготовочных и специализированных цехов. Оборудование отдельных цехов, нормы оснащения		Лекция-беседа		Семинар-диспут		Выполнение индивидуальных заданий
14/7		Цеховая и бесцеховая структура предприятия питания. Особенности		Академическая лекция		заслушивание и обсуждение докладов с		Подготовка докладов, презентаций

		организации работы цехов в предприятиях питания.				презентациями		
15/7		Основы организации труда. Фотография и хронометраж рабочего времени. Расчет и подбор персонала. Сущность и задачи нормирования труда. Классификация затрат рабочего времени. Требования к персоналу <b>Контрольная точка 3.</b>		Лекция-конференция		Отчетный семинар <u>Презентация результатов индивидуальных заданий</u>		Подготовка к отчетному семинару
16,17/7		Анализ и контроль основных бизнес-процессов, регламентов и стандартов, производственной службы. Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания.		Академическая лекция Лекция-конференция		Семинар-диспут, Case-study		Подготовка к отчетному семинару Анализ отечественного и зарубежного опыта
18/7		<b>Контрольная точка 4.</b> Решение ситуационных задач				Отчетный семинар <u>решение ситуационных задач</u>		Подготовка к отчетному семинару
		Итого						
		Групповая консультация						
		Промежуточная аттестация - зачет						



**8 семестр**

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических занятий, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения					
			Лекции, академических часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, академических часов	Форма проведения фактического занятия	СРС, академических часов	Форма проведения СРС
1/8	Раздел 3. Разработка системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов службы обслуживания на предприятиях питания	Основные бизнес- процессы предоставление услуг по обслуживанию на предприятиях ресторанной сферы. Общие требования к торговым помещениям. Организация работы сервисной, моечной столовой посуды.		Лекция-беседа		Академический семинар		Работа с литературой и Интернет-ресурсами
2/8		Меню. Принципы составления и последовательность расположения блюд в меню. Виды меню. Оформление меню.		Академическая лекция		Академический семинар		Работа с литературой и Интернет-ресурсами Анализ отечественного и зарубежного опыта

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических занятий, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения					
			Лекции, академических часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	СРС, академических часов	Форма проведения СРС
3/8	Раздел 3. Разработка системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов службы обслуживания на предприятиях питания	<p>Характеристика отдельных видов меню (со свободным выбором блюд, меню комплексных завтраков, обедов и ужинов). Основные подходы к планированию меню. Столовая посуда, приборы, белье. Подготовка к обслуживанию клиентов.</p> <p><b>Контрольная точка 1</b></p>		Академическая лекция		Академический семинар <u>Отчетный семинар - контрольная работа</u>		Работа с литературой и Интернет-ресурсами Подготовка к контрольной работе
4/8		<p>Формы и методы обслуживания. Методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание, их характеристика. Обслуживание официантами и самообслуживание. Выбор формы и метода обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия питания. Социальные и культурные различия сотрудников и гостей.</p>		Лекция-беседа		заслушивание и обсуждение докладов с презентациями		Работа с литературой и Интернет-ресурсами Анализ отечественного и зарубежного опыта

5/8		Обслуживание в ресторане. Организация обслуживания в столовых и буфетах. Особенности подачи закусок, блюд, напитков. Культура обслуживания и правила этикета. Особенности организации питания иностранных туристов.		Лекция-беседа/ выездное занятие на предприятие ресторанного бизнеса		Заслушивание и обсуждение докладов с презентациями/ мастер-класс		Подготовка конспекта, Работа с литературой и Интернет- ресурсами
6/8		Особенности организации обслуживания массовых мероприятий. Особенности обслуживания отдельных видов банкетов. Специальные формы обслуживания (ланчи, бранчи и т.д.) Организация обслуживания свадебных банкетов, тематических вечеров и т.д.  Общественное питание типа «кейтеринг».  <b>Контрольная точка 2.</b>		Лекция- конференция		<u>Отчетный семинар</u> _____z <u>тестирование</u>		Работа с литературой и Интернет- ресурсами Анализ отечественного и зарубежного опыта Подготовка к отчетному семинару
7/8	Раздел 4. Управление текущей деятельностью и контроль сотрудников производственной службы и службы обслуживания	Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг предприятий питания. Управление текущей деятельностью сотрудников производственной службы. Контроль текущей деятельности сотрудников производственной службы		Лекция-беседа		Case-study		Подготовка к решению ситуационных задач. Анализ отечественного и зарубежного опыта

8/8		Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания. Контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания <b>Контрольная точка 3.</b>		Лекция-диспут		<u>Отчетный семинар-разработка тренинга</u>		Работа с литературой и Интернет-ресурсами
9/8		Моделирование бизнес-процессов, регламентов и стандартов, производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса как компонент их эффективной деятельности. Обобщение пройденного материала. Проведение текущей аттестации <b>Контрольная точка 4</b>		Лекция-беседа Лекция-конференция		Case-study Решение ситуационной задачи. Отчетный семинар - <u>защита группового проекта</u>		Работа с литературой и Интернет-ресурсами Подготовка к групповому проекту
		Итого						
		Групповая консультация -						
		Промежуточная аттестация - экзамен						

9 семестр

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч. очная/заочная формы обучения	Учебно-методическое обеспечение
1	<p>Раздел 1. Основы разработки и моделирования бизнес-процессов, регламентов и стандартов, производственно - торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса - 28 часов / 45 часов</p>	<p><b>Основная литература</b></p> <p>1. Никифорова, Т. А. Проектирование предприятий общественного питания : учебное пособие / Т. А. Никифорова, Д. А. Куликов, В. Коротков ; Оренбургский государственный университет. – Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2012. – 161 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=259288">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=259288</a></p> <p>2. Рождественская, Л. Н. Создание предприятия питания : учебное пособие : [16+] / Л. Н. Рождественская, Л. Е. Чередниченко, О. В. Рогова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 192 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=687594">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=687594</a></p>
2	<p>Раздел 2. Разработка системы бизнес-процессов службы снабжения и производственной службы - 78 часов /119 часов</p>	<p>Бизнес-процессы службы снабжения. Организация снабжения, складского и тарного хозяйства, транспортно экспедиционных операций на предприятиях питания.</p> <p>- Состав складских помещений предприятий питания. Особенности организации приемки и хранения товаров.</p> <p>Организация продовольственного и материально-технического снабжения предприятий питания. Источники снабжения, организация договорных отношений, понятие товарных запасов и их оптимизация.</p> <p>- Оперативное планирование производства и технологическая документация. <b>6 час./9 час.</b></p> <p>Производственные помещения, их оборудование. Требования техники безопасности и противопожарные мероприятия. Планировка группы производственных помещений. Контрольная точка 2.</p> <p>Производственные бизнес-процессы. Особенности организации работы заготовочных цехов. Оборудование</p>

		<p>отдельных цехов, нормы оснащения.</p> <p>- Организация производства доготовочных и специализированных цехов. Оборудование отдельных цехов, нормы оснащения..</p> <p>Цеховая и бесцеховая структура предприятия питания. Особенности организации работы цехов в предприятиях питания.</p> <p>- Основы организации труда. Фотография и хронометраж рабочего времени. Расчет и подбор персонала. Сущность и задачи нормирования труда. Классификация затрат рабочего времени. Требования к персоналу</p> <p>Контрольная точка 3.</p> <p>- Анализ и контроль основных бизнес-процессов, регламентов и стандартов, производственной службы. Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания.</p>	<p><b>Дополнительная литература</b></p> <p>1. Рождественская, Л. Н. Технология открытия предприятия питания : учебное пособие : [16+] / Л. Н. Рождественская, Л. Е. Чередниченко, О. В. Рогова ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2019. – 134 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=575014">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=575014</a></p> <p>2. Шлыков, С. Н. Инновации в проектировании пищевых предприятий : учебное пособие : [16+] / С. Н. Шлыков, Р. С. Омаров ; Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : АГРУС, 2024. – 92 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=721336">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=721336</a></p>
3	<p>Раздел 3. Разработка системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов службы обслуживания на предприятиях питания - 80 часов /126 часов</p>	<p>Основные бизнес-процессы предоставление услуг по обслуживанию на предприятиях ресторанной сферы. Общие требования к торговым помещениям. Организация работы сервисной, моечной столовой посуды, помещения для нарезки хлеба.</p> <p>Меню. Принципы составления и последовательность расположения блюд в меню. Виды меню. Оформление меню. Составление карты вин. Функции сомелье.</p> <p>- Характеристика отдельных видов меню (со свободным выбором блюд, меню комплексных завтраков, обедов и ужинов). Основные подходы к планированию меню. Столовая посуда, приборы, белье. Подготовка к обслуживанию клиентов.</p> <p>Контрольная точка 1.</p> <p>- Формы и методы обслуживания. Методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание, их характеристика. Обслуживание официантами и самообслуживание. Выбор формы и метода обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия питания. Социальные и культурные различия сотрудников и гостей.</p> <p>- Обслуживание в ресторане. Организация обслуживания в столовых и буфетах. Особенности подачи закусок, блюд, напитков. Культура обслуживания и правила этикета. Особенности организации питания иностранных туристов.</p> <p>- Особенности организации обслуживания массовых мероприятий. Особенности</p>	

		обслуживания отдельных видов банкетов. Специальные формы обслуживания (ланчи, бранчи и т.д.) Организация обслуживания свадебных банкетов, тематических вечеров и т.д. Общественное питание типа «кейтеринг». Контрольная точка 2.	
4	Раздел 4. Управление текущей деятельностью и контроль сотрудников производственной службы и службы обслуживания - 44 часа / 70 часов	<p>- Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг предприятий питания. Управление текущей деятельностью сотрудников производственной службы. Контроль текущей деятельности сотрудников производственной службы.</p> <p>Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания. Контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания. Контрольная точка 3.</p> <p>Моделирование бизнес-процессов, регламентов и стандартов, производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса как компонент их эффективной организации снабжения, производства и обслуживания.</p> <p>Обобщение пройденного материала. Проведение текущей аттестации. Контрольная точка 4.</p>	

## 7. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

### 7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ п п	Индекс компете- нции, индикатор а их достижен ИЯ	Содержание компетенции (индикатора их достижения)	Раздел дисциплины, обеспечиваю- щий этапы формирование компетенции (индикатора их достижения)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (индикатора их достижения) обучающийся должен:			
				знать	уметь	владеть	
1	ПК-4.	Способен проектировать объекты профессиональной деятельности в части					

ПК-4.1	Определяет цели и задачи проекта, составляет технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности.	Раздел 1. Основы разработки и моделирования бизнес-процессов, регламентов и стандартов, производственной и торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса	Разрабатывать систему бизнес-процессов, регламентов и стандартов, организацию деятельности службы снабжения, производственной и ресторанного бизнеса	службы обслуживания предприятий питания Осуществлять управление текущей деятельностью, координацию и контроль сотрудников производственной службы и службы обслуживания	базовыми навыками формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания; базовыми навыками управления текущей деятельности, координации и контроля сотрудников производственной службы и службы обслуживания
ПК-4.2.	Осуществляет процесс проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности.	Раздел 2. Разработка системы бизнес-процессов службы снабжения и производственной службы. Раздел 3. Разработка системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов службы обслуживания на предприятиях питания. Раздел 4. Управление текущей деятельностью и контроль сотрудников производственной	Организационно-правовые формы предприятий ресторанной сферы, их характеристика Учредительные документы и регистрация предприятий. Разработка системы бизнес-процессов службы снабжения и производственной службы. Разработка системы бизнес-процессов службы обслуживания на предприятиях		



## 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
Знать основы разработки и моделирования бизнес-процессов, регламентов и стандартов, производственно- торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса Организационно - правовые формы предприятий ресторанной сферы, их	Доклад и презентация индивидуальных заданий, контрольные работы, решение ситуационных задач, устный опрос, тестирование, разработка тренинга, групповой проект,	Студент продемонстрировал знание основы разработки и моделирования бизнес-процессов, регламентов и стандартов, производственноторговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса Организацио нно - правовые формы	Закрепление способности разрабатывать и моделировать бизнес-процессы производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса

<p>характеристика. Учредительные документы и регистрация предприятий. Разработка системы бизнес-процессов службы снабжения и производственной службы. Разработка системы бизнес-процессов службы обслуживания на предприятиях питания. Управление текущей деятельностью, координация и контроль сотрудников производственной службы и службы обслуживания</p> <p>Уметь разрабатывать систему бизнес-процессов, регламентов и стандартов, организацию деятельности службы снабжения, производственной службы и службы обслуживания предприятий питания; осуществлять управление текущей деятельностью, координацию и контроль сотрудников производственной службы и службы обслуживания</p> <p>Владеть базовыми навыками формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания; базовыми навыками управления текущей деятельности, координации и контроля сотрудников производственной службы и службы обслуживания</p>		<p>предприятий ресторанной сферы, их характеристика. Учредительные документы и регистрация предприятий. Разработка системы бизнес-процессов службы снабжения и производственной службы. Разработка системы бизнес-процессов службы обслуживания на предприятиях питания. Управление текущей деятельностью, координация и контроль сотрудников производственной службы и службы обслуживания</p> <p>Студент демонстрирует умение разрабатывать систему бизнес-процессов, регламентов и стандартов, организацию деятельности службы снабжения, производственной службы и службы обслуживания предприятий питания; осуществлять управление текущей деятельностью, координацию и контроль сотрудников производственной службы и службы обслуживания</p> <p>Студент демонстрирует владение базовыми навыками формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания; базовыми навыками управления текущей деятельности, координации и контроля сотрудников производственной службы и службы обслуживания</p>	
--	--	--	--

### **Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации**

Порядок, критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации определяется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата,

программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам в ФГБОУ ВО «РГУТИС».

### **Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля**

*Средство оценивания - устный ответ (опрос), доклад и презентация, контрольная работа*

#### **Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе, докладе, презентации, контрольной работе**

оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- полно раскрыто содержание материала;</li> <li>- материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;</li> <li>- продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;</li> <li>- точно используется терминология;</li> <li>- показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;</li> <li>- продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;</li> <li>- ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;</li> <li>- продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;</li> <li>- продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;</li> <li>- допущены одна - две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала,</li> <li>- знание основной и дополнительной литературы;</li> <li>- последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы;</li> <li>- уверенно ориентируется в проблемных ситуациях;</li> <li>- демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;</li> <li>- подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой</li> </ul>

«4»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- вопросы излагаются систематизировано и последовательно;</li> <li>- продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;</li> <li>- продемонстрировано усвоение основной литературы.</li> <li>- ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: <ul style="list-style-type: none"> <li>- а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;</li> <li>- б) допущены один - два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;</li> <li>- в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обучающийся показывает полное знание программного материала, основной и дополнительной литературы;</li> <li>- дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;</li> <li>- правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;</li> <li>- демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</li> </ul>
«3»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;</li> <li>- усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;</li> <li>- имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</li> <li>- при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;</li> <li>- продемонстрировано усвоение основной литературы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;</li> <li>- при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;</li> <li>- не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;</li> <li>- подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- не раскрыто основное содержание учебного материала;</li> <li>- обнаружено незнание или</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по</li> </ul>

непонимание большей или наиболее дисциплине;  
важной части учебного материала; - не способен  
- допущены ошибки в аргументировано  
определении понятий, при использовании последовательно его излагать,  
«2» терминологии, которые не исправлены допускает грубые ошибки в  
после нескольких наводящих вопросов. ответах, неправильно отвечает на  
- не сформированы задаваемые вопросы или  
компетенции, умения и навыки. затрудняется с ответом;  
- не подтверждает  
освоение компетенций,  
предусмотренных программой

**оценочная шкала устного ответа, доклада, презентации, контрольной работы**

Процентный интервал оценки	оценка
менее 50%	2
51%-70%	3
71%-85%	4
86% - 100%	5

*Средство оценивания - тренинг/ деловая игра*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при проведении деловой игры**

<b>Критерии оценки</b> Критерии оценки: владение терминологией, демонстрация владения учебным материалом по теме игры, владение методами аргументации, умение работать в группе, достижение игровых целей, (соответствие роли - при ролевой игре)	- предъявление каждым студентом своего понимания проблемы; - появление у студентов нового смысла обсуждаемой проблемы; - использование при выработке решений рекомендуемых приемов, методов; - не превышение лимита времени; - наличие в решении новизны, оригинальности, нестандартности; - учет ограничений; - рациональность принятого решения; - отсутствие ошибок или противоречий в решении; - техническая грамотность оформления решений; - быстрота принятия решений; - экспертиза решений других групп; - аргументированность при защите своих решений; - согласованность решения
---	--

	внутри группы
Показатели оценки	маx 10 баллов
«5», если (9 - 10) баллов	полное, обоснованное решение с соблюдением всех критериев и показателей
«4», если (7 - 8) баллов	неполное решение в зависимости от следующих факторов: <ul style="list-style-type: none"> <li>- превышение лимита времени;</li> <li>- отсутствие учета ограничений;</li> <li>- не рациональность принятого решения;</li> <li>- наличие не грубых ошибок или противоречий в решении;</li> <li>- отсутствие технической грамотности в оформлении решений;</li> <li>- недочеты при аргументации решений</li> </ul>
«3», если (5 - 6) баллов	неполное решение в зависимости от следующих факторов: <ul style="list-style-type: none"> <li>- превышение лимита времени;</li> <li>- отсутствие учета ограничений;</li> <li>- не рациональность принятого решения;</li> <li>- наличие грубых ошибок или противоречий в решении;</li> <li>- отсутствие технической грамотности в оформлении решений;</li> <li>- слабая аргументация решений;</li> <li>- не рациональность принятого решения</li> </ul>
«2», менее 5 баллов	неполное решение при отсутствии соблюдения всех критериев и показателей

*Средство оценивания - тестирование*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий**

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий	«5», если (90 -100)% правильных ответов
	«4», если (70 - 89)% правильных ответов
	«3», если (50 - 69)% правильных ответов

	«2», если менее 50% правильных ответов
--	--

*Средство оценивания - Решение ситуационных задач, кейсов*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении кейсов (ситуационных задач)**

<b>Предел длительности контроля</b>	30 мин.
<b>Критерии оценки</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе (задаче);</li> <li>- были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;</li> <li>- были использованы дополнительные источники информации для решения кейса(задачи);</li> <li>- были выполнены все необходимые расчеты;</li> <li>- подготовленные в ходе решения кейса документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;</li> <li>- выводы обоснованы, аргументы весомы;</li> <li>- сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений</li> </ul>
<b>Показатели оценки</b>	мах 10 баллов
<b>«5», если (9 - 10) баллов</b>	полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников
<b>«4», если (7 - 8) баллов</b>	<p>неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- не были выполнены все необходимые расчеты;</li> </ul> <p>не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе;</p>
<b>«3», если (5 - 6) баллов</b>	<p>неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;</li> <li>- не были подготовленные в ходе решения кейса документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;</li> <li>- не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений</li> </ul>

*Средство оценивания - групповой проект*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении группового проекта**

Критерии оценки		Баллы
Постановка проблемы, ее актуальность, высказывание гипотезы, ее актуальность		0-1
Основная часть. Этапы работы над проектом, полученные результаты и их краткий анализ		0-1
Формулирование выводов об условиях и способах достижения цели		0-1
Самостоятельность и оригинальность решения задач проектирования		0-1
Умение работать в команде		0-1
Оформление проекта в соответствии с требованиями		0-2
Защита проекта	Содержание доклада	0-3
	Ответы на вопросы других участников защиты (дискуссия)	0-2
	Презентация	0-3
ИТОГО		0-15

**Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении**

*Средство оценивания - тестирование*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий**

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий	«5», если (90 - 100)% правильных ответов
	«4», если (70 - 89)% правильных ответов
	«3», если (50 - 69)% правильных ответов
	«2», если менее 50% правильных ответов

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе**

оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- полно раскрыто содержание материала;</li> <li>- материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;</li> <li>- продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;</li> <li>- точно используется терминология;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала,</li> <li>- знание основной и дополнительной литературы;</li> <li>- последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы;</li> <li>- уверенно ориентируется в</li> </ul>



«5»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;</li> <li>- продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;</li> <li>- ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;</li> <li>- продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;</li> <li>- продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;</li> <li>- допущены одна - две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию</li> </ul>	<p>проблемных ситуациях;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;</li> <li>- подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой</li> </ul>
«4»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- вопросы излагаются систематизировано и последовательно;</li> <li>- продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;</li> <li>- продемонстрировано усвоение основной литературы.</li> <li>- ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: <ul style="list-style-type: none"> <li>- а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;</li> <li>- б) допущены один - два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;</li> <li>- в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обучающийся показывает полное знание программного материала, основной и дополнительной литературы;</li> <li>- дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;</li> <li>- правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;</li> <li>- демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей</li> </ul>

«3»	<p>достаточные для дальнейшего усвоения материала;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;</li> <li>- имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</li> <li>- при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;</li> <li>- продемонстрировано усвоение основной литературы</li> </ul>	<p>профессиональной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;</li> <li>- не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;</li> <li>- подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне</li> </ul>
«2»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- не раскрыто основное содержание учебного материала;</li> <li>- обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;</li> <li>- допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.</li> <li>- не сформированы компетенции, умения и навыки.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине;</li> <li>- не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом;</li> <li>- не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</li> </ul>

*Средство оценивания - Решение ситуационных задач, кейсов*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении кейсов (ситуационных задач)**

<b>Предел длительности контроля</b>	30 мин.
<b>Критерии оценки</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе (задаче);</li> <li>- были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;</li> <li>- были использованы дополнительные источники информации для решения кейса(задачи);</li> <li>- были выполнены все необходимые</li> </ul>

	<p>расчеты;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- подготовленные в ходе решения кейса документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;</li> <li>- выводы обоснованы, аргументы весомы;</li> <li>- сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений</li> </ul>
<b>Показатели оценки</b>	5,4,3
«5»	полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников
«4»	<p>неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- не были выполнены все необходимые расчеты;</li> <li>не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе;</li> </ul>
«3»	<p>неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;</li> <li>- не были подготовленные в ходе решения кейса документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;</li> <li>- не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений</li> </ul>

**7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.**

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
<p>ПК-4. Способен проектировать объекты профессиональной деятельности в части</p> <p>ПК-4.1. Определяет цели и задачи проекта, составляет технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности.</p> <p>ПК-4.2. Осуществляет процесс проектирования и реализации проектов в</p>			
5/7	Раздел 1. Основы разработки и	Текущий контроль - устный опрос	Правильные ответы на вопросы преподавателя 0-10 баллов

	моделирования бизнес-процессов, регламентов и стандартов, производственно- торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса	(коллоквиум)	
11/7	Раздел 2. Разработка системы бизнес- процессов службы снабжения и производственной службы	Текущий контроль- Тестирование	Кол-во правильных ответов (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов Правильные ответы на тесты по изученной теме (текущий контроль осуществляется на практическом занятии указанной недели) 20 тестовых заданий - 10 баллов 20-16 правильно выполненных заданий - 8-9 баллов 15-11 правильно выполненных - 5-7 баллов 10-7 правильно выполненных задания - 3-5 баллов 6-5 правильно выполненных задания - 0- 2 балла
15/7		Текущий контроль - Доклад и презентация результатов индивидуальных заданий	Подготовка и презентация индивидуального доклада по одной из проблемных тем раздела (текущий контроль осуществляется на практическом занятии указанной недели) Критерии: соответствие заданию (0-2 балла) 0 баллов - неубедительно 1 балл - достаточно убедительно 2 балла - убедительно полнота и корректность изложения (0-2 балла) 0 баллов - неубедительно 1 балл - достаточно убедительно 2 балла - убедительно аргументированность (0-2 балла) 0 баллов - неубедительно 1 балл - достаточно убедительно 2 балла - убедительно убедительность (0- 2 балла) 0 баллов - неубедительно

			<p>1 балл - достаточно убедительно</p> <p>2 балла - убедительно</p> <p>техническое оформление (0-2 балла)</p> <p>0 баллов - неубедительно</p> <p>1 балл - достаточно убедительно</p> <p>2 балла - убедительно</p> <p>Макс. 10 баллов</p>
18/7		Решение ситуационных задач	<p>Правильные ответы на вопросы преподавателя 0-5 баллов. Правильное решение ситуационных заданий, наличие логической аргументации - 0-10 баллов.</p> <p>Итого макс. 15 баллов</p>
	Раздел 1-2	Зачет Тестирование	Кол-во правильных ответов (не менее 50% правильных ответов)
4/8	Раздел 3. Разработка системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов службы обслуживания на предприятиях питания	Текущий контроль Контрольная работа	Правильные полные ответы 0-10 баллов
6/8		Тестирование	<p>Кол-во правильных ответов (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов</p> <p>Правильные ответы на тесты по изученной теме</p> <p>(текущий контроль осуществляется на практическом занятии указанной недели)</p> <p>20 тестовых заданий - 10 баллов</p> <p>20-16 правильно выполненных заданий - 8-9 баллов</p> <p>15-11 правильно выполненных - 5-7 баллов</p> <p>10-7 правильно выполненных задания - 3-5 баллов</p> <p>6-5 правильно выполненных задания - 0-2 балла</p>
8//8	Раздел 4. Управление текущей деятельностью и контроль сотрудников производственной службы и службы обслуживания	Разработка тренинга	<p>Тренинг для сотрудников производственной службы/ службы обслуживания.</p> <p>Составление чек-листов контроля выполнения регламентов, стандартов служб 0-10 баллов</p>
9/8		Групповой проект	<p>Постановка проблемы, ее актуальность, высказывание гипотезы, ее актуальность 0-1</p> <p>Основная часть. Этапы работы над</p>

			проектом, полученные результаты и их краткий анализ 0-1 Формулирование выводов об условиях и способах достижения цели 0-1 Самостоятельность и оригинальность решения задач проектирования 0-1 Умение работать в команде 0-1 Оформление проекта в соответствии с требованиями 0-2 Защита проекта: Содержание доклада 0-3 Ответы на вопросы других участников защиты (дискуссия) - 0-2 Презентация- 0-3 Макс. 15 баллов
	Раздел 1-4	Экзамен Студент отвечает на экзаменационные вопросы по билетам и решает кейс по заданию.	Правильные ответы на вопросы билета Правильное решение ситуационных заданий, наличие логической аргументации.

**Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине.  
Семестр 7/8**

**Вопросы к устному опросу по разделу 1 - Контрольная точка 1.**

1. Основные подходы к разработке и моделированию бизнес-процессов предприятий ресторанного бизнеса разных типов - ресторанов, кафе, баров и пр.
2. Современные подходы к разработке регламентов и стандартов предприятий ресторанного бизнеса.
3. Особенности производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса различных типов - ресторанов, кафе, баров, ресторанных холдингов, кейтеринговых компаний.
4. Особенности рынка услуг предприятий питания.
5. Основные направления развития ресторанной отрасли.
6. Типовые организационные структуры в ресторанных предприятиях.
7. Основные параметры и принципы проектирования организационных структур предприятий питания.
8. Характеристика экономических, финансовых, административных и организационных методов управления предприятиями питания
9. Франчайзинг в сфере питания.
10. Тенденции к укрупнению ресторанных цепей.
11. Состояние и тенденции развития сферы питания в России.
12. Особенности организации сферы питания в развитых странах.
13. Особенности развития московского рынка услуг питания.
14. Функции предприятий общественного питания.
15. Типизация предприятий общественного питания в соответствии с ГОСТ 30389-2013.

16. Классификация и типизация предприятий питания, характеристика отдельных типов (рестораны, кафе, бары, закусочные, столовые, кофейни, предприятия быстрого обслуживания, магазины кулинарии, буфеты, кафетерии).
17. Типы и характеристика предприятий питания в гостинице. Зависимость состава предприятий от типа и класса гостиницы.
18. Организационная структура службы питания в зависимости от типа и класса гостиницы.
19. Требования к предприятиям общественного питания согласно МГСН 4.14-98 Московские городские строительные нормы. Предприятия общественного питания<sup>^</sup>
20. Требования к услугам предприятий питания согласно Правил оказания услуг: Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036 (ред. от 04.10.2012) "Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания".
21. Анализ требований охраны труда согласно Межотраслевым правилам по охране труда в общественном питании. ПОТ Р М - 011 - 2000. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/41606>
22. Анализ требований к производству и реализации продукции предприятий питания согласно ГОСТ 30390-2013 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению
23. Анализ требований безопасности продукции и услуг предприятий питания согласно ГОСТ Р 55889-2013 Услуги общественного питания. Система менеджмента безопасности продукции общественного питания. Рекомендации по применению ГОСТ Р ИСО 22000-2007 для индустрии питания
24. Требования к разработке технологической документации на предприятиях питания согласно ГОСТ 32691-2014. Услуги общественного питания. Порядок разработки фирменных и новых блюд и изделий на предприятиях общественного питания.
25. Применение норм трудового права в ресторанном бизнесе. Анализ трудового законодательства, прием и увольнение с работы.
26. Порядок миграционного учета иностранных граждан, работающих в сфере питания.
27. Организационно-правовые формы предприятий ресторанного бизнеса. Их характеристика.
28. Учредительные документы и регистрация предприятий питания.
29. Порядок взаимодействия с контролирующими и надзорными органами в ресторанном бизнесе.
30. Перечень необходимых документов на предприятии питания. Порядок разработки и согласования.
31. Оформление медицинских книжек сотрудников, периодичность прохождения медицинских осмотров и сдачи необходимых анализов.
32. Должностные обязанности работников общественного питания согласно ГОСТ 30524-2013. Услуги общественного питания. Требования к персоналу.

## **Раздел 2. Контрольная точка 2 - тестирование.**

### **Перечень тестовых заданий**

#### **1. Качество продукции определяется по направлениям:**

- а) Экологическая, физиологическая, химическая
- б) Физическая, химическая, энергетическая
- в) Органолептическая и лабораторная оценка продукции
- г) Биологическая, физическая, химическая

**2. Качество труда обслуживающего персонала, участвующего в обслуживании потребителей включает:**

- а) Экологический контроль пищевых продуктов
- б) Соблюдение правил торговли, которые приняты в отрасли
- в) Соответствие торговых помещений эстетическим требованиям
- г) Оснащение торговых помещений предметами материально-технического назначения и их состояние

**3. Для расчета продажной цены готового блюда не учитывают:**

- а) **Квалификацию шеф-повара;**
- б) Расход сырья, необходимого для изготовления какого-либо блюда,
- в) Норму выхода готовых изделий;
- г) Массу отдельных составляющих ингредиентов;
- д) Общий вес готового блюда;
- е) Учитывают все вышеперечисленное.

**4. При составлении плана-меню следует учитывать следующие факторы:**

- а) Наличие пищевых добавок
- б) Тип и класс предприятия
- в) Сорт предоставляемого мяса
- г) Ассортимент пищевых красителей

**5. Плановое меню составляется, исходя из следующих основных принципов:**

- а) Типа и класса предприятия, вида предоставляемых услуг
- б) Правильное распределения упаковочных материалов
- в) Наличие вспомогательных помещений
- г) Обеспечение рационального питания по месту работы, учебы, жительства, отдыха

**6. Производственная программа заготовочных предприятий (цехов) включает:**

- а) Внеплановую производственную программу
- б) Плановое меню
- в) Оперативный производственный план (оперативная программа производства продукции на день)
- г) Перечень, ассортимент продукции

**7. При определении типа предприятия учитывают следующие отличительные признаки:**

- а) Выбор услуг
- б) Квалификацию персонала
- в) Условия труда
- г) Безопасность продукции

**8. Эффективность труда на предприятии общественного питания оценивается по следующим направлениям:**

- а) Обеспеченность предприятия столовой посудой
- б) Трудоемкость принятия решений
- в) Использование финансового фонда
- г) Производительность труда



**9. По назначению производственные операции подразделяются на:**

- а) Технологические
- б) Адаптивные
- в) Неадаптивные
- г) Характерные

**10. Изделия из круп, муки:**

- а) Рыба фаршированная, заливная
- б) Лук пассированный
- в) Салат мясной
- г) Биточки из риса

**11. Оснащение оборудованием овощного цеха включает:**

- а) Мясорубку
- б) Овощерезку
- в) Стул для рубки мяса
- г) Маслоделитель ручной

**12. Организационно-правовые формы предприятия питания оформляется как:**

- а) ПБОЮЛ
- б) ПАО
- в) ИП
- г) ООО

**13. Различают следующие виды снабжения предприятий общественного питания:**

- а) Продовольственное (товарное)
- б) Распределительное
- в) Увеселительное
- г) Разнокалиберное

**14. К органолептическим показателям относят:**

- а) БГКП
- б) Дрожжи
- в) Вкус, цвет, запах, влажность
- г) Вкус, цвет, запах

**15. Самый высокий разряд у повара:**

- а) 6
- б) II
- в) 9
- г) 5

**16. В чем измеряется КМАФАнМ:**

- а) КОЕ/г, не более
- б) БГКП (колиформы)
- в) Дрожжи, КОЕ/г, не более
- г) Плесени КОЕ/г, не более

**17. К пищевым продуктам относят:**

- а) Продукты в искусственном виде

- б) Продукты в использованном виде
- в) Продукты в перевешенном виде
- г) Продукты в натуральном или переработанном виде

**18. Федеральный Закон «О техническом....»:**

- а) Правоведении
- б) Праворегулировании
- в) Регулировании
- г) Саморегулировании

**19. Общероссийскими нормативными документами в области Санитарии и Гигиены являются:**

- а) Методические указания (МУ)
- б) Федеральные законы
- в) Технические условия
- г) Санитарные нормы (СН) (50%)
- д) Санитарные правила (СП) и • гигиенические нормативы (ГН) (50%)

**20. Калькуляционная карточка может составляться:**

- а) на 1 или 10 порций;
- б) на 10 или 100 порций;
- в) на 1 или 100 порций;
- г) на 10 или 50 порций;
- д) на 50 или 100 порций;
- е) на общее количество блюд.

**21. НОТ в общественном питании это:**

- а) Нормы организации труда
- б) Научная организация труда
- в) Новые отраслевые технологии
- г) Новая отраслевая техника

**22. Механизированные предприятия, предназначенные для централизованного выпуска полуфабрикатов, а также кулинарных и мучных кондитерских изделий называют:**

1. Подготовочные предприятия;
2. Доготовочные предприятия;
3. Заготовочные предприятия;
4. Вспомогательные предприятия;
5. Механические цеха;
6. Разделочные предприятия.

**23. Предприятия, которые перерабатывают полуфабрикаты, называются:**

1. Подготовочные предприятия;
2. Доготовочные предприятия;
3. Заготовочные предприятия;
4. Вспомогательные предприятия;
5. Механические цеха;
6. Разделочные предприятия.

**24. Какой из факторов не учитывается при определении типа предприятия?**

1. Форма собственности предприятия;
2. Ассортимент реализуемой продукции;
3. Техническая оснащенность;
4. Методы и качество обслуживания;
5. Квалификация персонала и номенклатура предоставляемых услуг.

**25. Какой тип предприятий питания не предусмотрен стандартом?**

1. Ресторан;
2. Бар;
3. Кафе;
4. Столовая;
5. Закусочная;
6. Нет правильного ответа.

**26. При классификации предприятий питания не учитывают:**

1. Место расположения;
2. Форму обслуживания;
3. Квалификацию шеф-повара;
4. Полноту технологического процесса;
5. Специализацию;
6. Размер.

**27. Тип тары, к которой относятся бочки:**

1. Деревянная;
2. Стекланная;
3. Пластмассовая;
4. Мягкая;
5. Многооборотная;
6. Однооборотная.

**28. В состав складской группы не входят:**

1. Охлаждаемые камеры;
2. Неохлаждаемые камеры;
3. Сервизная;
4. Приточно-вытяжная вентиляция;
5. Приборы, регулирующие влажность;
6. Приборы, регулирующие температуру.

**29. Мясной цех располагается:**

1. Вблизи от холодного цеха и раздаточной;
2. В ряду заготовочных цехов;
3. Ближе к подъемнику;
4. В ряду доготовочных цехов;
5. Вблизи зала предприятия.

**30. Камеру пищевых отходов располагают в одном блоке с:**

1. С моечной кухонной посуды;
2. Охлаждаемыми складскими камерами;
3. С заготовочным цехом;

4. С холодным цехом;
5. С раздаточной.

## **Раздел 2. Контрольная точка 3.**

### **Подготовка докладов и презентаций по темам:**

1. Общая характеристика бизнес-процессов службы снабжения.
2. Организация продовольственного и материально-технического снабжения предприятий питания.
3. Система торгов и закупок в организации снабжения.
4. Организация складского и тарного хозяйства, транспортно-экспедиционных операций на предприятиях питания.
5. Состав складских помещений предприятий питания. Особенности организации приемки и хранения товаров. Товарное соседство.
6. Требования к санитарному состоянию и периодичности уборки охлаждаемых камер и кладовых.
7. Производственная инфраструктура и ее характеристики
8. Основные требования к созданию оптимальных условий труда
9. Организация рабочих мест
10. Организация работы овощного цеха
11. Организация работы мясного цеха
12. Организация работы рыбного цеха
13. Особенности работы мясо-рыбного цеха
14. Организация работы цеха доработки полуфабрикатов
15. Организация работы цеха обработки зелени
16. Организация работы горячего цеха
17. Организация работы холодного цеха
18. Организация работы кулинарного цеха
19. Организация цеха мучных изделий
20. Организация выпуска кондитерских изделий на предприятиях общественного питания
21. Организация работы вспомогательных производственных помещений
22. Организация работы экспедиции
23. Организация работы моечной кухонной посуды
24. Организация работы хлебoreзки
25. Организация работы раздаточных
26. Пути улучшения качества выпускаемой продукции и организация бракеража.
27. Основы организации труда. Фотография и хронометраж рабочего времени.
28. Расчет и подбор персонала. Сущность и задачи нормирования труда. Классификация затрат рабочего времени. Требования к персоналу.
29. Анализ и контроль основных бизнес-процессов, регламентов и стандартов, производственной службы.
30. Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания.

## **Раздел 2 .Контрольная точка 4. Решение ситуационных задач.**

1. Разработайте последовательность действий Бизнес - процесса «Управление ресурсами» в

кофейне.

2. Нарисуйте схематично Бизнес-процесс «Движение ресурсов» в ресторане быстрого питания. Охарактеризуйте каждую стадию.
3. Нарисуйте схематично Бизнес процесс «Организация складского хозяйства» ресторана Итальянской кухни.
4. Представьте алгоритм/последовательность Бизнес процесса «Закупка ресурсов» для кафе.
5. Приведите последовательность Бизнес-процесса ресторана по движению ресурсов. За основу принять предприятие база-практики.
6. Охарактеризуйте основной Бизнес процесс «Предоставление услуг обслуживания» в семейном кафе.
7. Нарисуйте схематично процесс приемки товара для предприятия питания база-практики. Определите зоны ответственности персонала.
8. Нарисуйте алгоритм поступления ресурсов в кафе.
9. Нарисуйте алгоритм поступления ресурсов на заготовочное предприятие.
10. Нарисуйте алгоритм поступления ресурсов на доготовочное предприятие.
11. Нарисуйте алгоритм поступления ресурсов в ресторан.
12. Нарисуйте алгоритм поступления ресурсов в столовую.
13. Разработайте бизнес процесс «Производственно-торговая деятельность» пиццерии.
14. Разработайте последовательность проведения вводного и текущего инструктажа сотрудников производственной службы
15. Представьте алгоритм/последовательность Бизнес процесса «Закупка ресурсов» для ресторана.
16. Нарисуйте схематично Бизнес процесс «Организация складского хозяйства» ресторана быстрого обслуживания.
17. Охарактеризуйте основной Бизнес процесс «Предоставление услуг обслуживания» в ресторане высокой кухни.
18. Разработайте бизнес процесс «Производственно-торговая деятельность» сетевого ресторана/ сетевого кафе.
19. Разработайте бизнес процесс «Производственно-торговая деятельность» столовой.
20. Разработайте бизнес процесс «Производственно-торговая деятельность» бара.

**Тестовые задания для промежуточной аттестации - зачет (семестр 7 - очная форма, 8 - заочная форма)**

**1. Разработка бизнес-процессов службы снабжения и производственной службы включает:**

- а) Право как особую систему норм, правовые формы организации и деятельности
- б) Связь между рентабельностью и долей рынка
- в) Бюджетный бухгалтерский баланс предприятия
- г) Научную организацию и нормирование труда

**2. Комплексность методов обслуживания учитывает:**

- а) Комплекс форм и методов обслуживания и дополнительных услуг, связанных с реализацией продукции
- б) Ассортимент выпускаемой продукции
- в) Скорость обслуживания потребителей
- г) Технику работы персонала

**3. Качество продукции определяется по направлениям:**

- а) Экологическая, физиологическая, химическая
- б) Физическая, химическая, энергетическая
- в) Органолептическая и лабораторная оценка продукции
- г) Биологическая, физическая, химическая

**4. При составлении плана-меню следует учитывать следующие факторы:**

- а) Наличие пищевых добавок
- б) Тип и класс предприятия
- в) Сорт предоставляемого мяса
- г) Ассортимент пищевых красителей

**5. Плановое меню составляется исходя из следующих основных принципов:**

- а) типа и класса предприятия, вида предоставляемых услуг
- б) Правильного распределения упаковочных материалов
- в) Наличия вспомогательных помещений '
- г) Обеспечение рационального питания по месту работы, учебы, жительства, отдыха

**6. Производственная программа заготовочных предприятий (цехов) включает:**

- а) Внеплановую производственную программу
- б) Плановое меню
- в) Оперативный производственный план (оперативная программа производства продукции на день)
- г) Перечень, ассортимент продукции

**7. При определении типа предприятия учитывают следующие отличительные признаки:**

- а) Выбор услуг
- б) Квалификацию персонала
- в) Условия труда
- г) Безопасность продукции

**8. Рабочий день нормальной продолжительности по действующему законодательству составляет при 6-дневной рабочей недели с сокращенным рабочим днем в предвыходные и предпраздничные дни, но при условии сохранения недельного фонда рабочего времени - 40 часов:**

- а) 8 ч
- б) 7 ч 30 м
- в) 6 ч
- г) 7 ч

**9. Сокращенный рабочий день устанавливается: для рабочих и служащих в возрасте от 16 до 18 лет в неделю:**

- а) 37 ч
- б) 36 ч
- в) 28 ч
- г) 38 ч

**10. Эффективность труда на предприятии общественного питания оценивается по следующим направлениям:**

- а) Обеспеченность предприятия столовой посудой

- б) Трудоемкость принятия решений
- в) Использование финансового фонда
- г) Производительность труда

**11. Стандартизация услуг общественного питания должна отвечать требованиям:**

- а) Единства применений
- б) Качества продукции, работ и услуг в соответствии с уровнем развития науки, техники и технологии
- в) Макро- и микро экономики
- г) Классификации исполнительских услуг

**12. По назначению производственные операции подразделяются на:**

- а) Технологические
- б) Адаптивные
- в) Неадаптивные
- г) Характерные

**13. К сахаристым кондитерским изделиям относятся:**

- а) Конфеты
- б) Торты и пирожные
- в) Кексы
- г) Печенье

**14. При какой температуре должны храниться торты и пирожные с кремом:**

- а)  $4 \pm 2$  °C
- б)  $5 \pm 1$  °C
- в)  $3 \pm 2$  °C
- г)  $4 \pm 1$  °C

**15. Изделия из круп, муки:**

- а) Рыба фаршированная, заливная
- б) Лук пассированный
- в) Салат мясной
- г) Биточки из риса

**16. Рекомендуемая норма площади помещений кондитерского цеха при выработке 1 тыс. шт. изд. В смену:**

- а)  $51,0^2$  м
- б)  $109,0^2$  м
- в)  $13,0^2$  м
- г)  $15,0^2$  м

**17. К кондитерским изделиям относят:**

- а) Шоколад, конфеты
- б) Блины
- в) Пироги
- г) Муссы

**18. Организационно-правовые формирования оформляется как :**

- а) ПБОЮЛ
- б) ЧП
- в) ИП
- г) ООО

**19. Различают следующие виды снабжения предприятий общественного питания:**

- а) Продовольственное (товарное)
- б) Распределительное
- в) Увеселительное
- г) Разнокалиберное

**20. Прибор, предназначенный для измерения температурно-влажностных режимов:**

- а) Влажностр
- б) Психрометр
- в) Термометр
- г) Манометр

**21. К органолептическим показателям относят:**

- а) БГКП
- б) Дрожжи
- в) Вкус, цвет, запах, влажность
- г) Вкус, цвет, запах

**22. Самый высокий разряд у повара:**

- а) 6
- б) И
- в) 9
- г) 5

**23. При каких температурно-влажностных режимах хранятся восточные сладости мучные:**

- а)  $18+3^{\circ}\text{C}$  и относительной влажности воздуха не более 75%
- б)  $19+2^{\circ}\text{C}$  и относительной влажности воздуха не более 75%
- в)  $20+1^{\circ}\text{C}$  и относительной влажности воздуха не более 80%
- г)  $17+3^{\circ}\text{C}$  и относительной влажности воздуха не более 75%

**24. Бизнес - процессы могут быть классифицированы на следующие:**

- а) основные
- б) дополнительные
- в) обеспечивающие
- г) управленческие

**25. Бизнес- процесс реализации блюд и напитков включает в себя следующие составляющие:**

- а) закупка сырья, хранение сырья, приготовление блюд/напитков, реализация блюд/напитков
- б) хранение сырья, приготовление блюд/напитков, обеспечение безопасности производства,



реализация блюд/напитков

в) закупка сырья, приготовление блюд/напитков, реализация блюд/напитков, управление качеством

г) закупка сырья, хранение сырья, управление товарными запасами, приготовление блюд/напитков

**26. Бизнес- процесс управления производством и предоставления услуг питания включает в себя следующие составляющие:**

а) управление персоналом

б) управление товарными запасами

в) управление качеством

г) административно-хозяйственное обеспечение производственного процесса

**27. Все бизнес- процессы представляют собой:**

а) разработку технологий по производству блюд/напитков

б) свод правил, набор алгоритмов

в) перечень нормативно-технологической документации

г) перечень нормативно-правовых документов, сопровождающих деятельность предприятия питания

**28. Особенностью Бизнес-процессов в индустрии гостеприимства можно считать:**

а) создание продукта и создание услуги

б) разработка процессов приготовления блюд/напитков и оказание услуг обслуживания

в) разработка стандартов обслуживания гостей и правил оказания услуг

г) сезонность продукта и изменчивость качества предоставления услуг обслуживания

**29. Назовите бизнес-процесс деятельности предприятия общественного питания, включающий в себя следующие составляющие:**

- административно-хозяйственное обеспечение производственного процесса

- обеспечение безопасности производства и предоставления услуг

- информационное обеспечение

**30. Молоко относят к:**

а) Природному продукту

б) Искусственному продукту

в) Молочному продукту

г) Масло коровье

**31. Федеральный Закон Российской Федерации «О санитарно-эпидемиологическом благополучии»:**

а) №52-ФЗ от 30 марта 1999 г.

б) №29-ФЗ от 02 января 2000 г.

в) №154-ФЗ от 28.08.1995 г.

г) №2300-1 от 07 февраля 1992 г

**32. В чем измеряется КМАФАнМ:**

- а) КОЕ/г, не более
- б) БГКП (колиформы)
- в) Дрожжи, КОЕ/г, не более
- г) Плесени КОЕ/г, не более

**33. Структура федеральных органов исполнительной власти: Министерство здравоохранения и социального развития Российской Федерации относят:**

- а) Федеральная антимонопольная служба
- б) Федеральная таможенная служба
- в) Федеральная антитеррористическая служба
- г) Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека

**34. Продукты детского питания, предназначенные для питания детей в возрасте до:**

- а) 16 лет
- б) 18 лет
- в) 14 лет
- г) 15 лет

**35. Оборот пищевых продуктов включает:**

- а) Купля-продажа
- б) Купля-реализация
- в) Купля-оборот
- г) Купля-передача

**36. К ГМО относят:**

- а) Генно-модифицированные источники микроорганизмов
- б) Генно-модифицированные организмы
- в) Генно-модифицированные источники
- г) Генно-модифицированные изделия

**37. К пищевым продуктам относят:**

- а) Продукты в искусственном виде
- б) Продукты в использованном виде
- в) Продукты в перевешенном виде
- г) Продукты в натуральном или переработанном виде

**38. Федеральный Закон «О техническом.....»:**

- а) Правоведении
- б) Праворегулировании
- в) Регулировании
- г) Саморегулировании

**39. Утилизация пищевых продуктов это:**

- а) Использование
- б) Переработка
- в) Выпаривание
- г) Реализация

**40. К фальсифицированным пищевым продуктам относят продукты:**

- а) Неподдельные
- б) Поддельные, умышленно измененные
- в) Неумышленно измененные
- г) Измененные

**41. В чем измеряется объем:**

- а) Метрах
- б) Литрах
- в) Вольтах
- г) Рублях

**42. НОТ в общественном питании это:**

- а) Нормы организации труда
- б) Научная организация труда
- в) Новые отраслевые технологии
- г) Новая отраслевая техника

**43. Общероссийскими нормативными документами в области Санитарии и Гигиены являются:**

- а) Методические указания (МУ)
- б) Федеральные законы
- в) Технические условия
- г) Санитарные нормы (СН) (50%)
- д) Санитарные правила (СП) и • гигиенические нормативы (ГН) (50%)

**44. Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов нормируются Санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами**

- а) СанПиН 1.3.2.1324-03
- б) СанПиН 2.3.2.1324-03
- в) СанПиН 2.5.2.1324-03
- г) СанПиН 3.3.2.1324-03
- д) СанПиН 2.4.2.1324-03

**45. Для расчета продажной цены готового блюда не учитывают:**

- а) Квалификацию шеф-повара;
- б) Расход сырья, необходимого для изготовления какого-либо блюда,
- в) Норму выхода готовых изделий;
- г) Массу отдельных составляющих ингредиентов;
- д) Общий вес готового блюда;
- е) Учитывают все вышеперечисленное.

**46. Калькуляционная карточка может составляться:**

- а) на 1 или 10 порций;
- б) на 10 или 100 порций;
- в) на 1 или 100 порций;
- г) на 10 или 50 порций;
- д) на 50 или 100 порций;
- е) на общее количество блюд.

**47. С какой целью составляется калькуляционная карточка?**

- а) Для расчета продажной цены блюда;
- б) Для расчета с поставщиками;
- в) Для учета количества израсходованного сырья;
- г) Для учета количества изготовленных блюд;
- д) Для расчета заработной платы шеф-повару;
- е) Для дополнения к меню.

**48. Какой документ выдается потребителю при расчетах за оказываемые услуги?**

- а) Калькуляционная карточка;
- б) Доверенность;
- в) Накладная;
- г) Кассовый чек;
- д) Расходный ордер;
- е) Копия калькуляционной карточки.

**49. Какой из документов не входит в перечень документов, необходимых для осуществления деятельности предприятия по оказанию услуг питания?**

- а) Учредительные документы;
- б) Копии личных документов владельца;
- в) Лицензия на розничную продажу алкогольной продукции;
- г) Сведения о санитарно-гигиеническом состоянии предприятия;
- д) Нормативная и технологическая документация;
- е) Книга отзывов и предложений.

**50. Механизированные предприятия, предназначенные для централизованного выпуска полуфабрикатов, а также кулинарных и мучных кондитерских изделий называют:**

- а) Подготовочные предприятия;
- б) предприятия;
- в) Заготовочные предприятия;
- г) Вспомогательные предприятия;
- д) Механические цеха;
- е) Разделочные предприятия.

**51. Предприятия, которые перерабатывают полуфабрикаты, называются:**

- а) Подготовочные предприятия;
- б) Доготовочные предприятия;
- в) Заготовочные предприятия;
- г) Вспомогательные предприятия;
- д) Механические цеха;
- е) Разделочные предприятия.

**52. Какой из факторов не учитывается при определении типа предприятия?**

- 1. Форма собственности предприятия;
- 2. Ассортимент реализуемой продукции;
- 3. Техническая оснащенность;
- 4. Методы и качество обслуживания;
- 5. Квалификация персонала и номенклатура предоставляемых услуг.

**53. Какой тип предприятий питания не предусмотрен стандартом?**

- а) Ресторан;
- б) Бар;
- в) Кафе;
- г) Столовая;
- д) Закусочная;
- е) Нет правильного ответа.

**54. При классификации предприятий питания не учитывают:**

- а) Место расположения;
- б) Форму обслуживания;
- в) Квалификацию шеф-повара;
- г) Полноту технологического процесса;
- д) Специализацию;
- е) Размер.

**55. Тип тары, к которой относятся бочки:**

- а) Деревянная;
- б) Стеклянная;
- в) Пластмассовая;
- г) Мягкая;
- д) Многооборотная;
- е) Однооборотная.

**56. В состав складской группы не входят:**

- а) Охлаждаемые камеры;
- б) Неохлаждаемые камеры;
- в) Сервизная;
- г) Приточно-вытяжная вентиляция;
- д) Приборы, регулирующие влажность;
- е) Приборы, регулирующие температуру.

**57. Мясной цех располагается:**

- а) Вблизи от холодного цеха и раздаточной;
- б) В ряду заготовочных цехов;
- в) Ближе к подъемнику;
- г) В ряду доготовочных цехов;
- д) Вблизи зала предприятия.

**58. Туалетные комнаты оборудуют раковинами из расчета 1 раковина на**

- а) 50 чел;
- б) 60 чел;
- в) 80 чел;
- г) 30 чел;
- д) 25 чел.

**59. Единица площади раздачи ( в м ) для горячего цеха в ресторане ( в расчете на 1**

**место) должен быть:**

1. 0,3
2. 0,1
3. 3,0
4. 1,0
5. 0,03

**60. Согласно МГСН площадь зала по санитарным нормам на одно место в общедоступных столовых следует принимать равной( в кв.м ):**

**61. Камеру пищевых отходов располагают в одном блоке с:**

1. С моечной кухонной посуды;
2. Охлаждаемыми складскими камерами;
3. С заготовочным цехом;
4. С холодным цехом;
5. С раздаточной.

**62. Полы в холодильных помещениях моют горячими щелочными растворами**

1. 2 раза в смену
2. не реже 1раза в неделю
3. в конце дня
4. по мере загрязнения
5. 1 раз в месяц

**63 Ежемесячной дезинфекционной обработке в производственных помещениях подлежат:**

1. Потолки
2. Полы
3. Стены
4. Оборудование
5. Двери

**64. Туалетные комнаты для потребителей оборудуют унитазами из расчета: 1 унитаз на мест в зале:**

**65. Территория предприятий общественного питания должна убираться не реже**

1. Еженедельно
2. 2 раза в день
3. 1 раз в день
4. 1 раз в 2 дня
5. 1 раз в 3 дня

**66 Борьба с мухами, тараканами называется:**

1. Дезинфекция
2. Дезинсекция
3. Дератизация
4. Дефолиация
5. Дезинспекция

**67. Борьба с мышами и крысами называется.**

68. **От какого фактора напрямую зависит развитие индустрии питания?**

1. От места расположения объектов питания;
2. От качества обслуживания клиентов;
3. От роста уровня доходов клиентов;
4. От качества приготовления предлагаемых блюд;
5. От качества используемого сырья;
6. От квалификации кадрового состава предприятия.

69. Ответственный за организацию производственного контроля на предприятии должен проходить обучение и аттестацию один раз в лет.

70. Персонал предприятий общественного питания проходит переподготовку по программе гигиенического обучения не реже одного раза :

1. в месяц
2. в квартал
3. в полгода
4. в год
5. в 2 года
6. в 3 года

## **Семестр 8/9**

### **Текущий контроль. Раздел 3. Контрольная точка 1**

**Перечень вопросов к контрольной работе** по теме «Меню. Принципы составления. Порядок изложения блюд. Способы тепловой обработки»

Билет №1

1. Что такое меню?
2. Виды супов, порядок их записи в меню

Билет №2

1. Что такое фирменные блюда? В каком порядке они записываются в меню?
2. Особенности жарки, как способа тепловой обработки. Виды жарки

Билет №3

1. Что относится к холодным закускам?
2. В каком порядке указываются вина в меню?

Билет №4

1. Определение скомпонованного меню?
2. Как выглядит план-меню для производства? Приведите форму таблицы меню со свободным выбором блюд.

Билет №5

1. Как выглядит скомпонованное меню? Приведите форму таблицы
2. Что относится к горячим закускам? В каком порядке они записываются в меню?

Билет №6

1. Приведите форму таблицы диетического меню

## 2. Главные требования к оформлению меню

### Билет №7

1. Что должно содержать меню класса «люкс»? Ассортиментный минимум
2. Перечислить виды меню, дать их характеристику

### Билет №8

1. Меню а-ля карт
2. Исключения порядка чередования блюд в меню

### Билет №9

1. Меню табльдот
2. Объясните, какие части говяжьей туши можно жарить и почему?

### Билет №10

1. Цикличное меню
2. Назовите крупнокусковые полуфабрикаты из свинины. Какие из них можно жарить?

### Билет №11

1. Туристское меню
2. Назовите крупнокусковые полуфабрикаты из баранины

### Билет №12

1. Меню дю жур.
2. В каком порядке по способам тепловой обработки излагаются холодные закуски из рыбы и почему?

### Билет №13

1. Сезонное меню
2. Исключения порядка чередования блюд в меню

### Билет №14

1. Детское меню
2. В каком порядке по способам тепловой обработки излагаются холодные закуски из мяса и почему?

### Билет №15

1. В каком порядке по способам тепловой обработки излагаются горячие блюда из мяса и почему?
2. Виды супов

### Билет №16

1. Порядок чередования блюд и закусок в меню
2. Определение скомплектованного меню. Форма записи

### Билет №17

1. Порядок записи в меню горячих закусок.
2. В каком порядке по способам тепловой обработки излагаются горячие блюда из рыбы и почему?

### Билет №18



1. Последовательность записи напитков меню.
2. В каком порядке по видам сырья излагаются вторые горячие блюда и почему?

Билет №19

1. Виды меню
2. Как выглядит диетическое меню? Таблица

Билет №20

1. С чего начинается меню в кофейне?
2. Что такое меню?

Билет №21

1. В каком порядке по видам сырья излагаются холодные блюда и закуски?
2. Перечислить виды меню

Билет №22

1. Что относится к горячим закускам? Порядок записи горячих закусок в меню
2. Виды супов. Последовательность записи в меню

Билет №23

1. Меню табльдот: характеристика, примеры.
2. Последовательность записи в меню сладких блюд.

Билет №24.

1. Как отражается требование сезонности при составлении меню?
2. Чем отличается второе горячее (основное) блюдо от закуски?

Билет №25.

1. В какой последовательности в меню записываются супы?
2. Исключения в порядке записи блюд и закусок в меню. Приведите примеры

Билет № 26.

1. Характеристика варки как способа тепловой обработки.
2. С чего начинается меню в пиццерии?

Билет №27.

1. Функциональные обязанности сомелье.
2. Технология приготовления запеченных в кокотнице (кокильнице) горячих запеченных закусок.

Билет №28.

1. С какими гарнирами подаются прозрачные супы? В какой позиции меню они записываются?
2. Особенности тушения как способа тепловой обработки.

Билет № 29.

1. После каких блюд записываются тушеные блюда из птицы?
2. В какой последовательности располагаются напитки в винной карте?

Билет №30.

1. От чего зависит кулинарное использование того или иного мясного полуфабриката?
2. Месторасположение в меню отварных овощей.

### **Раздел 3. Контрольная точка 2- тестирование**

1. Особенностью Бизнес-процессов в индустрии гостеприимства можно считать:

**Кол-во правильных ответов - 1**

- а) создание продукта и создание услуги
- б) разработка процессов приготовления блюд/напитков и оказание услуг обслуживания
- в) разработка стандартов обслуживания гостей и правил оказания услуг
- г) сезонность продукта и изменчивость качества предоставления услуг обслуживания

2. Бизнес- процесс реализации блюд и напитков включает в себя следующие составляющие:

**Кол-во правильных ответов - 1**

- а) закупка сырья, хранение сырья, приготовление блюд/напитков, реализация блюд/напитков
- б) хранение сырья, приготовление блюд/напитков, обеспечение безопасности производства, реализация блюд/напитков
- в) закупка сырья, приготовление блюд/напитков, реализация блюд/напитков, управление качеством
- г) закупка сырья, хранение сырья, управление товарными запасами, приготовление блюд/напитков

3. Назовите бизнес-процесс деятельности предприятия общественного питания, включающий в себя следующие составляющие:

- административно-хозяйственное обеспечение производственного процесса
- обеспечение безопасности производства и предоставления услуг
- информационное обеспечение

4. Бизнес-процессы - фундамент, на котором выстраивается.

5. Какие бизнес процессы создают «ценность товара» для потребителя?

6. Основные бизнес процессы включают в себя следующие процессы:

7. В какой бизнес процесс отнесены процессы предоставления услуг по обслуживанию?

8. Назовите представленный бизнес-процесс.



9. На предприятии разработан бизнес-процесс, включающий порядок подготовки зала к обслуживанию, сервировку столов, хранение посуды. Назовите это бизнес-процесс?

10. При организации какого бизнес-процесса, персонал инструктируют, как общаться с гостями, принимать заказ, подавать блюда, а администраторы и менеджеры обучаются стандартам контроля, способам разрешения конфликтов.

11. Комплексность методов обслуживания учитывает комплекс форм, и дополнительных услуг, связанных с реализацией продукции.

12. Все бизнес- процессы представляют собой:

**Кол-во правильных ответов - 1**

- разработку технологий по производству блюд/напитков
- свод правил, набор алгоритмов
- перечень нормативно-технологической документации
- перечень нормативно-правовых документов, сопровождающих деятельность предприятия питания.

13. При составлении плана-меню следует учитывать следующие факторы

**Кол-во правильных ответов - 1**

- Наличие пищевых добавок
- Тип и класс предприятия
- Сорт предоставляемого мяса
- Ассортимент пищевых красителей

14. Укажите порядок изложения блюд в меню:

**Количество правильных ответов - несколько.**

1. - закуски

- салаты
- рыбная гастрономия, блюда из рабы
- мясная гастрономия, блюда из мяса, птицы
- сыры, молочная продукция
- горячие закуски
- супы
- вторые горячие блюда

- горячие напитки
- десерты, мучные кондитерские изделия
- 2. - фирменные закуски и блюда
  - закуски
    - рыбная гастрономия, холодные блюда из рыбы
    - мясная гастрономия, холодные блюда из мяса, птицы
    - салаты
    - сыры, молочная продукция
  - горячие закуски
  - супы
  - вторые горячие блюда
  - десерты, мучные кондитерские изделия
  - горячие напитки
- 3. - фирменные закуски и блюда
  - закуски
  - горячие закуски
  - супы
    - заправочные
    - пюреобразные и кремы
    - прозрачные
    - молочные, холодные, сладкие
  - вторые горячие блюда
  - десерты, мучные кондитерские изделия
  - горячие напитки
- 4. - фирменные закуски и блюда
  - закуски
  - горячие закуски
  - супы
  - вторые горячие блюда
    - из мяса
    - из рыбы и морепродуктов
    - из птицы
    - из овощей
    - из круп
    - из яиц
    - из творога
  - десерты, мучные кондитерские изделия
  - горячие напитки
- 5. - блюда, определяющие специализацию предприятия (для специализированных предприятий)
  - закуски
  - горячие закуски
  - супы
  - вторые горячие блюда
  - десерты, мучные кондитерские изделия
  - горячие напитки
- 6. - фирменные закуски и блюда
  - закуски
  - горячие закуски
  - вторые горячие блюда

- из рыбы и морепродуктов
- из мяса
- из птицы
- из овощей
- из круп
- из яиц
- из творога
- супы
- десерты, мучные кондитерские изделия
- горячие напитки

15. Рассчитать общее количество блюд кофейни на 50 мест при коэффициенте потребления  $\pi = 1,5$  и суточной оборачиваемости 2,5. Дать характеристику меню сетевых кофеен.

16. Рассчитать количество холодных закусок на банкет-фуршет на 40 гостей, исходя из норм потребления  $U_2$  порции и ассортиментом 15 позиций.

17. Официанты обслуживают посетителей в перчатках при виде сервиса.

18. Блюда подают с помощью подсобного стола при виде сервиса.

19. Вид меню, используемый при организации питания по типу «Все включено».

20. Приведите примеры предприятий питания, сочетающих функции производства продукции общественного питания, ее реализации и организации потребления:

21. Приведите пример предприятия питания, организующего реализацию продукции общественного питания с возможным потреблением на месте:.

22. Вид меню, в котором блюда предлагаются по единой комплексной цене, на выбор предлагаются несколько вариантов по разной единой цене и с разным набором блюд, называется.

23. Для какой системы питания в дополнение к требованиям «Все включено» обязательно наличие детского и диетического меню, дополнительное оснащение инвентарем для детского питания зоны приема пищи в части блендера, микроволновой печи, стерилизатора для бутылочек, детские стулья для кормления, детская посуда....?

24. Вид меню, при котором каждое блюдо указано по отдельной цене, свободный выбор туристами блюд из меню?

25. Режим организации питания, включающее бесконечно много разных блюд в определенные, часто почти не ограниченные сроки приема пищи, включая алкогольные напитки местного производства, называется.

26. При обслуживании по принципу «Шведского стола» гости:

**Кол-во правильных ответов - 1**

1. ограничены в ассортименте потребляемой пищи
2. ограничены в количестве потребляемой пищи
3. не ограничены в ассортименте и в количестве потребляемой пищи
4. ограничены в выборе дополнительных услуг
5. не ограничены в выборе блюд по основному меню
6. ограничены в выборе блюд дня

27. Ожидания гостя можно классифицировать на:

**Кол-во правильных ответов - 1**

1. первоочередные
2. второстепенные
3. в начале обслуживания
4. в процессе обслуживания

5. физические, эмоциональные, интеллектуальные
6. функциональные, престижа, комфорта

**28.** Блюда «на заказ» готовят по виду меню:

**Кол-во правильных ответов - 1**

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

**29.** Меню «а-ля-карт» используется в:

**Кол-во правильных ответов - 1**

1. ресторанах с указанием индивидуальной цены на каждое порционное блюдо
2. кафетериях
3. барах
4. столовых
5. чебуречных
6. буфетах

**30.** Какой план питания предусматривает континентальный (легкий) завтрак, включенный в стоимость размещения, который может быть дополнен национальными и локальными блюдами?

#### **Раздел 4. Контрольная точка 3. Разработка тренинга.**

Студент должен разработать тренинг повышения квалификации сотрудников определенного департамента (на выбор: официанты, бармены, производственный персонал, административный персонал, технический персонал).

Пример:

##### **Программа тренинга**

Тренинг проводится в течение двух-трех часов с группой наполняемостью 5-15 человек. Группа подбирается из состава сотрудников, у которых потенциально могут проявляться симптомы стресса или эмоционального выгорания, либо менеджерами по персоналу, либо по рекомендации руководителя подразделения.

Форма проведения тренинга - круг, возможно свободное перемещение по залу при выполнении упражнения в подгруппах.

*Помещение, оборудование и материалы:*

- аудитория вмещающая 15 человек с пространством для активных действий, оборудованная ПК, проектором, колонками;
- стулья по количеству участников тренинга;
- столы по количеству подгрупп участников (2-3 шт.);
- ручки, фломастеры;
- карточки из бумаги форматом А5;
- фотоаппарат.

*Цели тренинга:*

1. Профилактика психологического здоровья сотрудников.
2. Ознакомление сотрудников с приемами борьбы со стрессом и прокрастинацией.
3. Сбор информации для проведения корпоративных мероприятий, улучшению микроклимата компании, созданию условий для благоприятной рабочей среды.

*Задачи тренинга:*

1. Снижение уровня эмоционального выгорания сотрудников.
2. Планирование посредством «мозгового штурма» мероприятий по профилактике эмоционального выгорания.
3. Повышение уровня сплоченности коллектива.

**Установление правил группы.**

Ведущий объясняет, что каждый участник должен иметь правила для полноценной и результативной работы.

*Выносятся правила на обсуждение:*

- доверительное общение
- общение по принципу «здесь и теперь»
- искренность в общении
- конфиденциальность
- определение сильных сторон личности
- недопустимость непосредственных оценок человека;
- введение санкций за нарушение основных правил.

**Начало.**

*Описание проблемы.*

Для начала, необходимо дать определение, что такое «Синдром эмоционального выгорания».

**Упражнение 1.**

**Знакомство участников группы тренинга.**

Участники группы сидят по кругу.

«Начнем нашу работу со знакомства: каждый по очереди будет называть свое имя и три присущие ему качества, начинающиеся на ту же букву, что и его имя».

Такое представление требует от участников изобретательности, гибкости мышления, предлагая несколько необычный подход для рассмотрения своих качеств, особенностей личности.

Действие, к которому побуждает участников группы задание, согласуется с характеристиками креативной среды.

Задание требует значительных усилий для его неформального выполнения, так как соблазн назвать первые пришедшие в голову качества на нужную букву иногда оказывается сильнее готовности к поиску более точных, соответствующих собственным представлениям о себе характеристик.

## **Упражнение 2.**

### **Этап генерации идей. «Эмоциональное выгорание. Что делать?»**

Участники разбиваются на несколько команд (по 3-5 человек в каждой). Команды получают по стопке пустых карточек.

На них будут записываться новые идеи - как бороться с эмоциональным выгоранием.

Одна идея, на одной карточке.

#### **Предложения по темам:**

1. Методы индивидуальной работы со стрессом.
2. Самомотивация.
3. Улучшение рабочей среды.
4. Корпоративная культура.
5. Work-life баланс.

Ведущий информирует об обязательных правилах этого этапа:

**Принимаются и записываются абсолютно все выдвигаемые идеи.** Это нужно для того, чтобы не мешать свободному полёту творческой мысли.

Необходимо похвалить любую высказанную мысль, даже если она кажется вздорной. Эта демонстративная поддержка и одобрение очень стимулируют и вдохновляют наш внутренний генератор идей.

**Самые лучшие - это сумасшедшие идеи.** Откажитесь от шаблонов и стереотипов, посмотрите на проблему с другой точки зрения.

**Нужно выдвинуть как можно больше идей** и зафиксировать все. По одной идее на каждой карточке.

Время этого этапа - 30 минут.

По окончании отведённого времени ведущий просит сообщить о количестве выдвинутых в каждой группе идей.

### **Кейс 2. Решение ситуационной задачи.**

#### **Составление чек-листа контроля выполнения сотрудниками регламентов производственной службы.**

Студент должен составить свой чек-лист контроля выполнения стандартов производства поваром по данному примеру:



Этапы обслуживания	Повар.	—
Дата	Ч-	комментарий
<p>Внешний вид сотрудника соответствует установленным стандартам: чистые аккуратно уложенные волосы, отсутствует запах пота и посторонние запахи, сотрудник одет в чистую униформу.</p> <p>Головной убор чистый, на голове.</p> <p>На руках нет ран и порезов, ногти короткие без лака, на руках отсутствуют украшения.</p> <p>Обувь закрытая, чистая.</p> <p>Правила личной гигиены соблюдаются: мытье рук осуществляется согласно процедуре.</p> <p>Сотрудник переодевается, выходя на улицу и в туалет.</p> <p>Сотрудники соблюдают правила вежливого общения (не кричат, не ругаются)</p> <p>Рабочее место всегда чистое.</p> <p>Инвентарь: ножи, щипцы, ложки и пр. чистые, аккуратно лежат на рабочем месте под рукой повара.</p> <p>Доски чистые, промаркированы, продезинфицированы.</p> <p>Рабочее место продезинфицировано перед началом работы.</p> <p>Мусорные баки - у каждого рабочего места с крышкой.</p> <p>В мусорных баках - пакеты, мусор выносят вовремя по мере заполнения.</p> <p>Повар соблюдает правила разделки сырья.</p> <p>Повар соблюдает правила товарного соседства.</p> <p>Повар соблюдает температурный режим приготовления еды.</p> <p>На нижних стеллажах рабочих столов и на полу нет никакой еды — ни готовой, ни в заготовках.</p> <p>Заготовки сделаны вовремя в прописанном в чек-листе объеме</p> <p>Все блюда приготовлены строго согласно рецептуре, технологии и времени приготовления.</p> <p>Подача и вид блюд строго соблюдены.</p> <p>Техника безопасности работы с тепловым и механическим оборудованием соблюдается.</p> <p>Тепловое и механическое оборудование чистое.</p> <p>Вытяжки над тепловым оборудованием чистые внутри и снаружи.</p> <p>Повар не уходит со смены, не сдает свою станцию старшему смены или зав. производства.</p> <p>Все ПФ и сырье в конце смены убраны в боксы, промаркированы, поставлены в холодильники согласно товарному соседству.</p> <p>ВРЕМЯ КОНТРОЛЯ</p> <p>КТО ОСУЩЕСТВЛЯЛ КОНТРОЛЬ СОТРУДНИК С ОЦЕНКОЙ ОЗНАКОМЛЕН</p>		

**Кейс 3.** Составление чек-листа контроля стандартов и регламентов обслуживания на баре.  
Студент должен составить свой чек-лист контроля выполнения стандартов обслуживания на баре по данному примеру:

<b>Внешний вид сотрудника</b>	<b>Выполнение (1-10 баллов)</b>
-------------------------------	-------------------------------------

Обувь черная, закрытая, классического типа, чистая	
Рубашка черного цвета, с длинным рукавом, классического кроя, чистая и отглаженная	
Фартук чистый, отглаженный, аккуратный, не порван	
Бейдж в наличии, прикреплен к одежде с левой стороны. Все имена на бейджах соответствуют сотрудникам, что их носят. Имена написаны печатным текстом.	
Ногти на руках аккуратно и коротко подстрижены	
[Опционально] На ногтях лак бесцветный, либо отсутствует	
На руках нет браслетов, часов, украшений, отсутствуют кольца, кроме обручального	
[Опционально] Макияж дневной, умеренный (только для девушек)	
Нет неприятного запаха и запаха сигарет	
Не жует жвачку	
<b>Обслуживание - приветствие</b>	
Искренне и с улыбкой приветствует Гостей	
Предлагает выбрать столик и сопровождает Гостей к столу	
Подает меню в открытом виде в руки гостям в правильной последовательности, индивидуально каждому Гостю	
[Опционально] Владеет английским языком на достаточном уровне для обслуживания иностранных Гостей	
<b>Обслуживание - принятие заказа</b>	
Ненавязчиво предлагает свою помощь в выборе блюд, используя правило «ёлочки». Если Гость отказывается от помощи в выборе, дает Гостю время на принятие решения.	
Во время приема заказа предлагает дополнительные ингредиенты в качестве допродажи для увеличения среднего чека	
При принятии заказа грамотно применяет основные правила презентации блюд	
Сообщает Гостям время приготовления, не забывает уточнить последовательность подачи блюд	
Тщательно записывает весь заказ Гостей в блокнот (для каждого Гостя индивидуально)	
Проговаривает заказ Гостям для того, чтобы быть точным. Делает это каждому Гостю индивидуально, в последовательности выноса	
Благодарит Гостя за сделанный заказ	
Только с разрешения Гостя забирает меню со стола	
Ненавязчиво предлагает свою помощь в выборе блюд, используя правило «ёлочки». Если Гость отказывается от помощи в выборе, дает Гостю время на принятие решения.	
<b>Обслуживание - подача заказа на стол</b>	
Выносит заказ в соответствии со стандартами подачи, соблюдая принцип очередности: холодные напитки, закуски (салаты, сэндвичи, блины), супы, горячее, десерты, горячие напитки	
Во время подачи блюд соблюдает правила этикета - сначала выставляет сервировку и дополнительные ингредиенты (приборы, чашки, бокалы, мед, лимон, хлеб, соус) на стол, только затем - основное блюдо	

При подаче бутылочных напитков, предлагает Г остоям открыть и налить	
Соблюдает правила подачи и сервировки блюд: правило "открытой руки", бокалы держит за ножку, палец - за краем тарелки	
При подаче блюд проговаривает их полные названия (как указано в меню). Первая подача производится одновременно всем Г остоям	
Желаает Г остоям приятного аппетита	
Выносит заказ в соответствии со стандартами подачи, соблюдая принцип очередности: холодные напитки, закуски (салаты, сэндвичи, блины), супы, горячее, десерты, горячие напитки	
Во время подачи блюд соблюдает правила этикета - сначала выставляет сервировку и дополнительные ингредиенты (приборы, чашки, бокалы, мед, лимон, хлеб, соус) на стол, только затем - основное блюдо	
При подаче бутылочных напитков, предлагает Г остоям открыть и налить	
<b>Check back (чек-бэк)</b>	
Интересуется, понравилось ли Гостю блюдо. Если Гость выражает недовольство, выясняет причину и сообщает своему менеджеру	
<b>Дополнительное обслуживание</b>	
Уносит барную посуду после разрешения Гостя, предлагает повторить напиток или рекомендует попробовать другой	
Забирает посуду из-под салатов, закусок и блюд только после разрешения Гостя	
Убирает грязную посуду только на поднос, и переносит ее исключительно на подносе	
Убирая стол, использует поднос, собирая крошки и мусор на поднос	
Высушивает мокрый стол, используя сухую ветошь для уборки столов	
Владеет информацией о том, каким дезинфицирующим средством проводит влажную уборку столов	
<b>Расчет и прощание</b>	
Проверяет «предчек» перед печатью (сверяет данные по блокноту заказов)	
Приносит Гостю «предчек» в течение 3-х минут, после того как получит просьбу об этом	
Отдает Гостю фискальный чек и сдачу в течение 2-х минут	
Благодарит уходящих Г остей и приглашает их прийти снова	
Проверяет «предчек» перед печатью (сверяет данные по блокноту заказов)	

#### Раздел 4. Контрольная точка 4 - Групповой проект.

##### Задание для группового проекта (8 семестр - очная форма обучения, 9 семестр - заочная форма обучения)

В качестве текущего контроля учебной деятельности студентов предлагается разработать проект на тему «Разработка мероприятия по совершенствованию бизнес- процессов предприятий ресторанной сферы «название предприятия». Проект выполняется по конкретному предприятию базе практики.

Целью выполнения презентации является закрепление и углубление теоретических знаний, полученных в процессе обучения, их систематизация и развитие, а также сбор реальных данных и получения практических навыков в области организационноуправленческих решений при решении задач по организации питания.

Презентация должна показать глубину усвоения студентами теоретического курса

дисциплины.

Задачи презентации:

- развить у студента творческие способности, перспективное мышление, вкус к исследовательской деятельности;
- предоставить возможность студенту провести практическое исследование, анализ существующих ситуаций, опирающихся на предвидение и понимание будущего.

Проект должен содержать следующие разделы:

1. Титульный лист
2. Обоснование актуальности темы
3. Общая характеристика предприятия
  - название
  - месторасположение
  - контактная информация
  - виды предлагаемых посетителям услуг.
4. Дать производственную инфраструктуру. Выявить положительные и отрицательные моменты.
5. Дать характеристику производственного процесса
  - наличие цехов, организация рабочих мест, применяемое оборудование и технологии, нормативно-технологическая документация процесса производства
  - выявление недостатков в организации производства
  - выявить возможности для организации более эффективного производственного процесса.

Для каждого вида пищевого сырья существуют особые стандарты первичной обработки, схемы производства.

6. Стандарты обслуживания потребителей.
7. Меню как способ управления продажами
8. Принципы и методы организации процесса продаж.

Требования к презентации:

презентация выполняется в Microsoft Power Point,  
полнота раскрытия темы,  
иллюстративность самостоятельно разработанными схемами.

**Критерии оценки презентации**

- актуальность, содержание, соответствие содержания теме работы, самостоятельность выполнения работы, глубина раскрытия темы, уровень выполненных исследований, теоретическая и практическая значимость полученных результатов, наличие выводов и рекомендаций, качество оформления.

Проект оценивается по 15-ти бальной шкале. Учитываются оригинальность идеи, качество и разнообразие используемых методов анализа и расчета, возможность использования продукта в реальной коммерческой жизни, графическое исполнение проекта в виде презентации на 15-18 слайдов.

Оценка в 5 баллов - выполнение части проекта, незаконченность, неаккуратность конечных результатов. Оценка 7-9 баллов - частичное исполнение проекта, невозможность его реализации в коммерческой жизни, Оценка в 10-12 баллов - частичное использование современных методов неаккуратное исполнение графической части проекта, недостаточная разработка идеи и ее воплощения. Оценка в 13-15 баллов подразумевает исполнение проекта с учетом всех предъявленных требований.

**Задания для промежуточной аттестации - экзамен** (семестр 8 - очная форма, 9 - заочная форма)

Студент отвечает на экзаменационные вопросы по билетам и решает кейс по заданию.

### **Перечень вопросов к экзамену**

1. Приведите требования к производству и реализации продукции предприятий питания согласно ГОСТ 30390-2013 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению.
2. Дайте характеристику структуры управления в кафе.
3. Приведите требования к разработке технологической документации на предприятиях питания согласно ГОСТ 32691-2014. Услуги общественного питания. Порядок разработки фирменных и новых блюд и изделий на предприятиях общественного питания.
4. Назовите типы предприятий питания в гостинице и укажите зависимость состава предприятий от типа и категории гостиницы.
5. Дайте общую характеристику заготовочных предприятий (определение, виды, особенности деятельности).
6. Приведите классификацию Бизнес-процессов, характерных для предприятий ресторанной сферы.
7. Назовите требования к организации продовольственного снабжения для предприятий ресторанной сферы.
8. Приведите особенности организации рабочих мест в цехах предприятий ресторанной сферы.
9. Назовите требования к безопасности продукции и услуг предприятий питания согласно ГОСТ Р 55889-2013 Услуги общественного питания. Система менеджмента безопасности продукции общественного питания. Рекомендации по применению ГОСТ Р ИСО 22000-2007 для индустрии питания
10. Дайте характеристику предприятий с полным технологическим циклом.
11. Приведите принципы составления меню.
12. Перечислите основные требования к организации работы овощного цеха.
13. Охарактеризуйте стадии Бизнес процесса «Поддержание санитарных норм».
14. Назовите основные требования к организации работы холодного цеха.
15. Приведите особенности организации работы горячего цеха предприятия ресторанной сферы.
16. Раскройте основные принципы научной организации труда на предприятиях питания.
17. Перечислите принципы снабжения на предприятиях питания.
18. Приведите особенности производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса различных типов - ресторанов, кафе, баров.
19. Перечислите и охарактеризуйте этапы приемки продовольственного сырья на предприятиях ресторанной сферы.
20. Приведите основные требования к организации работы горячего цеха.
21. Приведите основные направления развития ресторанной отрасли.
22. Дайте характеристику Бизнес процессов «Управления» на предприятиях.
23. Приведите основные направления совершенствования качества предоставления услуг на предприятиях питания.
24. Дайте классификацию и характеристику видов банкетов.
25. Основные подходы к разработке и моделированию бизнес-процессов предприятий

- ресторанного бизнеса разных типов - ресторанов, кафе, баров и пр
26. Дайте характеристику структуры управления в кафе.
  27. Дайте характеристику бизнес процессам, относящихся к группе основных бизнес-процессов.
  28. Дайте характеристику бизнес процессам, относящихся к группе обеспечивающих бизнес-процессов.
  29. Перечислите принципы бизнес-процесса «Снабжение» на предприятиях питания.
  30. Приведите основные направления совершенствования качества предоставления услуг на предприятиях питания.
  31. Приведите Бизнес процессы «выпуск новой продукции». Дайте их краткую характеристику.
  32. Охарактеризуйте бизнес-процесс «Управление ассортиментом услуг» предприятия питания.
  33. Охарактеризуйте бизнес-процесс «Управления качеством» на предприятиях питания.
  34. Охарактеризуйте бизнес-процесс «управления товарными запасами» на предприятиях питания.
  35. Приведите алгоритм закупок ресурсов для предприятия. Охарактеризуйте каждый этап.
  36. Охарактеризуйте бизнес-процесс «Информационное обеспечение» предприятия питания.
  37. Приведите последовательность Бизнес процессов при маркетинговом подходе организации деятельности предприятий ресторанной сферы.
  38. Охарактеризуйте бизнес-процесс предприятия питания «управление логистикой».
  39. Охарактеризуйте Бизнес-процессы подготовки к производству и реализации блюд и напитков.
  40. Приведите цикл управления производством.

#### **Кейсовые задания.**

1. Смоделируйте последовательность действий Бизнес - процесса «Управление ресурсами» в кофейне.
2. Смоделируйте последовательность действий Бизнес-процесса «Движение ресурсов» в ресторане быстрого питания.
3. Смоделируйте Бизнес процесс «Организация складского хозяйства» ресторана Итальянской кухни.
4. Смоделируйте Бизнес процесс «Организация сервиса», если в ресторане применяется метод обслуживания посетителей официантами.
5. Смоделируйте первый этап Бизнес процесса «Организация сервиса», если в кафе применяется форма обслуживания - частичное обслуживание официантами.
6. Смоделируйте алгоритм\ последовательность Бизнес процесса «Закупка ресурсов» для кафе.
7. Смоделируйте Бизнес-процесс ресторана по движению ресурсов. За основу принять предприятие база-практики.
8. Смоделируйте основной Бизнес процесс «Предоставление услуг обслуживания» в семейном кафе.
9. Смоделируйте бизнес-процесс при организации выездного обслуживания потребителей.
10. Разработайте последовательность действий официанта на основном этапе Бизнес процесса

«Организация сервиса». За основу принять стандарты обслуживания гостей предприятия базы практики.

11. Смоделируйте процесс приемки товара для предприятия питания база-практики. Определите зоны ответственности персонала.
12. Смоделируйте алгоритм поступления ресурсов на предприятие.
13. Разработайте стандарт внешнего вида обслуживающего персонала ресторана высокой кухни.
14. Смоделируйте бизнес процесс «Производственно-торговая деятельность» пиццерии. Предложите методы и формы обслуживания потребителей.
15. Смоделируйте Бизнес-процесс «Управление качеством сервиса (обслуживания)».
16. Смоделируйте Бизнес-процесс «Оценка качества услуг питания» на предприятии.
17. Смоделируйте Бизнес-процесс «Оценка качества услуг по реализации кулинарной продукции» на предприятии.
18. Смоделируйте Бизнес процесс «Организация складского хозяйства» ресторана при гостинице.
19. Смоделируйте Бизнес процесс «Организация сервиса», если на предприятии применяется метод самообслуживания.

### **Задания по оцениванию сформированности компетенции ПК 10.1**

#### **Вопросы комбинированного типа**

1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Структура управления предприятием общественного питания - это.**

- а) основные функции предприятий общественного питания заключаются в приготовлении (или доготовке) пищи;
- б) управление предприятием с полным технологическим процессом;
- в) совокупность и соподчинённость взаимосвязанных организационных единиц или звеньев, выполняющих определённые функции;
- г) управление предприятием с не полным технологическим процессом.

2. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Под специализацией производства понимается:**

- а) сосредоточение деятельности предприятия на выпуске и реализации определённого ассортимента изделий;
- б) предусматривает сосредоточение средств производства и рабочей силы;
- в) ответственность руководства по закупке сырья и продуктов, разработку новых видов продуктов;
- г) создание системы качества.

3. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Технологический процесс предприятия общественного питания -**

- а) механизированный процесс;
- б) это совокупность операций по производству, реализации продукции и организации её потребления;
- в) процесс сбыта продукции;
- г) схема полного технологического процесса.

4. Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. **Источники снабжения предприятий общественного питания являются:**

- а) фермерские хозяйства;
- б) супермаркеты;
- в) оптовые базы;
- г) магазины-кулинарии.

5. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Нормы расхода устанавливают**

- а) для определения количества затраченных средств на обеспечение рациональной деятельности;
- б) для выявления экономически - неэффективных затрат;
- в) для определения потребности в предметах одноразового использования;
- г) для выполнения отчетности по снабжению предприятия.

6. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Логистика это:**

- а) производство продукции;
- б) сбыт продукции;
- в) теория и практика управления материально-техническим снабжением;
- г) теория и практика управления процессами от планирования производства до доставки товара потребителю.

7. Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. **Назовите виды снабжения**

- а) продовольственное;
- б) топливно-энергетическое;
- в) материально-техническое;
- г) сырьевое.

8. Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. **К материально-техническому снабжению относят**

- а) торгово-технологическое оборудование;
- б) мебель;
- в) инвентарь;
- г) посуда, приборы.

9. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Разработка бизнес-процессов службы снабжения и производственной службы включает:**

- а) право как особую систему норм, правовые формы организации и деятельности;
- б) связь между рентабельностью и долей рынка;
- в) бюджетный бухгалтерский баланс предприятия;
- г) научную организацию и нормирование труда.

10. Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. **Бизнес - процессы могут быть классифицированы на следующие:**

- а) основные;
- б) дополнительные;
- в) обеспечивающие;



г) управленческие.

**11.** Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Бизнес- процесс реализации блюд и напитков включает в себя следующие составляющие:**

- а) закупка сырья, хранение сырья, приготовление блюд/напитков, реализация блюд/напитков;
- б) хранение сырья, приготовление блюд/напитков, обеспечение безопасности производства, реализация блюд/напитков;
- в) закупка сырья, приготовление блюд/напитков, реализация блюд/напитков, управление качеством;
- г) закупка сырья, хранение сырья, управление товарными запасами, приготовление блюд/напитков.

**12.** Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. **Бизнес- процесс управления производством и предоставления услуг питания включает в себя следующие составляющие:**

- а) управление персоналом;
- б) управление товарными запасами;
- в) управление качеством;
- г) административно-хозяйственное обеспечение производственного процесса.

**13.** Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Все бизнес- процессы представляют собой:**

- а) разработку технологий по производству блюд/напитков;
- б) свод правил, набор алгоритмов;
- в) перечень нормативно-технологической документации;
- г) перечень нормативно-правовых документов, сопровождающих деятельность предприятия питания.

**14.** Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. **Особенностью Бизнес-процессов в индустрии гостеприимства можно считать**

- а) создание продукта и создание услуги;
- б) разработка процессов приготовления блюд/напитков и оказание услуг обслуживания;
- в) разработка стандартов обслуживания гостей и правил оказания услуг;
- г) сезонность продукта и изменчивость качества предоставления услуг обслуживания.

**15.** Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. **Источники снабжения предприятий общественного питания являются:**

- а) предприятия изготовители;
- б) супермаркеты;
- в) оптовые базы;
- г) магазины-кулинарии.

**16.** Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. **Основные принципы товародвижения:**

- а) оптимальная звенность товародвижения;
- б) эффективность использования транспортных средств;
- в) эффективность использования торгово-технологического оборудования;
- г) сокращение количества операций с товаром.

**17.** Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. **Комплекс бизнес-процессов по поддержанию норм санитарии на предприятии включает этапы:**

- а) стандарты и алгоритмы обработки, размораживания, разделки;
- б) обеспечение предприятия чистой водой, вентиляцией, отоплением;
- в) систематическую дератизацию, дезинсекцию;
- г) вывоз мусора.

**18.** Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. **К какому типу бизнес процессов относят комплекс бизнес-процессов по поддержанию норм санитарии:**

- а) основной бизнес-процесс;
- б) процесс управления качеством;
- в) обеспечивающие бизнес-процессы;
- г) производственный бизнес-процесс.

**19.** Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. **К какому типу бизнес процессов относят комплекс бизнес-процессов производственной деятельности предприятия:**

- а) основной бизнес-процесс;
- б) процессы управления;
- в) обеспечивающие бизнес-процессы;
- г) обслуживающие бизнес-процессы.

**20.** Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. **К какому типу бизнес процессов относят комплекс бизнес-процессов маркетинговой деятельности предприятия:**

- а) основной бизнес-процесс;
- б) процессы управления;

- в) обеспечивающие бизнес-процессы;  
г) обслуживающие бизнес-процессы.

### Задания открытого типа

1. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. Назовите представленный бизнес-процесс.



2. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. Дополните схему «ПОП» «Операционное документальное оформление приемки товаров»



3. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. Дополните схему «ПОП» «Операционное документальное оформление приемки товаров»



4. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. Успешная деятельность предприятия должна обеспечиваться производством продукции и услуг, которые.

5. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. Какие тенденции в

**расходе средств предприятия проявляются с расширением круга поставщиков?**

**6. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. Какие бизнес процессы создают «ценность товара» для потребителя?.**

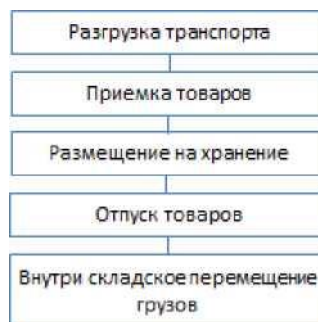
**7. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. Бизнес-процесс «управление ресурсами» состоит из последовательно выполненных действий. Какого действия не хватает?**

1. Расчет оптимальных потребностей предприятия.
2. Изучение рынка, поиск поставщиков.
3. \_\_\_\_\_
4. Транспортировка товаров.

**8. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. Бизнес-процесс «управление ресурсами» состоит из последовательно выполненных действий. Какого действия не хватает?**

1. \_\_\_\_\_
2. Изучение рынка, поиск поставщиков.
3. Заключение договоров поставки.
4. Транспортировка товаров.

**9. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. Какой бизнес-процесс представлен на рисунке?**



**10. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. Перечислите возможные проблемы предприятия, связанные с дефицитом поставок ресурсов (сырья, материалов, полуфабрикатов):.**

### Задание закрытого типа на установление соответствия

1. Прочитайте текст и установите соответствие **определение и характеристики**

Виды потерь	Характеристика
1. Нормируемые потери	а порча продуктов
2. Ненормируемые потери	б изменение физико-химических свойств продуктов при хранении
<b>Ответ:</b>	
<b>1</b>	<b>2</b>
<b>б</b>	<b>а</b>

2. Прочитайте текст и установите соответствие **видов потерь и причины их возникновения**

Виды потерь	Причины возникновения
1. Нормируемые потери	а естественная убыль
2. Ненормируемые потери	б неудовлетворительные условия перевозки, хранения продуктов

**Ответ:**

<b>1</b>	<b>2</b>
<b>а</b>	<b>б</b>

3. Прочитайте текст и установите соответствие **видов контроля качества продукции на ПОП:**

Виды контроля	Характеристика
1. Предварительный	а. проводится по ходу технологического процесса: от принятых по качеству сырья и (или) полуфабрикатов до выпуска готовой продукции.
2. Операционный контроль	б. проверка качества готовой продукции.
3. Выходной (приемочный) контроль	в. это контроль поступающего сырья и полуфабрикатов.

**Ответ:**

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>в</b>	<b>а</b>	<b>б</b>

4. Прочитайте текст и установите соответствие **между типом процесса и его характеристикой**

Тип бизнес-процесса	Характеристика
1. основные бизнес процессы	а. производство и реализация блюд/напитков
2. обеспечивающие бизнес процессы	б. административно-хозяйственное обеспечение деятельности
3. бизнес - процессы управления	в. управление ресурсами
	г. управление качеством услуг

**Ответ:**

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>а</b>	<b>б</b>	<b>в, г</b>

5. Прочитайте текст и установите соответствие **между типом процесса и его характеристикой**

Тип бизнес-процесса	Характеристика
1. основные бизнес процессы	а. управление персоналом
2. обеспечивающие бизнес процессы	б. предоставление услуг по обслуживанию
3. бизнес - процессы управления	в. административно-хозяйственное обеспечение деятельности
	г. процессы санитарии и гигиены

**Ответ:**

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>б</b>	<b>в, г</b>	<b>а</b>

6. Прочитайте текст и установите соответствие **между типом процесса и его характеристикой**

Тип бизнес-процесса	Характеристика
1. основные бизнес процессы	а. информационное обеспечение
2. обеспечивающие бизнес процессы	б. управление товарными запасами
3. бизнес - процессы управления	в. предоставление услуг по обслуживанию
	г. производство и реализация блюд/напитков

**Ответ:**

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>в, г</b>	<b>а</b>	<b>б</b>

7. Прочитайте текст и установите соответствие **между типом процесса и его характеристикой**

Тип бизнес-процесса	Характеристика
1. основные бизнес процессы	а. производство и реализация блюд/напитков
2. обеспечивающие бизнес процессы	б. управление товарными запасами
3. бизнес - процессы управления	в. предоставление услуг по обслуживанию
	г. обеспечение безопасности процессов

**Ответ:**

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>а, в</b>	<b>г</b>	<b>б</b>

8. Прочитайте текст и установите соответствие **между типом процесса и его характеристикой**

Тип бизнес-процесса	Характеристика
1. основные бизнес процессы	а. производство и реализация блюд/напитков
2. обеспечивающие бизнес процессы	б. управление маркетингом

3. бизнес - процессы управления	в. административно-хозяйственное обеспечение деятельности предприятия
	г. предоставление услуг по обслуживанию

Ответ:

1	2	3
а, г	в	б

9. Прочитайте текст и установите соответствие между этапом процесса приемки ресурсов и его характеристикой

Этап приемки	Характеристика этапа
1. предварительная	а. проверка поставки по качеству органолептическим или лабораторным методами
2. окончательная	б. приемка поставки по количеству, указанному в товарно-транспортной накладной

Ответ:

1	2
⊗ ↗	а

10. Прочитайте текст и установите соответствие этапов оперативного планирования производства и их характеристику

Этапы оперативного планирования	Характеристика
1. 1-й этап	а. расчет потребности в продуктах для приготовления блюд, предусмотренных планом-меню, и составление требования на сырье
2. 2-ой этап	б. составление планового меню
3. 3-ий этап	в. оформление требования-накладной на отпуск продуктов из кладовой на производство и получение сырья
4. 4-ый этап	г. распределение сырья между цехами и определение заданий поварам в соответствии с планом-меню

Ответ:

1	2	3	4
б	а	в	г

### Задание закрытого типа на установление последовательности

1. Прочитайте текст и установите правильную последовательность Бизнес-процесса ресторана по движению ресурсов.

1. организация складского хозяйства;
2. анализ и планирование закупок;
3. закупка товаров и сырья;

4. сбыт готовой продукции;
5. обработка сырья и приготовление блюд.

**Ответ:**

2	3	1	5	4
---	---	---	---	---

**2. Прочитайте текст и установите последовательность выполнения действий официантами бизнес-процесса «обслуживание потребителей»**

1. встреча и приветствие гостей;
2. размещение потребителей в зале за столом;
3. ознакомление с меню и картой напитков;
4. прием заказов;
5. оказание помощи в выборе блюд и напитков;
6. подача заказанных блюд и напитков в определенной последовательности;
7. непосредственное обслуживание гостей за столом.

**Ответ:**

1	2	3	5	4	6	7
---	---	---	---	---	---	---

**3. Прочитайте текст и установите последовательность процесса закупки ресурсов**

1. Анализ предложений существующих поставщиков ресурсов;
2. Альтернативный выбор поставщиков;
3. Расчет потребности в ресурсах;
4. Заключение контрактов.

**Ответ:**

3	1	2	4
---	---	---	---

**4. Прочитайте текст и установите последовательность выполнения действий бизнес- процесса «подготовка зала к обслуживанию» потребителей**

1. подготовка персонала к обслуживанию;
2. получение и подготовка столовой посуды, столовых приборов и столового белья;
3. подготовка зала и рабочего места к обслуживанию;
4. предварительная сервировка столов.

**Ответ:**

3	2	1	4
---	---	---	---

**5. Прочитайте текст и установите последовательность шагов алгоритма для оценки качества услуг на предприятиях общественного питания**

1. определение целей оценки;
2. определение рангов единичных и комплексных показателей;
3. выбор номенклатуры единичных и базовых показателей качества;
4. принятие решений;
5. вычисление оценки качества.

**Ответ:**



1	3	2	5	4
---	---	---	---	---

6. Прочитайте текст и установите последовательность **проведения анкетирования потребителей для оценки качества оказания услуг**

1. постановка цели;
2. разработка анкеты;
3. определение целевой группы потребителей;
4. анкетирование;
5. обработка данных;
6. обратная связь;
7. анализ результатов.

**Ответ:**

1	3	2	4	5	7	6
---	---	---	---	---	---	---

7. Прочитайте текст и установите последовательность **проведения анкетирования потребителей для оценки качества оказания услуг**

1. постановка цели;
2. разработка анкеты;
3. анкетирование;
4. анализ результатов;
5. обработка данных;
6. обратная связь;
7. определение целевой группы потребителей.

**Ответ:**

1	7	2	3	5	4	6
---	---	---	---	---	---	---

8. Прочитайте текст и установите последовательность **Бизнес- процесса реализации блюд и напитков**

1. закупка сырья;
2. хранение сырья;
3. приготовление блюд/напитков;
4. реализация блюд/напитков;
5. расчет потребности в ресурсах.

**Ответ:**

5	1	2	3	4
---	---	---	---	---

9. Прочитайте текст и установите последовательность **Бизнес- процесса «управление ресурсами»**

1. изучение рынка, поиск поставщиков;
2. расчет оптимальных потребностей предприятия;
3. заключение договоров поставки;

**Ответ:**

2	1	3	4
---	---	---	---

4. транспортировка товаров.

**10. Прочитайте текст и установите последовательность Бизнес-процесса «подготовка производства»**

1. планирование объема и состава закупок;
2. расчет стоимости блюд и напитков;
3. разработка меню;
4. разработка технологической документации.

**Ответ:**

3	1	4	2
---	---	---	---

**7.4. Содержание занятий семинарского типа**

**Цель и задачи практических занятий:**

Целью проведения практических занятий по дисциплине «Разработка бизнес- процессов предприятий ресторанной сферы» является более глубокое усвоение и закрепление полученных знаний на лекционных занятиях и в результате самостоятельного изучения, развитие логического мышления, умение делать выводы.

Задачи проведения практических занятий по дисциплине «Разработка бизнес- процессов предприятий ресторанной сферы» включают в себя формирование теоретических и практических навыков, связанных с основными направлениями развития общественного питания: организацией снабжения; складского хозяйства; организацией работы цехов и раздаточных; основами рациональной организации труда, методами обслуживания.

**Виды практических занятий**

В зависимости от тематики практического занятия применяются следующие способ проведения семинарских занятий:

- **семинар-беседа** - наиболее распространенный вид. Он проводится в форме развернутой беседы по плану с кратким вступлением и заключением преподавателя, предполагает подготовку к занятиям всех студентов по всем вопросам плана семинара, позволяет вовлечь максимум студентов в активное обсуждение темы. Достигается это путем заслушивания развернутого выступления нескольких студентов по своим вопросам плана, дополнений других, рецензирование выступлений, постановки проблемных вопросов;

- **семинар-заслушивание** и обсуждение докладов и рефератов предполагает предварительное распределение вопросов между студентами и подготовку ими докладов и рефератов. В докладе выделяют три основные части: вступительную, в которой определяется тема и ее значимость; основную, в которой излагается содержание темы; заключительную, в которой обобщается тема, делаются выводы. Особое внимание обращается на убедительность и доказательность доклада. После выступления докладчика, доклад обсуждается и после ответов на вопросы докладчик выступает с заключительным словом;

**Case-study** (анализ определенных ситуаций)- метод, основанный на моделировании ситуации или использования реальной ситуации в целях анализа данного случая, выявления проблем, поиска альтернативных решений и принятия оптимального решения проблем. Case-study дает возможность изучить сложные или эмоционально значимые вопросы в безопасной обстановке, а не в реальной жизни с ее угрозами, риском, тревогой о неприятных последствиях в случае неправильного решения. Обучение происходит в атмосфере доброжелательности и

взаимной поддержки, что позволяет не только получать новые знания, но и развивать саму познавательную деятельность, переводит ее на более высокие формы кооперации и сотрудничества.

- **семинар-диспут** предполагает коллективное обсуждение какой-либо проблемы с целью установления путей ее достоверного решения. Семинар-диспут осуществляется в форме диалога его участников. Он предполагает высокую умственную активность студентов, прививает умение вести полемику, обсуждать материалы, защищать взгляды и убеждения, лаконично и ясно излагать свои мысли;

- **смешанная форма семинара**, на котором сочетается обсуждение докладов со свободным выступлением студентов, а также с дискуссиями;

- **отчетный семинар.**

### **Тематика практических занятий**

Тематика практических занятий должна соответствовать рабочей программе дисциплины.

## **7 семестр**

### **Раздел 1. Основы разработки и моделирования бизнес-процессов, регламентов и стандартов, производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса.**

#### **Практическое занятие 1.**

Вид практического занятия: академический семинар, заслушивание и обсуждение докладов и презентаций

Тема и содержание занятия: Разработка и моделирование бизнес-процессов, регламентов и стандартов, производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса. Состояние и перспективы развития ресторанного бизнеса Состояние и перспективы развития сферы питания.

Цель занятия: Охарактеризовать рынок услуг питания в России, развитых странах, Москве и области, регионах. Подготовить доклад с презентацией на тему: Региональный рынок ресторанных услуг (по материалам официальных источников, сайтов администраций, личному опыту работы в предприятиях питания, отзывам посетителей и Т.Д.).

Практические навыки: сбор и анализ актуальной информации о перспективных направлениях ресторанного бизнеса; изучение основных положений о разработке бизнес-процессов, регламентов и стандартов в предприятиях ресторанного типа для практического применения.

#### **Практическое занятие 2.**

Вид практического занятия: академический семинар

Тема и содержание занятия: Характеристика и классификация предприятий общественного питания. Особенности производственно-торговой деятельности ресторанного бизнеса

Цель занятия: Ознакомиться с характеристиками и классификациями предприятий питания.

Практические навыки: подготовка к разработке и моделированию бизнес-процессов производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса (ПК УВ 4.1).

#### **Практическое занятие 3.**

Вид практического занятия: семинар-диспут

Тема и содержание занятия: Нормативно-правовые документы, регулирующие деятельность предприятий ресторанного бизнеса. Применение норм трудового права в ресторанном бизнесе.

Цель занятия:

1. Изучить нормативно-правовые источники, регулирующие деятельность предприятий ресторанного бизнеса; нормы трудового права,
2. Дать характеристику типов и классов предприятий общественного питания, критерии и факторы классификации, требования к услугам, продукции, системе менеджмента качества и пр.
3. Применение норм трудового права в ресторанном бизнесе. Анализ трудового законодательства, прием и увольнение с работы. Порядок миграционного учета иностранных граждан, работающих в сфере питания.

Конспектирование и анализ следующих источников:

1. Постановление Правительства РФ от 21 сентября 2020 г. № 1515 “Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания” Режим доступа: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74587276/>
2. . Межотраслевые правила по охране труда в общественном питании. ПОТ Р М - 011 - 2000. - (Биб-ка жур. "Трудовое право Российской Федерации")ИНФРА-М, 2000. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/41606>
3. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования
4. ГОСТ 30390-2013 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению
5. ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования
6. ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения
7. ГОСТ Р 55889-2013 Услуги общественного питания. Система менеджмента безопасности продукции общественного питания. Рекомендации по применению ГОСТ Р ИСО 22000- 2007 для индустрии питания
8. ГОСТ 32692-2014 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания.
9. ГОСТ 32691-2014. Услуги общественного питания. Порядок разработки фирменных и новых блюд и изделий на предприятиях общественного питания.
10. ГОСТ 30524-2013. Услуги общественного питания. Требования к персоналу.

Практические навыки: умение конспектировать и анализировать нормативные источники; подготовка к разработке и моделированию бизнес-процессов производственноторговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса .

#### **Практическое занятие 4.**

Вид практического занятия: работа в малых группах

Тема и содержание занятия: Организационно-правовые формы предприятий питания, их характеристика. Учредительные документы и регистрация предприятий.

Цель занятия: приобрести навыки работы в малых группах, охарактеризовать, проанализировать преимущества и недостатки различных организационно-правовых форм предприятий питания. Изучить процедуру и алгоритм открытия и регистрации предприятия питания

Практические навыки: обучиться алгоритму открытия и регистрации предприятия питания;

применение знаний и подготовка к разработке и моделированию бизнес-процессов производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса .

#### **Практическое занятие 5.**

Вид практического занятия: Обобщение пройденного материала, проведение текущего контроля

Отчетный семинар - устный опрос (коллоквиум)

### **Раздел 2. Разработка системы бизнес-процессов службы снабжения и производственной службы**

#### **Практическое занятие 6,7.**

Вид практического занятия: академический семинар, семинар-диспут

Тема и содержание занятия: Характеристика заготовочных, доготовочных предприятий, предприятий с полным циклом, раздаточных. Бизнес-процессы службы снабжения. Организация снабжения, складского и тарного хозяйства, транспортноэкспедиционных операций на предприятиях питания.

Цель занятия: Изучить особенности заготовочных, доготовочных предприятий питания, предприятий с полным и неполным технологическим циклом, научиться приводить примеры, выбирать оптимальную организацию бизнес-процессов службы снабжения, организацию договорных отношений с поставщиками, особенности проведения торгов и закупок.

Практические навыки: умение правильно организовывать работу снабжения, складского и тарного хозяйств на предприятиях питания; подготовка к разработке и моделированию бизнес-процессов производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса.

#### **Практическое занятие 8.**

Вид практического занятия: академический семинар

Тема и содержание занятия: Состав складских помещений предприятий питания. Особенности организации приемки и хранения товаров. Организация продовольственного и материально-технического снабжения предприятий питания.

Цель занятия: Изучить состав складских помещений предприятий питания различных типов. Уметь определять оптимальное количество складских помещений.

Практические навыки: получение навыков в планировке складской группы помещений предприятий питания.

#### **Практическое занятие 9.**

Вид практического занятия: семинар-диспут

Тема и содержание занятия: Организация продовольственного и материально-технического снабжения предприятий питания. Источники снабжения, организация договорных отношений, понятие товарных запасов и их оптимизация

Цель занятия: Изучить особенности организации продовольственного и материально-технического снабжения различных по типу предприятий общественного питания.

Практические навыки: получение навыков организации договорных отношений с поставщиком. Получение навыков в ведении переговоров с поставщиком.

#### **Практическое занятие 10.**

Вид практического занятия: академический семинар. Заслушивание докладов и презентаций, демонстрация научно-популярных фильмов.

Цель занятия: Изучить основы оперативного планирования производства.

Практические навыки: получение навыков оперативного планирования производства и составления технологической документации .

#### **Практическое занятие 11.**

Вид практического занятия: отчетный семинар.

Тема и содержание занятия: Производственные помещения, их оборудование. Требования техники безопасности и противопожарные мероприятия. Планировка группы производственных помещений .

Цель занятия: Изучить планировку одной из групп производственных помещений, требования техники безопасности и противопожарные мероприятия.

Практические навыки: получение навыков в планировке производственных помещений, оснащения их оборудованием. Закрепление способности разрабатывать и моделировать бизнес-процессы производственной деятельности предприятий ресторанного бизнеса .

#### **Практическое занятие 12.**

Вид практического занятия: академический семинар.

Тема и содержание занятия: Производственные и обеспечивающие бизнес процессы в организации работы заготовочных цехов. Оборудование отдельных цехов, нормы оснащения.

Цель занятия: Изучить классификацию бизнес процессов предприятий питания. Выделить особенности производственных и обеспечивающих бизнес процессов заготовочных цехов.

Практические навыки: получение навыков оперативного планирования работы заготовочного цеха. Получить навыки в планировке заготовочных цехов и разработке необходимой технологической и производственной документации.

#### **Практическое занятие 13.**

Вид практического занятия: семинар - диспут.

Тема и содержание занятия: Обеспечивающие бизнес процессы в организации производства доготовочных и специализированных цехов. Оборудование отдельных цехов, нормы оснащения.

Цель занятия: Изучить классификацию бизнес процессов предприятий питания. Выделить особенности обеспечивающих бизнес процессов доготовочных и специализированных цехов.

Практические навыки: получение навыков оперативного планирования работы доготовочных и специализированных цехов. Получить навыки в планировке доготовочных цехов и расчете норм оснащения .

#### **Практическое занятие 14.**

Вид практического занятия: семинар - заслушивание и обсуждение докладов с презентациями

Тема и содержание занятия: Цеховая и бесцеховая структура предприятия питания. Особенности организации работы цехов в предприятиях питания.

Цель занятия: Изучить организацию работы заготовочных, доготовочных, специализированных цехов; цеховую и бесцеховую структуру предприятия питания. Целесообразность разделения производства на цеха, участки, линии. Особенности организации работы цехов в предприятиях питания.

Практические навыки: получение навыков анализа и целесообразности деления производства на цеха, участки, линии; выполнение план-схемы организации цехов, расстановки оборудования .

### **Практическое занятие 15.**

Вид практического занятия: Отчетный семинар. Презентация результатов индивидуальных заданий.

Тема и содержание занятия: Основы организации труда. Фотография и хронометраж рабочего времени. Расчет и подбор персонала. Сущность и задачи нормирования труда. Классификация затрат рабочего времени. Требования к персоналу

Цель занятия: Изучить основы организации труда. Фотография и хронометраж рабочего времени. Расчет и подбор персонала. Сущность и задачи нормирования труда. Классификация затрат рабочего времени. Требования к персоналу.

Практические навыки: научиться проводить фотографию и хронометраж рабочего времени, правильно производить расчет и подбор персонала.

умение правильно использовать теоретические знания в практической деятельности на предприятии питания.

подготовка к разработке и моделированию бизнес-процессов производственноторговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса .

### **Практическое занятие 16.**

Вид практического занятия: семинар-диспут, Case-study

Тема и содержание занятия: Анализ и контроль основных бизнес-процессов, регламентов и стандартов, производственной службы. Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания.

Цель занятия: решение ситуационных задач

Расчет плана меню производственной службы (горячего, холодного) цехов, либо, по выбору студентов мясного, мясо-рыбного, рыбного, овощного цехов, дготовки (доработки) полуфабрикатов, цеха обработки зелени. Студенту дается задание на составление плана меню для поваров ресторана.

Исходная информация: примерный ассортимент выпускаемой продукции, рекомендованный для предприятия в зависимости от его типа и класса, потребительский спрос, наличие сырья.

#### Пример плана-меню.

№ по сборнику	Наименование блюд	Выход 1 порции	Количество порций
<b>Фирменное блюдо</b>			
ТТК	Садж с курицей	160/80/45	889
ТТК	Чанахи из баранины	1/170	890
<b>Холодные блюда и закуски</b>			
ТТК	Яйцо под майонезом	1/150	116
ТТК	Язык холодный с овощами	1/150	117
ТТК	Цезарь с курицей	1/100	116

ТТК	Крабы заливные	1/150	117
ТТК	Омлетный рулет с сыром	1/150	116
ТТК	Греческий салат	1/150	117
ТТК	Салат «Наваждение»	1/200	117
ТТК	Мясо заливное	1/150	116
ТТК	Студень	1/150	117
ТТК	Ассорти из свежих овощей	1/180	116
ТТК	Канapé с икрой	1/150	116
ТТК	Закуска из баклажанов	1/200	117
ТТК	Помидоры по-итальянски	1/150	116
Горячие закуски			
ТТК	Креветки со спаржей	1/150	444
ТТК	Жульен «Грибной с курицей»	1/120	445
ТТК	Баклажаны запеченные с орехами	1/120	444
ТТК	Куриная грудка с помидорами и сыром	1/100	445

Практические навыки: применение знаний для анализа и контроля основных бизнес-процессов, регламентов и стандартов, производственной службы;  
подготовка к разработке и моделированию бизнес-процессов производственноторговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса .

### **Практическое занятие 17,18.**

Вид практического занятия - отчетный семинар

Тема и содержание занятия: Решение ситуационных задач.

Цель занятия: изучить регламенты деятельности производственной службы предприятия.

Практические навыки: умение правильно использовать теоретические знания в решении



кейсовых\практических заданий; подготовка к разработке и моделированию бизнес-процессов производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса .

## **8 семестр**

### **Раздел 3. Разработка системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов службы обслуживания на предприятиях питания**

#### **Практическое занятие 1,2,3.**

Вид практического занятия: академический семинар.

Тема и содержание занятия: Общие требования к торговым помещениям. Организация работы сервисной, моечной столовой посуды, помещения для нарезки хлеба.

Цель занятия: Изучение рациональной организации торговых и подсобных помещений.

Практические навыки: умение правильно использовать теоретические знания в практике ресторанной деятельности; подготовка к разработке и моделированию бизнес- процессов производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса .

#### **Практическое занятие 4,5,6.**

Вид практического занятия: академический семинар

Тема и содержание занятия: Меню. Принципы составления и последовательность расположения блюд в меню. Виды меню. Оформление меню.

Цель занятия: Изучение принципов составления меню и видов меню.

Практические навыки: умение правильно составлять меню.

подготовка к разработке и моделированию бизнес-процессов производственноторговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса .

#### **Практическое занятие 7,8,9.**

Вид практического занятия: Академический семинар, отчетный семинар - контрольная работа

Тема и содержание занятия: Характеристика отдельных видов меню (со свободным выбором блюд, меню комплексных завтраков, обедов и ужинов). Основные подходы к планированию меню. Столовая посуда, приборы, белье. Подготовка к обслуживанию гостей.

Цель занятия: Изучение принципов разработки отдельных видов меню, основных подходов к планированию меню. Изучение видов посуды, приборов, столового белья. Изучение предварительного этапа - подготовка зала к обслуживанию гостей.

Практические навыки: умение составлять меню различных типов, подготовить торговый зал к обслуживанию гостей.

подготовка к разработке и моделированию бизнес-процессов производственноторговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса .

Контрольная точка 1 - контрольная работа

#### **Практическое занятие 10,11,12.**

Вид практического занятия: академический семинар - заслушивание и обсуждение докладов с презентациями.

Тема и содержание занятия: Формы и методы обслуживания. Социальные, профессиональные, культурные различия гостей и сотрудников. Толерантное отношение.

Цель занятия: Изучение методов обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание, их характеристика. Обслуживание официантами и самообслуживание.

Практические навыки: научиться выбирать формы и метода обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия питания; применять правила обслуживания гостей в номерах, навыки обслуживания через поэтажные буфеты-бары. Усвоить навыки толерантного отношения к гостям и сотрудникам с социальными, конфессиональными, культурными различиями.

### **Практическое занятие 13,14,15.**

Вид практического занятия: академический семинар - заслушивание и обсуждение докладов с презентациями\ мастер класс.

Тема и содержание занятия: Обслуживание в ресторане. Организация обслуживания в столовых и буфетах. Особенности подачи закусок, блюд, напитков. Культура обслуживания и правила этикета. Особенности организации питания иностранных туристов.

Цель занятия: изучить Обслуживание в ресторане. Организация обслуживания в столовых и буфетах. Особенности подачи закусок, блюд, напитков. Культура обслуживания и правила этикета. Особенности организации питания иностранных туристов. Практические навыки: закрепление знаний для практической работы в службе обслуживания предприятий питания.

### **Практическое занятие 16,17,18.**

Вид практического занятия: академический семинар, отчетный семинар.

Тема и содержание занятия: Особенности организации обслуживания массовых мероприятий. Особенности обслуживания отдельных видов банкетов. Специальные формы обслуживания (ланчи, бранчи и т.д.)

Цель занятия: Изучение классификации массовых мероприятий, краткая характеристика. Организация обслуживания свадебных банкетов, тематических вечеров и т.д. Общественное питание типа «кейтеринг».

Практические навыки: Операции приема заказа, подготовка к проведению массового мероприятия, обслуживание. Изучение специфики обслуживания банкетов и приемов.

Подготовка к разработке и моделированию бизнес-процессов производственноторговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса .

Контрольная точка 2 - тестирование.

## **Раздел 4.**

### **Управление текущей деятельностью и контроль сотрудников производственной службы и службы обслуживания**

### **Практическое занятие 19,20,21.**

Вид практического занятия: Case-study

Тема и содержание занятия: Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг предприятий питания. Управление текущей деятельностью сотрудников производственной службы. Контроль текущей деятельности сотрудников производственной службы Составление регламентов и стандартов службы на основании ГОСТ 30524-2013. Услуги общественного питания. Требования к персоналу. Стандарт устанавливает общие минимальные требования к персоналу предприятий общественного питания различных типов всех организационно-правовых форм и форм собственности.

Положения стандарта могут быть использованы при подборе и расстановке кадров, проведении аттестации, присвоении квалификации, разработке должностных инструкций и стандартов работы персонала сферы услуг общественного питания.

Задание для ситуационной задачи (кейса) Составление чек-листа контроля выполнения сотрудниками регламентов производственной службы.

Цель занятия: Студент должен составить свой чек-лист контроля выполнения стандартов производства поваром по данному примеру:

Этапы обслуживания	Повар	
Дата	•/ 1	комментарий
<p>Внешний вид сотрудника соответствует установленным стандартам: чистые аккуратно уложенные волосы, отсутствует запах пота и посторонние запахи, сотрудник одет в чистую униформу.</p> <p>Головной убор чистый, на голове.</p> <p>На руках нет ран и порезов, ногти короткие без лака, на руках отсутствуют украшения.</p> <p>Обувь закрытая, чистая.</p> <p>Правила личной гигиены соблюдаются: мытье рук осуществляется согласно процедуре.</p> <p>Сотрудник переодевается, выходя на улицу и в туалет.</p> <p>Сотрудники соблюдают правила вежливого общения (не кричат, не ругаются)</p> <p>Рабочее место всегда чистое.</p>		
<p>Инвентарь: ножи, щипцы, ложки и пр. чистые, аккуратно лежат на рабочем месте под рукой повара.</p> <p>Доски чистые, промаркированы, продезинфицированы.</p> <p>Рабочее место продезинфицировано перед началом работы.</p> <p>Мусорные баки - у каждого рабочего места с крышкой.</p> <p>В мусорных баках - пакеты, мусор выносятся вовремя по мере заполнения.</p> <p>Повар соблюдает правила разделки сырья.</p> <p>Повар соблюдает правила товарного соседства.</p> <p>Повар соблюдает температурный режим приготовления еды.</p> <p>На нижних стеллажах рабочих столов и на полу нет никакой еды — ни готовой, ни в заготовках.</p> <p>Заготовки сделаны вовремя в прописанном в чек-листе объеме</p> <p>Все блюда приготовлены строго согласно рецептуре, технологии и времени приготовления.</p> <p>Подача и вид блюд строго соблюдены.</p> <p>Техника безопасности работы с тепловым и механическим оборудованием соблюдается.</p> <p>Тепловое и механическое оборудование чистое.</p> <p>Вытяжки над тепловым оборудованием чистые внутри и снаружи.</p> <p>Повар не уходит со смены, не сдает свою станцию старшему смены или зав. производства.</p> <p>Все ПФ и сырье в конце смены убраны в боксы, промаркированы, поставлены в холодильники согласно товарному соседству.</p> <p>ВРЕМЯ КОНТРОЛЯ</p> <p>КТО ОСУЩЕСТВЛЯЛ КОНТРОЛЬ</p> <p>СОТРУДНИК С ОЦЕНКОЙ ОЗНАКОМЛЕН</p>		

Практические навыки: организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг предприятий питания; составления чек-листов сотрудников производственной службы; .контроля текущей деятельности сотрудников производственной службы .

### Практическое занятие 22,23,24.

Вид практического занятия: Case-study, разработка тренинга, отчетный семинар

Тема и содержание занятия: Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания. Контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания.

Задание для ситуационной задачи (кейса).

Составление чек-листа контроля выполнения сотрудниками регламентов службы обслуживания в баре.

Цель занятия: Студент должен составить свой чек-лист контроля выполнения стандартов обслуживания в баре по данному примеру:

Внешний вид сотрудника	Выполнение (1-10 баллов)
Обувь черная, закрытая, классического типа, чистая	
Рубашка черного цвета, с длинным рукавом, классического кроя, чистая и отглаженная	
Фартук чистый, отглаженный, аккуратный, не порван	
Бейдж в наличии, прикреплен к одежде с левой стороны. Все имена на бейджах соответствуют сотрудникам, что их носят. Имена написаны печатным текстом.	
Ногти на руках аккуратно и коротко подстрижены	
[Опционально] На ногтях лак бесцветный, либо отсутствует	
На руках нет браслетов, часов, украшений, отсутствуют кольца, кроме обручального	
[Опционально] Макияж дневной, умеренный (только для девушек)	
Нет неприятного запаха и запаха сигарет	
Не жует жвачку	
<b>Обслуживание - приветствие</b>	
Искренне и с улыбкой приветствует Гостей	
Предлагает выбрать столик и сопровождает Гостей к столу	
Подает меню в открытом виде в руки гостям в правильной последовательности, индивидуально каждому Гостю	
[Опционально] Владеет английским языком на достаточном уровне для обслуживания иностранных Гостей	
<b>Обслуживание - принятие заказа</b>	
Ненавязчиво предлагает свою помощь в выборе блюд, используя правило «ёлочки». Если Гость отказывается от помощи в выборе, дает Гостю время на принятие решения.	
Во время приема заказа предлагает дополнительные ингредиенты в качестве допродажи для увеличения среднего чека	
При принятии заказа грамотно применяет основные правила презентации блюд	
Сообщает Гостям время приготовления, не забывает уточнить последовательность подачи блюд	
Тщательно записывает весь заказ Гостей в блокнот (для каждого Гостя индивидуально)	
Проговаривает заказ Гостям для того, чтобы быть точным. Делает это каждому Гостю индивидуально, в последовательности выноса	
Благодарит Гостя за сделанный заказ	
Только с разрешения Гостя забирает меню со стола	
Ненавязчиво предлагает свою помощь в выборе блюд, используя правило «ёлочки». Если Гость отказывается от помощи в выборе, дает Гостю время	

на принятие решения.	
<b>Обслуживание - подача заказа на стол</b>	
Выносит заказ в соответствии со стандартами подачи, соблюдая принцип очередности: холодные напитки, закуски (салаты, сэндвичи, блины), супы, горячее, десерты, горячие напитки	
Во время подачи блюд соблюдает правила этикета - сначала выставляет сервировку и дополнительные ингредиенты (приборы, чашки, бокалы, мед, лимон, хлеб, соус) на стол, только затем - основное блюдо	
При подаче бутылочных напитков, предлагает Г остоям открыть и налить	
Соблюдает правила подачи и сервировки блюд: правило "открытой руки", бокалы держит за ножку, палец - за краем тарелки	
При подаче блюд проговаривает их полные названия (как указано в меню). Первая подача производится одновременно всем Г остоям	
Желает Г остоям приятного аппетита	
Выносит заказ в соответствии со стандартами подачи, соблюдая принцип очередности: холодные напитки, закуски (салаты, сэндвичи, блины), супы, горячее, десерты, горячие напитки	
Во время подачи блюд соблюдает правила этикета - сначала выставляет сервировку и дополнительные ингредиенты (приборы, чашки, бокалы, мед, лимон, хлеб, соус) на стол, только затем - основное блюдо	
При подаче бутылочных напитков, предлагает Г остоям открыть и налить	
<b>Check back (чек-бэк)</b>	
Интересуется, понравилось ли Гостю блюдо. Если Гость выражает недовольство, выясняет причину и сообщает своему менеджеру	
<b>Дополнительное обслуживание</b>	
Уносит барную посуду после разрешения Гостя, предлагает повторить напиток или рекомендует попробовать другой	
Забирает посуду из-под салатов, закусок и блюд только после разрешения Гостя	
Убирает грязную посуду только на поднос, и переносит ее исключительно на подносе	
Убирая стол, использует поднос, собирая крошки и мусор на поднос	
Высушивает мокрый стол, используя сухую ветошь для уборки столов	
Владеет информацией о том, каким дезинфицирующим средством проводит влажную уборку столов	
<b>Расчет и прощание</b>	
Проверяет «предчек» перед печатью (сверяет данные по блокноту заказов)	
Приносит Гостю «предчек» в течение 3-х минут, после того как получит просьбу об этом	
Отдает Гостю фискальный чек и сдачу в течение 2-х минут	
Благодарит уходящих Г остей и приглашает их прийти снова	
Проверяет «предчек» перед печатью (сверяет данные по блокноту заказов)	

Практические навыки: в организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечении качества обслуживания на предприятии питания; составлении чек-листов сотрудников службы обслуживания; контроля текущей деятельности сотрудников банкетной службы .

### Контрольная точка 3.

Студент должен разработать тренинг повышения квалификации сотрудников определенного департамента (на выбор: официанты, бармены, производственный персонал, административный персонал, технический персонал).

Максимальное количество баллов - 10.

#### Практическое занятие 25,26,27.

Вид занятия: Case-study, решение ситуационных задач, отчетный семинар

Дневная форма обучения - 6 часов.

Заочная форма обучения - 1 час.

Тема и содержание занятия: Разработка системы менеджмента качества (СМК) организации деятельности предприятия питания. Разработка и моделирование бизнес-процессов, регламентов и стандартов, производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса как компонент их эффективной организации снабжения, производства и обслуживания.

Задание для кейса (ситуационной задачи).

Студент должен разработать систему менеджмента качества (СМК) организации деятельности предприятия питания.

Работу следует выполнять в три этапа:

1) Оценка текущего состояния организации по критериям:

- Уровень услуги
- Уровень системности бизнес-процессов
- Уровень квалификации персонала
- Уровень удовлетворенности услугой гостем

2) Разработка корректирующих действий по борьбе с выявленными несоответствиями и дальнейший контроль

3) Составление дорожной карты СМК по примеру

Направление	Несоответствие	Нормативный документ	Задачи	Срок	Совместно с кем	Ожидаемый результат
Несоответствие в работе официантов	Несоответствие процесса приема заказа принятым стандартам	ГОСТ.....	- Направить персонал на тренинг  И т.д.	10 дней	С управляющим предприятия	Четкое выполнение стандартов при обслуживании гостей официантами

Практические навыки: демонстрация умений разработать систему менеджмента качества (СМК) организации деятельности предприятия питания; способности к разработке и моделированию бизнес-процессов производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса.

Проведение текущей аттестации.

**Контрольная точка 4** - защита группового проекта.

Максимальное количество баллов -15.

**8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

(модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

### 8.1. Основная литература

1. Никифорова, Т. А. Проектирование предприятий общественного питания : учебное пособие / Т. А. Никифорова, Д. А. Куликов, В. Коротков ; Оренбургский государственный университет. – Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2012. – 161 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259288>

2. Рождественская, Л. Н. Создание предприятия питания : учебное пособие : [16+] / Л. Н. Рождественская, Л. Е. Чередниченко, О. В. Рогова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 192 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=687594>

### 8.2 Дополнительная литература

1. Рождественская, Л. Н. Технология открытия предприятия питания : учебное пособие : [16+] / Л. Н. Рождественская, Л. Е. Чередниченко, О. В. Рогова ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2019. – 134 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575014>

2. Шлыков, С. Н. Инновации в проектировании пищевых предприятий : учебное пособие : [16+] / С. Н. Шлыков, Р. С. Омаров ; Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : АГРУС, 2024. – 92 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=721336>

### Нормативные документы:

1. ГОСТ 30389-2013. Межгосударственный стандарт «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания». [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200107325>

2. СП 118.13330.2022 приказ Минстроя России от 19 мая 2022 г. N 389/пр <https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=421241&dst=100006&demo=1>

3. Руководство - ТСН 31-320-2000 (МГСН 4.14-98) Система нормативных документов в строительстве. Московские городские строительные нормы. Предприятия общественного питания. [Электронный ресурс]. Режим доступа <https://docs.cntd.ru/document/1200000606?ysclid=ma0tv0a3fo272441627>

4. Градостроительный Кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 N 190-ФЗ (ред. от 19.12.2022) (с изм. и доп., вступ. в силу с 11.01.2023) Режим доступа: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_51040/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_51040/)

## 9. Программное обеспечение информационно-коммуникационных технологий

### 9.1. Информационные технологии

1. Персональные компьютеры;
2. Доступ к интернет
3. Проектор.
4. Система VOTUM.

### 9.2. Программное обеспечение

1. Windows 7
2. LibreOffice Writer,
3. LibreOffice Calc,



#### 4. LibreOffice Impress

### 9.3. Информационные справочные системы

1. <http://biblioclub.ru> – Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»  
Договор №96-09/2025 от 12.09.2025 г.
2. <http://lib.icone.ru> - Электронная библиотечная система АНО ВО «ИНО»
3. <http://edu.ru> – Федеральный портал «Российское образование»
4. <https://www.minobrnauki.gov.ru> – сайт Министерства науки и высшего образования РФ
5. <http://prlib.ru> – Президентская библиотека имени Б. Н. Ельцина
6. <http://rusneb.ru> – Национальная электронная библиотека
7. <http://rusneb.ru> – Национальная электронная библиотека
8. <http://elibrary.rsl.ru> – Российская государственная библиотека
1. <http://elibrary.ru> – Научная электронная библиотека «Elibrary»

## 10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Процесс изучения дисциплины «Проектирование предприятий ресторанного и гостиничного бизнеса» предусматривает контактную работу с преподавателем (работа на лекциях и практических занятиях) и самостоятельную (самоподготовка к лекциям и практическим занятиям) работу обучающегося.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине «Проектирование предприятий ресторанного и гостиничного бизнеса» выступают лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения), а также самостоятельная работа обучающихся.

**Теоретические занятия (лекции)** организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзамену, а также самостоятельной научной деятельности.

**Практическое занятие** - целенаправленная форма организации педагогического процесса, направленная на углубление научно-теоретических знаний и овладение определенными методами работы, в процессе которых вырабатываются умения и навыки выполнения тех или иных учебных действий в данной сфере науки. Аудиторные практические занятия играют исключительно важную роль в выработке у студентов навыков применения полученных знаний для решения практических задач в процессе совместной деятельности с преподавателями. Практические занятия носят систематический характер, регулярно следуя за каждой лекцией. Почти весь лекционный курс в его основной, наиболее сложной части, проходит через лекции и практические занятия, которые логически продолжают работу, начатую на лекции.

Если лекция закладывает основы научных знаний в обобщенной форме, практические занятия призваны углубить, расширить и детализировать эти знания, содействовать выработке навыков профессиональной деятельности. Практические занятия развивают научное мышление и речь студентов, позволяют проверить их знания, в связи с чем, упражнения, семинары выступают важным средством достаточно оперативной обратной связи. Практические занятия служат своеобразной формой осуществления связи теории с практикой.

Виды практических занятий: комбинация анализа нормативных документов с решением ситуационных задач, выполнение расчетно-графических работ, решение расчетных задач, Case-study, защита индивидуального и группового проекта, групповые консультации.

Практические занятия по Блокам 1, 2 проводятся в специализированном кабинете, оснащенном

стендами (чертежи, формата А1 - примеры выполнения:

- генерального плана и фасада здания предприятий общественного питания,
- плана предприятий с расстановкой оборудования,
- монтажной привязки оборудования горячего цеха),

мультимедийным техническим оборудованием и специализированным оборудованием.

Цель практических занятий: приобретение практических навыков в области проектирования предприятий ресторанного и гостиничного бизнеса, овладение технологиями расчетов и навыками выполнения чертежей. Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов.

**Целью самостоятельной работы** обучающихся является формирование способностей к самостоятельному познанию и обучению, поиску литературы, обобщению, оформлению и представлению полученных результатов, их критическому анализу, поиску новых и неординарных решений, аргументированному отстаиванию своих предложений, умений подготовки выступлений и ведения дискуссий.

Самостоятельная работа студентов обеспечивает:

- закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;
- формирование навыков работы с периодической, научной литературой и производственной документацией;
- систематизацию знаний студентов о теории и практике ресурсосбережения;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов. *Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.*

#### **Формы самостоятельной работы**

При изучении дисциплины «Проектирование предприятий ресторанного и гостиничного бизнеса» рекомендуется использовать следующие формы самостоятельной работы студентов:

- работа с учебной литературой и Интернет-ресурсами;
- работа в электронной образовательной среде;
- составление технико-экономического образования проекта;
- решение расчетных задач;
- выполнение расчетно-графической работы;
- подготовка к тестированию;
- подготовка докладов, рефератов, презентации;
- подготовка конспектов лекций, работа с нормативными источниками, учебной литературой по темам блока;
- подготовка к отчетному семинару;
- анализ технического задания на проект, составленного проектными организациями;
- проверка правильности подготовки технологического проекта, выполненного проектной организацией.

Перечень тем самостоятельной работы студентов по подготовке к лекционным и практическим занятиям соответствует тематическому плану рабочей программы дисциплины.

#### **11. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):**

В АНО ВО «ИНО» предусмотрены учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических/индивидуальных занятий, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Аудитории, в которых проводятся занятия по дисциплине, укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации

большой аудитории. Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (в электронном виде - презентаций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие примерным программам дисциплин, рабочим учебным программам дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду организации.

<b>Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения</b>	<b>Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)</b>
<b>Учебная аудитория №5</b> <b>Оснащение:</b> Стул с пюпитром – 48 шт. Стол преподавателя – 1 шт. Стул преподавателя – 1 шт. Экран большого размера – 1 шт. Меловая доска – 1 шт. Ноутбук - 1 шт. Проектор INFocus -1 шт.	115114, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Даниловский, наб. Дербеневская, д. 11, этаж № 1, нежилое помещение, площадью 479.2 м2 (часть нежилого помещения)
<b>Помещение для самостоятельной работы</b> <b>Оснащение:</b> Стул с пюпитром – 25 шт. Стол преподавателя – 1 шт., Стул преподавателя – 1 шт. Персональный компьютер с периферией, с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Организации. – 1 шт. МФУ - 1 шт.	115114, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Даниловский, наб. Дербеневская, д. 11, этаж № 1, нежилое помещение, площадью 479.2 м2 (часть нежилого помещения)