Приложение 4

к образовательной программе

Щеголев Александр Владимирович

Подписан: Щеголев Александр Владимирович
DN: C=RU, S=Орловская область, T=исполняющий обязанности директора, OU="СРЕДНЕРУССКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ - ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ """ РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ""", O="ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ """ РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ""", СНИЛС=13950729986, ИНН=575208091607, E=it@orel.ranepa.ru, G=Александр Владимирович, SN=Щеголев, CN=Щеголев Александр Владимирович
Основание: я подтверждаю этот документ своей удостоверяющей подписью
Местоположение: Среднерусский институт управления

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.08 Сервис на предприятиях питания
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания
(код, наименование направления подготовки)

Технология продукции и организация общественного питания
(наименование образовательной программы)

Заочная форма обучения
(форма обучения)

Год набора – 2025

Орёл

Автор(ы)-составитель(и) РПД:

Извекова Елена Витальевна,

к.б.н., доцент, доцент кафедры пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела

(ФИО, ученая степень, ученое звание, должность)

Заведующий кафедрой:

Меркулова Елена Геннадьевна,

к.б.н., доцент, доцент кафедры пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела

(ФИО, ученая степень, ученое звание, должность)

Рабочая программа дисциплины Б1.В.08 Сервис на предприятиях питания одобрена на заседании кафедры пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела Среднерусского института управления – филиал РАНХиГС.

протокол № 11 от «30»июня 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы....4

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы....5

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)....6

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания....8

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания....12

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине....*18*

7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)....25

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет....28

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы....30

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина Б1.В.08 Сервис на предприятиях питания обеспечивает формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС *(при наличии)*	**Код компетенции**	**Наименование компетенции**	**Код индикатора достижения компетенций**	**Наименование индикатора достижения компетенций**	**Образовательный результат**
B/01.6 Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания; 33.008 Руководитель предприятия питания; утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 года №281н	ПК-3	Способен управлять текущей деятельностью подразделений предприятия питания	ПК-3.1	Организует контроль за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и качества услуг	ПК-3.1. *З-1.* ***Знает*** структуру и организацию работы торговых помещений предприятий общественного питания ПК-3.1.*У-1.* ***Умеет*** управлять деятельностью подразделений на основных этапах обслуживания
B/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами; 33.008 Руководитель предприятия питания; утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от	ПК-3	Способен управлять текущей деятельностью подразделений предприятия питания	ПК-3.3	Использует информацию о зарубежных и отечественных прогрессивных технологиях оказания услуги общественного питания	ПК-3. ПК-3.3. *З-1.* ***Знает*** информационное обеспечение и прогрессивные технологии оказания услуги общественного питания; ПК-3.3. *У-1.* ***Умеет*** использовать информацию о зарубежных и отечественных прогрессивных технологиях оказания услуги общественного питания

7 мая 2015 года №281н					

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины:

6 з.е., 216 ак.час.

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий:

- заочная форма обучения: 20 ак. час на контактную работу с преподавателем, из них 8 ак.час на лекции и 12 ак.час на практические занятия. 187 ак. час на самостоятельную работу обучающихся.

Б1.В.08 Сервис на предприятиях питания реализуется на 3-м курсе после изучения дисциплин:

- Санитария и гигиена
- Безопасность и охрана труда
- Физиология питания.

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

3.1. Структура дисциплины (модуля)

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов		Объем дисциплины, ак.час											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		ВСЕГО	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий								Самостоятельная работа			
			Период теоретического обучения						Период промежуточной аттестации (сессия)					
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Контроль	СРкр	СРэк	СР
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ								
Тема 1.	Характеристика услуг общественного питания. Информационное обеспечение процесса обслуживания	61	2	0	0	4	0	0	0	0		0	0	55	Опрос Тестирование Контрольное задание
Тема2.	Характеристика торговых помещений и основные этапы организации обслуживания	44	2	0	0	2	0	0	0	0		0	0	40	Опрос Тестирование Контрольное задание
Тема3.	Технологии оказания услуг	44	2	0	0	2	0	0	0	0		0	0	40	Опрос Тестирование

	общественного питания													Контрольное задание
Тема4.	Организация труда обслуживающего персонала	58	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	52	Опрос Тестирование, контрольное задание
Промежуточная аттестация		9	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	экзамен
Итого		216	8	0	0	12	0	0	0	9	0	0	187	

Используемые сокращения:

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Характеристика услуг общественного питания. Информационное обеспечение процесса обслуживания. ПК-3.1.

Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы. Классификация услуг общественного питания. Характеристика услуг общественного питания. Методы и формы обслуживания. Состояние потребительского рынка. Особенности обслуживания на предприятиях общественного питания различных типов. Информационное обеспечение процесса обслуживания. Средства информации. Назначение и принципы составления меню. Виды меню. Карта вин. Карта коктейлей ресторана. Оформление меню и карты вин.

Тема 2. Характеристика торговых помещений и основные этапы организации обслуживания. ПК-3.1.

Виды, назначение и характеристика торговых помещений. Сервизная и моечная столовой посуды. Раздаточная. Сервис-бар (буфет). Помещение для нарезки хлеба. Освещение и вентиляция. Интерьеры и оборудование залов. Уборка торговых помещений. Расстановка мебели в залах. Основные этапы организации обслуживания. Порядок получения и подготовка посуды, приборов. Общие правила сервировки стола. Характеристика различных вариантов предварительной сервировки стола. Композиции из цветов. Музыкальное обслуживание.

Тема 3. Технологии оказания услуг общественного питания. ПК-3.3.

Прогрессивные технологии обслуживания. Обслуживание посетителей в ресторанах. Обслуживание приемов и банкетов. Специальные виды услуг и формы обслуживания. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов. Организация обслуживания гостей на высшем уровне (VIP). Организация обслуживания на социально ориентированных предприятиях питания.

Тема 4. Организация труда обслуживающего персонала. ПК-3.3.

Штатная структура работников. Требования к менеджеру торгового зала (метрдотелю, администратору). Требования к официанту. Требования к бармену. Требования к буфетчику сервис-бара. Факторы, определяющие условия и режим труда обслуживающего персонала. Организация труда обслуживающего персонала. Расчет численности работников зала и обслуживающего персонала на предприятиях питания.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.08 Сервис на предприятиях питания входят в состав оценочных материалов по

образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляют фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа — это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа — это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр

		2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).	
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2.Продумать логику и полноту ответа. 3.Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4.В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	Ответ считается верным: 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3.Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
		Для традиционной системы	Для бинарной системы
Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
		B	P/ Passed
Хорошо		C	P/ Passed
		D	P/ Passed
Удовлетворительно		E	P/ Passed
Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания

5.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.08 Сервис на предприятиях питания используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся:

опрос, тестирование, контрольное задание.

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема 1. Характеристика услуг общественного питания. Информационное обеспечение процесса обслуживания. ПК-3.1.

Опрос:

Примерный комплект вопросов для экспресс-опроса

№ п/п	Вопрос	Ответ	Оценка (баллы)
1	Какие основные факторы необходимо учитывать при размещении предприятий питания?		
2	Дайте классификацию услуг общественного питания		
3	Назовите цели и задачи обслуживания на предприятиях питания		
4	Перечислите методы и формы обслуживания на предприятиях питания		
5	Назовите назначение и принципы составления меню		
	Итого (сумма баллов)		

Тестовые задания:

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

1) Какие факторы необходимо учитывать при размещении предприятий общественного питания?

А) расположение производственных предприятий, административных, социально-культурных и учебных заведений;

Б) среднедушевой доход населения города (района);

В) профессиональный состав населения города (района).

2) Как делятся предприятия по месту функционирования?

А) по месту работы;

Б) по месту проживания;

В) по месту регистрации

3) Какую форму расчета целесообразно использовать в предприятиях общественного питания при школах, колледжах, лицеях?

А) предварительный

Б) при выходе из торгового зала

В) непосредственный, через контрольно-кассовый терминал

Контрольные задания:

Задание 1.

Укажите назначение торговых помещений, проставив соответствующие номера справа в таблице:

1. Помещение для хранения столовой посуды и приборов
2. Помещение для хранения ручной клади, верхней одежды
3. Помещение для обслуживания потребителей
4. Помещение для отпуска напитков, кондитерских изделий
5. Помещение для ожидания
6. Помещение для реализации смешанных напитков

Аванзал	
Сервизная	
Торговый зал	
Гардероб	
Буфет	
Коктейль-бар	

Задание 2.

Оцените уровень обслуживания ресторана, если результаты опроса и анкетирования 30 потребителей (n=30) показали (в баллах): качество обслуживания - 92, ассортимент – 98, комфорт – 115, культура обслуживания – 95.

Тема 2. Характеристика торговых помещений и основные этапы организации обслуживания. ПК-3.1.

Опрос:

Примерный комплект вопросов для экспресс-опроса

№ п/п	Вопрос	Ответ	Оценка (баллы)
1	Из каких этапов состоит организация проведения банкета?		
2	По каким схемам могут расставляться столы в банкетном зале?		
3	По каким параметрам определяют количество официантов для банкета?		
4	Как определяется оборачиваемость места в торговом зале предприятия общественного питания за час его работы?		
5	Каким бывает меню в зависимости от типа и формы обслуживания?		
	Итого (сумма баллов)		

Тестовые задания:

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

1. Какие основные способы подачи блюд используют в предприятиях общественного питания?

А) французский

Б) европейский

В) азиатский

2. Какие приборы используют при сервировке стола для подачи первых и вторых блюд?

А) закусочные

Б) столовые

В) десертные

3. Какие приборы используют при подаче сладких блюд в предприятиях общественного питания?

А) столовые

Б) закусочные

В) десертные

Контрольные задания:

Задание 1.

Рассчитайте количество тарелок для подачи второго блюда 50 участникам свадебного банкета.

Задание 2.

Рассчитайте необходимое количество посуды, приборов, стекла для проведения банкета-фуршета на 40 гостей. Нормативные данные необходимого количества посуды на одного участника банкета представлены в справочных материалах. Нормативные данные необходимого количества посуды на одного участника банкета представлены в справочных материалах. Нормативные данные необходимого количества посуды на одного участника банкета

Наименование посуды, приборов, стекла	Норматив на одного участника банкета
Рюмки различных видов	3,0
Фужер	1,0
Стакан для сока	0,25-0,5
Тарелка закусочная	1,5-2,0
Тарелка десертная или пирожковая	0,5-0,75
Нож закусочный	0,75-1,0
Вилка закусочная	1,5-2,0
Нож фруктовый	0,5-0,7
Вилка фруктовая	0,5-0,7

Тема 3. Технологии оказания услуг общественного питания. ПК-3.3.

Опрос:

Примерный комплект вопросов для экспресс-опроса

№ п/п	Вопрос	Ответ	Оценка (баллы)
1	Дайте определение понятию «прием»		
2	По каким случаям устраивают деловые приемы?		
3	Каким бывают банкеты по участию обслуживающего персонала?		
4	Какими бывают банкеты по ассортименту блюд и напитков?		
5	Назовите системы, являющиеся альтернативой программы R-Keeper		

	Итого (сумма баллов)		

Тестовые задания:

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

1. Что можно включить в услуги по организации досуга в предприятиях индустрии питания?
А) вызов такси
Б) организация музыкального обслуживания
В) проведение лекций
2. По мобильности предприятия общественного питания делятся на…
А) стационарные, передвижные
Б) люкс, высший, первый
В) постоянно действующие, сезонные
3. По времени функционирования предприятия общественного питания делятся на…
А) стационарные, передвижные
Б) люкс, высший, первый
В) постоянно действующие, сезонные

Контрольные задания:

Задание 1.

Оцените культуру обслуживания в ресторане, если по материалам проверок показатель культуры обслуживания составил 1 балл, а из 120 посетителей не удовлетворены культурой обслуживания 3 человека. Допустимый предел коэффициента культуры обслуживания 2,5 балла.

Задание 2.

Оцените уровень качества обслуживания кафе, если коэффициент культуры обслуживания - 3,7; коэффициент качества продукции – 3,5.

Тема 4. Организация труда обслуживающего персонала. ПК-3.3.

Опрос:

Примерный комплект вопросов для экспресс-опроса

№ п/п	Вопрос	Ответ	Оценка (баллы)

1	Какие виды затрат рабочего времени нормируются в предприятиях питания?		
2	Назовите основные направления и задачи научной организации труда в предприятиях питания		
3	Какой фактор определяет микроклимат в торговых помещениях предприятий питания?		
4	Назовите виды норм труда, используемые при нормировании труда в предприятиях питания		
5	Какие графики выхода на работу применяют в предприятиях общественного питания?		
	Итого (сумма баллов)		

Тестовые задания:

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

1. Как называется специалист, который отвечает за объем и качество продаж вина в ресторане?
А) бариста
Б) сомелье
В) су-шеф
2. Как называют специалиста по приготовлению кофе в предприятиях индустрии питания?
А) сомелье
Б) бариста
В) бармен
3. Заказ на банкет принимает…
А) метрдотель, директор
Б) бармен, повар
В) все варианты правильные

Контрольные задания:

Задание 1.

Общая оценка уровня обслуживания ($У_{обс}$) кафе составила 12 баллов. Внесите предложения, нацеленные на эффективность обслуживания и привлечение новых потребителей в кафе.

Задание 2.

Укажите последовательность выполнения заказа:

Получить посуду в сервизной	
Пробить чек на кассовом терминале для получения буфетной продукции	
Заказать блюда на раздаче горячего цеха	
Заказать блюда на раздаче холодного цеха	
Пробить чеки на получение холодных и горячих блюд	

5.5. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий

Для решения задач открытого типа, ситуационных задач, курсовой работы и тестовых заданий студенту разрешается использование калькулятора и справочных материалов, представленных в методических материалах.

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация (экзамен) проводится в устной и письменной форме.

Обучающийся получает экзаменационный билет с вариантами вопросов и задач. Обучающийся приступает к подготовке к ответу. Время на подготовку – 40 минут. Обучающийся отвечает на каждый вопрос в билете, демонстрируя свои знания и умения. При необходимости обучающийся отвечает на дополнительные вопросы преподавателя.

Для записей решения задач обучающийся получает чистые маркированные листы бумаги, затем приступает к решению. Необходимо дать ответ в письменном виде, подробно изложив ход решения, при необходимости завершить решение выводами.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

Тема 1. Характеристика услуг общественного питания. Информационное обеспечение процесса обслуживания. ПК-3.1.

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№п.п.	Вопрос
1.	Классификационные признаки предприятий общественного питания

2.	Какие действия должны предусмотреть предприятия, оказывающие услуги общественного питания в виде кейтеринга, чтобы обеспечить пищевую безопасность?

1.2. Контрольные задания с ключами правильных ответов:

Задание 1.

Укажите назначение торговых помещений, проставив соответствующие номера справа в таблице:

a. Помещение для хранения столовой посуды и приборов
b. Помещение для хранения ручной клади, верхней одежды
c. Помещение для обслуживания потребителей
d. Помещение для отпуска напитков, кондитерских изделий
e. Помещение для ожидания
f. Помещение для реализации смешанных напитков

Аванзал	
Сервизная	
Торговый зал	
Гардероб	
Буфет	
Коктейль-бар	

Задание 2.

Оцените уровень обслуживания ресторана, если результаты опроса и анкетирования 30 потребителей (n=30) показали (в баллах): качество обслуживания - 92, ассортимент – 98, комфорт – 115, культура обслуживания – 95.

2. Задания комбинированного типа:

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Назовите, как называется вид деятельности, целью которого является создание оптимальных структур управления, обеспечивающих эффективное выполнение требуемого объема работ, утвержденного ассортимента, на заданной территории? Варианты ответов: а) организация управления б) организация производства		
2.	Как классифицируются предприятия индустрии питания по мобильности? Варианты ответов: а) передвижные, стационарные б) постоянно действующие, сезонные		

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

1) Какие услуги предприятий общественного питания входят в информационно-консультативные?

А) консультации по организации музыкального обслуживания

Б) консультации по вопросам использования кулинарной продукции при различных заболеваниях

В) консультации по упаковке кулинарных изделий

2) Как делятся предприятия по месту функционирования?

А) по месту работы;

Б) по месту проживания;

В) по месту регистрации

Тема 2. Характеристика торговых помещений и основные этапы организации обслуживания. ПК-3.1.

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Вопрос
1.	Характеристика торговых помещений предприятий питания
2.	Основные этапы организации обслуживания на предприятиях питания

1.2. Контрольные задания с ключами правильных ответов.

Задание 1.

Рассчитайте количество тарелок для подачи второго блюда 50 участникам свадебного банкета.

Задание 2.

Рассчитайте необходимое количество посуды, приборов, стекла для проведения банкета-фуршета на 40 гостей. Нормативные данные необходимого количества посуды на одного участника банкета представлены в справочных материалах. Нормативные данные необходимого количества посуды на одного участника банкета представлены в справочных материалах. Нормативные данные необходимого количества посуды на одного участника банкета

Наименование посуды, приборов, стекла	Норматив на одного участника банкета
Рюмки различных видов	3,0
Фужер	1,0
Стакан для сока	0,25-0,5
Тарелка закусочная	1,5-2,0
Тарелка десертная или пирожковая	0,5-0,75
Нож закусочный	0,75-1,0
Вилка закусочная	1,5-2,0
Нож фруктовый	0,5-0,7
Вилка фруктовая	0,5-0,7

2. Задания комбинированного типа.

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Какой по виду банкет устраивают на дипломатических, официальных приемах? Варианты ответов: а) экспресс-стол б) банкет с полным обслуживанием официантами		
2.	Какой по виду банкет устраивают для проведения свадеб? Варианты ответов: А) банкет с частичным обслуживанием официантами Б) банкет с полным обслуживанием официантами		

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

1) Какой по виду банкет устраивают для проведения свадеб?
А) банкет с частичным обслуживанием официантами
Б) банкет с полным обслуживанием официантами
В) банкет «шведский стол»
2) Какая рюмка предназначена для подачи белых столовых вин?
А) лафитная
Б) мадерная
В) ренвейная
3) Какие приборы используют при сервировке стола для подачи первых и вторых блюд?

А) закусочные
Б) столовые
В) десертные

Тема 3. Технологии оказания услуг общественного питания. ПК-3.3.

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Вопрос
1.	Прогрессивные технологии обслуживания
2.	Обслуживание посетителей в ресторанах

1.2. Контрольные задания с ключами правильных ответов.

Задание 1.

Оцените культуру обслуживания в ресторане, если по материалам проверок показатель культуры обслуживания составил 1 балл, а из 120 посетителей не удовлетворены культурой обслуживания 3 человека. Допустимый предел коэффициента культуры обслуживания 2,5 балла.

Задание 2.

Оцените уровень качества обслуживания кафе, если коэффициент культуры обслуживания - 3,7; коэффициент качества продукции – 3,5.

2. Задания комбинированного типа.

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Уровень качества обслуживания определяют по формуле: Варианты ответов: А) $У_{кач.обс.} = \frac{У_{общ}}{n}$ Б) $У_{кач.обс.} = \frac{К_к+К_{кп}}{10}$		
2.	Какой нормативный уровень качества обслуживания (в баллах) является хорошим? Варианты ответов: А) меньше 0,7 Б) 0,89-0,7		

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

1) Количество официантов для банкета зависит от…
А) режима работы предприятия
Б) числа гостей, вида банкета, продолжительности пути от зала до кухни
В) застольной атмосферы

2) По мобильности предприятия общественного питания делятся на…
А) стационарные, передвижные
Б) люкс, высший, первый
В) постоянно действующие, сезонные
3) По времени функционирования предприятия общественного питания делятся на…
А) стационарные, передвижные
Б) люкс, высший, первый
В) постоянно действующие, сезонные

Тема 4. Организация труда обслуживающего персонала. ПК-3.3. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Вопрос
1.	Факторы, определяющие условия и режим труда обслуживающего персонала.
2.	Организация труда обслуживающего персонала

1.2. Контрольные задания с ключами правильных ответов.

Задание 1.

Общая оценка уровня обслуживания ($У_{обс}$) кафе составила 12 баллов. Внесите предложения, нацеленные на эффективность обслуживания и привлечение новых потребителей в кафе.

Задание 2.

Укажите последовательность выполнения заказа:

Получить посуду в сервизной	
Пробить чек на кассовом терминале для получения буфетной продукции	
Заказать блюда на раздаче горячего цеха	
Заказать блюда на раздаче холодного цеха	
Пробить чеки на получение холодных и горячих блюд	

2. Задания комбинированного типа.

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Количество официантов для банкета зависит от… Варианты ответов: А) режима работы предприятия Б) числа гостей, вида банкета, продолжительности пути от зала до кухни		
2.	Какие параметры определяют микроклимат в торговых помещениях предприятий питания? Варианты ответов: а) температура воздуха, относительная влажность б) количество посадочных мест		

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

1. Как называется специалист, который отвечает за объем и качество продаж вина в ресторане?

А) бариста

Б) сомелье

В) су-шеф

2. Как называют специалиста по приготовлению кофе в предприятиях индустрии питания?

А) сомелье

Б) бариста

В) бармен

3. Заказ на банкет принимает…

А) метрдотель, директор

Б) бармен, повар

В) все варианты правильные

6.3. Критерии и шкала оценивания.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ
Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на	отлично

дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок	
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	хорошо
Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	удовлетворительно
Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. обучающийся не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	неудовлетворительно

6.4. Для решения контрольных заданий обучающемуся разрешается использование калькулятора и справочных материалов, представленных в методических указаниях.

7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)

Методические рекомендации и указания, обеспечивающие возможность освоения дисциплины, содержатся в учебно-методических пособиях.

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине включает следующие материалы:

1. Извекова Е.В. Организация производства и обслуживания в предприятиях питания. Практикум для обучающихся по направлению подготовки 19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания» (уровень бакалавриата) [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Е.В. Извекова. – Электрон. текстовые и граф. дан. (1539 Кб). – Орел: ОрелГУЭТ, 2021. – Режим доступа: ЭИС ФГБОУ ВО «ОрелГУЭТ». – Публичное пользование ограничено.

2. Извекова Е.В. Организация производства и обслуживания в предприятиях питания Методические указания по выполнению курсовых работ для обучающихся по направлению подготовки 19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания» (уровень бакалавриата) [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Е.В. Извекова, О.Л. Ладнова. – Электрон. текстовые и граф. дан. (552 Кб). – Орел: ОрелГУЭТ, 2021. – Режим доступа: ЭИС ФГБОУ ВО «ОрелГУЭТ». – Публичное пользование ограничено.

Подготовка к лекциям.

В период подготовки к лекционным занятиям следует научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы. В основу его нужно положить рабочие программы изучаемых в семестре дисциплин. Каждому обучающемуся следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Необходимо осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, следует изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

Самостоятельная работа на лекции.

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающегося. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не

приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции. Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

Подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к каждому практическому занятию каждый обучающийся должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений обучающемуся необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме практического занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или 10 письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно ответить на теоретические вопросы практического занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Структура практического занятия:

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы может практическое занятие состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.
2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме практического занятия.
3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.
4. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.
5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний обучающихся. Примерная продолжительность — до 15 минут. Вторая часть — выступление обучающихся

с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов практического занятия. Обязательный элемент доклада – представление и анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса. Примерная продолжительность — 20-25 минут. После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа практического занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность – до 15-20 минут. Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а затем идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на практическом занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность – 15-20 минут. Подведением итогов заканчивается практическое занятие. Обучающимся должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования. Примерная продолжительность — 5 минут.

Работа с литературными источниками.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

1. Николенко, П. Г. Контроль качества и ХАССП на предприятиях общественного питания : учебник для вузов / П. Г. Николенко, М. В. Ефремова, А. М. Терехов. — Санкт-Петербург : Лань, 2025. — 472 с. — ISBN 978-5-507-52093-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/467798

2.Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса : учебное пособие для вузов / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2026. — 248 с. — ISBN 978-5-507-57090-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/523710

3.Любецкая, Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания : учебник / Т. Р. Любецкая. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 308 с. — ISBN 978-5-8114-3754-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/206936

8.2. Дополнительная литература

1. Васюкова, А.Т. Организация производства в ресторанах : учебник для вузов / А. Т. Васюкова, А. В. Мошкин ; под редакцией А. Т. Васюковой. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 92 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18115-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/580436 (дата обращения: 14.10.2025).

2. Васюкова, А.Т. Технология и организация производства ресторанной продукции : учебник для вузов / А. Т. Васюкова, А. В. Мошкин ; под редакцией А. Т. Васюковой. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18097-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/580433 (дата обращения: 14.10.2025).

3. Карабущенко, П.Л. Искусство гостеприимства : учебник для вузов / П. Л. Карабущенко, Т. А. Шебзухова, А. А. Вартумян. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 285 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20292-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/569281 (дата обращения: 14.10.2025).

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. ГОСТ 32692-2014 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания. – URL: https://internet-law.ru/gosts/gost/57537.

2. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования. – URL: https://internet-law.ru/gosts/gost/57023.

3. ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу. URL: https://internet-law.ru/gosts/gost/56009.

4. ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения. URL: https://internet-law.ru/gosts/gost/54758.

5. СанПиН 2.3/2.4.3590-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания населения». – URL: https://docs.cntd.ru/document/566276706.

8.4. Интернет-ресурсы

http://www.ezproxy.ranepa.ru:3561/login?url=http://www.biblio-online.ru/
http://www.ezproxy.ranepa.ru:3561/login?url=http://iprbookshop.ru/
http://www.consultant.ru/
http://www.biblioclub.ru/

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Требования к аудитории:
- Лекционные
- Семинарские
- Помещения для самостоятельной работы

Требования к оборудованию:
- Доска
- проектор
- Компьютер (стационарный) или ноутбук

Требования к программному обеспечению:
- пакет MicrosoftOffice

Таблица 1 – Программное обеспечение

Наименование программного обеспечения	**Назначение и тип лицензии программного обеспечения**
7-Zip	Архиватор с высокой степенью сжатия Свободная лицензия
Adobe Acrobat	Чтение, печать и рецензирование файлов PDF. Свободная лицензия
Adobe Reader	Просмотр, печать и внесение аннотаций в документы PDF. Свободная лицензия
GIMP	бесплатный графический редактор для работы с растровой графикой
Kaspersky Endpoint Security	Антивирусное ПО
MS Office	Пакет офисных приложений
Notepad++	Бесплатный текстовый редактор с открытым исходным кодом для работы на платформе Windows.
Open Office	Свободный пакет офисных приложений. Свободная лицензия
Yandex Browser	Браузер

	Свободная лицензия
Yandex Messenger	приложение для общения, групповых чатов, а также аудио – и видеозвонков
ГАРАНТ	Справочно-правовая система
Консультант Плюс	Справочно-правовая система
Яндекс Диск	облачное хранилище для файлов, данных и видео от Яндекс
Яндекс Календарь	бесплатный персональный информационный менеджер
Яндекс Телемост	сервис для видеовстреч без ограничений по времени

Материально-техническая база соответствует действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивает проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся.

Все кабинеты, аудитории и лаборатории оснащены противопожарной сигнализацией, обслуживаемой специализированной организацией и находящиеся в исправном состоянии.