

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 19.03.2025 08:07:41

Уникальный программный ключ:

c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Товолжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

УТВЕРЖДЕНО

на заседании Ученого совета

Высшей школы туризма и социальных технологий

Протокол от 26.08.2024 г. № 1

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

(фонд оценочных средств) для проведения промежуточной аттестации
по дисциплине

Практикум «Администратор ресторана»

наименование дисциплины

по образовательной программе высшего образования – программе

бакалавриата

бакалавриата,
специалитета,
магистратуры

Туризм и индустрия гостеприимства

наименование образовательной программы

43.03.03 «Гостиничное дело»

шифр, наименование направления подготовки / специальности

Составитель

Грашин С.А. доцент, высшей школы туризма и социальных технологий, кандидат экономических наук

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

1. Паспорт фонда оценочных средств (далее – ФОС)

1.1. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижения компетенции
ПК-2	Способен к управлению ресурсами и персоналом организаций сферы туризма и гостеприимства	ИПК-2.1. Осуществляет оценку и планирование потребностей организаций сферы туризма и гостеприимства в материальных ресурсах и персонале ИПК-2.2. Осуществляет планирование текущей деятельности организаций сферы туризма и гостеприимства ИПК-2.3. Осуществляет формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности организаций сферы туризма и гостеприимства ИПК-2.4. Использует программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности
ПК-4	Способен организовать процесс обслуживания потребителей услуг организаций сферы туризма и гостеприимства на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ИПК-4.1. Выбирает и применяет современные технологии обслуживания гостей ИПК-4.2. Организует контроль за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества предоставляемых услуг ИПК-4.4. Работает с прикладными и профессиональными программами бронирования и резервирования

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

владеть навыками планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

навыками планирования текущей деятельности по организации приема и размещения

уметь: осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий процесс; предоставлять качественный сервис различным категориям гостей

знать: основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения
основы организации службы приема и размещения

1.2. Содержание дисциплины

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

1.3. Система оценивания по дисциплине

Дисциплина изучается в течение одного семестра.
Форма промежуточной аттестации по дисциплине – зачет.

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

2. Перечень оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации

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

В ходе проведения промежуточной аттестации осуществляется контроль и оценка результатов освоения компетенций.

Перечень вопросов и заданий для подготовки к зачету

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

1. Создание в торговом зале ресторана благоприятного микроклимата.
2. Производственная деятельность ресторана.
3. Законодательные, нормативные акты, которые регулируют деятельность ресторана.
4. Культура сервиса и общие правила ресторанного этикета. Манеры поведения.
5. Торговые помещения ресторана, их характеристика, виды, оборудование.
6. Обеспечение поточности производства и последовательность осуществления технологических процессов.
7. Обеспечение рабочих мест необходимым оборудованием, инвентарем, инструментами.

8. Подготовка торговых помещений ресторана к обслуживанию.
9. Встреча и размещение посетителей. Оформление заказа.
10. Организация обслуживания посетителей в ресторане.
11. Расчёт с посетителями.
12. Специальные формы и типы обслуживания в ресторане.
13. Характеристика и виды меню. Принципы составления меню, оформление.
14. Подача блюд в ресторане.
15. Оборудование торгового и банкетного залов в ресторане.
16. Работа, связанная с открытием и закрытием предприятия.
17. Контроль товарно-материальных запасов.
18. Проверка запасов продуктов и заказ новых при необходимости.
19. Проверка качества готовой продукции и меры по устранению недостатков.
20. Осуществление функций уполномоченного по продвижению качественного обслуживания.
21. Инспектирование обеденного зала, кухни, туалетов, кладовых, склада и стоянку для автомашин.
22. Инструктаж персонала относительно размера порций, контроль за отходами и т. д.
23. Светомузыкальное оформление ресторана.
24. Отделочные материалы в ресторане.
25. Уборка зала, расстановка мебели в ресторане.
26. Порядок получения и подготовка посуды, приборов, столового белья.
27. Виды столовой посуды и приборов в ресторане.
28. Сервировка столов.
29. Уборка со стола и замена использованной посуды, приборов.
30. Права и обязанности работников ресторана. Обслуживающий и управленческий персонал.

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

31. Подготовка персонала к обслуживанию.
32. Регистрация предварительных заказов на обслуживание.
33. Работа с постоянными гостями.
34. Контроль процедуры обслуживания в обеденном зале.
35. Предупреждение возникновения проблем.
36. Рассмотрение претензии, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов.
37. Нестандартные ситуации, контроль над ними.
38. Работа с «проблемными клиентами».
39. Информирование руководства организации об имеющихся недостатках в обслуживании клиентов, принимает меры к их ликвидации.
40. Обязанности метрдотеля.
41. Внешний вид и культура речи. Фирменная одежда обслуживающего персонала.
42. Методы организации труда официантов.
43. Составление графика работы по сменам.
44. Правила внутреннего распорядка для работников общественного питания.
45. Требования, предъявляемые к работникам общественного питания (личные качества, должностные обязанности, требования к квалификации).
46. Правила и нормы охраны труда (формы рабочего времени, формы служебных графиков, медицинское обслуживание работников).
47. Техника безопасности (курсы первой помощи, поведение в чрезвычайных ситуациях, тренинги).
48. Перечень требований производственной санитарии и гигиены (способы их осуществления).

Тест промежуточной аттестации

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

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

- а) бар
- б) кафе
- в) закусочная

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

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

3. Интерьер ресторана оценивается с позиций:

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

4. Концепция ресторана может быть

- а) тематической,
- б) событийной
- в) тусовочной

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

- а) вместимость
- б) менеджмент
- с) маркетинг

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

- а) ресторан
- б) кафе
- с) бар
- д) буфет

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

- а) столовая
- б) закусочная
- с) кейтеринг

8. В зависимости от месторасположения различают:

- а) городские рестораны
- б) деревенские рестораны
- в) рестораны на остановках

9. В зависимости от критерия предприятия питания подразделяются на:

- а) общедоступные
- б) с обслуживанием определенного контингента клиентов

10. В зависимости от широты ассортимента предлагаемой продукции, прежде всего можно выделить категорию предприятий питания:

- а) полносервисные
- б) специализированные

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

- а) бар б) кафе
- в) закусочная

12. Интерьер ресторана оценивается с позиций:

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

13. Концепция ресторана может быть

- а) тематической,
- б) событийной
- в) тусовочной

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

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

- а) ресторан
- б) кафе
- с) бар
- д) буфет

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

- а) столовая
- б) закусочная
- с) кейтеринг

16. В мировой практике жизненный цикл среднего успешного тематического ресторана

- а) 15—20 лет
- б) 25—30 лет
- в) 30—35 лет

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

- а) вестибюль
- б) аванзал
- в) банкетный зал

18. Важным является обеспечение в торговых залах ресторанов нормального температурного режима

- а) 15-16°C
- б) 16-18°C
- в) 17-19°C

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

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

20. В какой последовательности подают напитки?

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

21. Какие виды меню вы знаете?

- а) со свободным выбором блюд
- б) скомпонованных обедов
- в) дневного рациона

- г) диетического
- д) детского питания
- е) банкетное
- ж) специальных видов обслуживания
- з) заказное
- и) верны все ответы кроме з)
- к) верны все ответы кроме ж)

22. Порядок подачи вторых блюд?

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

23. В чем подают горячие гарниры?

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

24. В чем подают холодные гарниры?

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

25. Что значит способ подачи блюд в обнос?

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

26. Что значит английский способ подачи блюд?

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

27. Что значит обслуживание в стол?

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

28. Какова температура подачи сладкого блюда?

- а) 8-9
- б) 5-7
- в) 8-10

29. Какова температура подачи красного вина?

- а) 10-14
- б) 10-15
- в) 9-13