

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 19.03.2025 08:00:05
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

43.03.02 «Туризм»
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 туризм 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 клиенториентированных 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
 - в) 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

- a) ресторан
- b) кафе
- c) бар
- d) 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

- a) столовая
- b) закусочная
- c) кейтеринг

8. В зависимости от месторасположения различают:

- a) городские рестораны
- b) деревенские рестораны
- в) рестораны на остановках

9. В зависимости от критерия предприятия питания подразделяются на:

- a) общедоступные
- b) с обслуживанием определенного контингента клиентов

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

- a) полносервисные
- b) специализированные

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

- a) бар б) кафе
- в) закусочная

12. Интерьер ресторана оценивается с позиций:

- a) красоты оформления
- b) качества оформления вестибюля и торгового зала

13. Концепция ресторана может быть

- a) тематической,
- b) 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

- a) ресторан
- b) кафе
- c) бар
- d) 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

- a) столовая
- b) закусочная
- c) кейтеринг

16. В мировой практике жизненный цикл среднего успешного тематического ресторана

- a) 15—20 лет
- b) 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