

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Павлова Анна Викторовна

Должность: Декан факультета

Дата подписания: 20.09.2024 09:21:15

Уникальный идентификатор документа:

798bda...e827768f6f1710bd17a9070c31fdc1b6a6ac5a1f10c8c5199

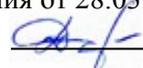
МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»  
Краснодарский филиал РЭУ им. Г. В. Плеханова

*Приложение 6 к основной профессиональной образовательной программе  
по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания,  
направленность (профиль) программы «Технология и организация ресторанного дела»*

**Кафедра торговли и общественного питания**

УТВЕРЖДЕНО

Протоколом заседания кафедры торговли и  
общественного питания от 28.03.2019 № 8

Зав. КТП, к.э.н., доц.  С.Н. Диянова

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПО УЧЕБНОМУ МОДУЛЮ**

**Б1.В.ДВ.05.01 Модуль Инновационные технологии ресторанного сервиса**

для студентов приема 2020 г.

**Направление подготовки 19.03.04**

**Технология продукции и организация общественного питания**

**Направленность (профиль) программы**

**«Технология и организация ресторанного дела»**

Уровень высшего образования **Бакалавриат**

Программа подготовки **академический бакалавриат**

Краснодар  
2019 г.

Промежуточная аттестация по учебному модулю Б1.В.ДВ.05.01 Модуль Инновационные технологии ресторанного сервиса не предусмотрена. Промежуточная аттестация осуществляется по каждой из дисциплин, входящих в учебный модуль Б1.В.ДВ.05.01 Модуль Инновационные технологии ресторанного сервиса.

1. Фонд оценочных средств по учебному модулю с внесенными дополнениями и изменениями рекомендован к утверждению на заседании кафедры торговли и общественного питания протокол от 17.03.2020г. № 8

И.о. зав. кафедрой

 (Е.Н. Губа)

*Приложение 6 к основной профессиональной образовательной программе  
по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация  
общественного питания, направленность (профиль) программы «Технология и  
организация ресторанного дела»*



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»  
К Р А С Н О Д А Р С К И Й Ф И Л И А Л  
Краснодарский филиал РЭУ им. Г. В. Плеханова

Кафедра торговли и общественного питания

УТВЕРЖДЕНО

Протоколом заседания кафедры торговли и  
общественного питания от 28.03.2019 № 8  
Зав КТП, к.э.н., доц.  С.Н. Диянова

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ  
Б1.В.ДВ.05.02.01 Технология ресторанного сервиса  
для студентов приема 2020 г.**

**Направление подготовки 19.03.04  
Технология продукции и организация общественного питания**

**Направленность (профиль) программы  
«Технология и организация ресторанного дела»**

Составитель:

к.т.н., доцент



Т.А. Джум

Краснодар  
2019

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ</b> .....	4
<b>2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ РАЗРАБОТКИ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ</b> .....	4
<b>3. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b> .....	5
<b>4. ПАСПОРТ ФОС ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ «ТЕХНОЛОГИЯ РЕСТОРАННОГО СЕРВИСА»</b> .....	7
<b>5. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ, ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ</b> .....	8
<b>6. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ И ИНЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b> .....	10
<b>7. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ</b> .....	11
<b>ПРИЛОЖЕНИЯ:</b>	
1. Диагностическое (входное тестирование).....	13
2. Комплект тестов (тестовых заданий).....	17
3. Вопросы для подготовки к зачету .....	39
4. Темы деловых игр .....	49
5. Кейс-стади .....	58
6. Комплексные ситуационные задания .....	66
7. Вопросы для собеседования .....	69
8. Комплект заданий для выполнения контрольной работы .....	72
9. Комплект заданий для выполнения контрольной работы студентами заочной формы обучения.....	74
10. Перечень тем обсуждаемых вопросов для проведения круглого стола, дискуссий.....	78
11. Темы рефератов .....	82
Лист регистрации изменений.....	86

## **1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Фонд оценочных средств по учебной дисциплине «Технология ресторанного сервиса» является неотъемлемой частью нормативно-методического обеспечения системы оценки знаний и уровня сформированности компетенций обучающихся направления подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания направленности (профиля) программы «Технология и организация ресторанного дела» и обеспечивают качество образовательного процесса.

Фонд оценочных средств входит в состав ОПОП ВО, представляют собой совокупность контролирующих материалов, предназначенных для измерения уровня достижения обучающихся установленных результатов обучения, указанных в рабочей программе учебной дисциплины.

Фонд оценочных средств по дисциплине используется при входном контроле уровня подготовки обучающихся в начале изучения дисциплины, при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине с учетом требований:

«Положения о текущем контроле, рубежном контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»,

«Положения о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»,

«Положения о разработке основных профессиональных образовательных программ подготовки бакалавров, специалистов и магистров в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»,

«Положения о порядке организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»,

«Положения о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова».

Входной контроль уровня подготовки обучающихся в начале изучения дисциплины проводится с целью определения реального уровня профессиональной подготовки обучающихся в процессе изучения следующих дисциплин «Сервисная деятельность предприятий питания», «Традиции и культура питания народов мира», «Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания», «Технология ресторанной продукции за рубежом», «Маркетинг продукции и услуг в общественном питании», «Управление качеством ресторанной продукции».

Виды оценочных средств по учебной дисциплине «Технология ресторанного сервиса» соответствуют образовательным технологиям, представленным в рабочей программе учебной дисциплины, в Календарно-тематическом плане учебной дисциплины.

## **2 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ РАЗРАБОТКИ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

Целью разработки фонда оценочных средств по учебной дисциплине «Технология ресторанного сервиса» является установление соответствия знаний и уровня сформированности компетенций студента на данном этапе обучения требованиям рабочей программы учебной дисциплины.

Задачи, решаемые при помощи оценочных средств по учебной дисциплине:

- управление процессом приобретения студентами необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных в ФГОС ВО по соответствующему направлению подготовки;
- управление достижением целей реализации ОПОП ВО, определенных в виде набора общекультурных (ОК), общепрофессиональных (ОПК), профессиональных (ПК) компетенций выпускников, указанных в ФГОС ВО;
- оценка достижений студентов в процессе изучения дисциплины;
- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс;
- обеспечение понимания бакалаврами значения и роли санитарно-гигиенического состояния производства в ресторанном бизнесе, связанного с предупреждением потерь и получением доброкачественной продукции, с учетом основных закономерностей при производстве и хранении безопасных продуктов;
- отработка знаний, умений и навыков по применению санитарно-гигиенических требований к персоналу, оборудованию и функционированию на предприятиях общественного питания;
- получение навыков в освоении современных методов дезинфекции технологического оборудования, применения новых дезинфицирующих веществ.

### **3. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Изучение учебной дисциплины «Технология ресторанного сервиса» направлено на формирование следующих компетенций:

**ПК-7** - способностью анализировать и оценивать результативность системы контроля деятельности производства, осуществлять поиск, выбор и использование новой информации в области развития индустрии питания и гостеприимства.

Основными этапами формирования данных компетенций при изучении учебной дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой разделов (тем) учебной дисциплины. Изучение каждого раздела (темы) предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями.

Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций обучающимися.

Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины (таблица 1):

Таблица 1

Разделы (темы) дисциплины (модулей)	ПК-7
<b>Модуль I. Основы ресторанного сервиса.</b>	
1. Общая характеристика процесса обслуживания	+
2. Характеристика торговых помещений	+
3. Столовые посуда, приборы, белье	+
4. Информационное обеспечение процесса обслуживания	+
<b>Модуль II. Производственно-технологическая культура ресторанного сервиса</b>	
5. Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап	+
6. Обслуживание потребителей в ресторанах	+
7. Обслуживание приемов и банкетов	+
8. Специальные виды услуг и формы обслуживания	+
9. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов	+
<b>Модуль III. Управление качеством в заведениях сферы</b>	
	+

<b>ресторанного бизнеса</b> 10. Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса	
--	--

#### 4 ПАСПОРТ ФОС ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ «ТЕХНОЛОГИЯ РЕСТОРАННОГО СЕРВИСА»

Фонд оценочных средств по учебной дисциплине «Технология ресторанного сервиса» включает контрольные материалы для проведения входного контроля уровня подготовки обучающихся в начале изучения дисциплины, текущего контроля и промежуточной аттестации с указанием этапов формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы:

Контролируемые разделы, темы в соответствии с РПД	Формируемые компетенции	Оценочные средства		
		Тестовые задания, кол-во	Другие оценочные средства	
			Вид	Кол-во
Диагностическое тестирование (входной контроль)		25	-	-
<b>Модуль I. Основы ресторанного сервиса</b> 1. Общая характеристика процесса обслуживания	ПК- 7	20	собеседование реферат круглый стол	3
2. Характеристика торговых помещений	ПК- 7	20	собеседование реферат круглый стол	3
3. Столовые посуда, приборы, белье	ПК- 7	20	собеседование реферат, кейс-стади круглый стол	4
4. Информационное обеспечение процесса обслуживания	ПК- 7	20	собеседование реферат кейс-стади круглый стол	4
<b>Модуль II. Производственно-технологическая культура ресторанного сервиса</b> 5. Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап	ПК- 7		собеседование, деловая игра	2
6. Обслуживание потребителей в ресторанах	ПК- 7	20	собеседование, кейс-стади деловая игра	3
7. Обслуживание приемов и банкетов	ПК- 7	20	собеседование, реферат, кейс-стади круглый стол	4
8. Специальные виды услуг и формы обслуживания	ПК- 7	20	собеседование, реферат кейс-стади	4

			круглый стол	
9. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов	ПК- 7		собеседование, реферат, кейс-стади, комплексные ситуационные задания круглый стол контрольная работа	6
<b>Модуль III.</b> <b>Управление качеством в заведениях сферы ресторанного бизнеса</b> 10. Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса	ПК- 7		собеседование, реферат, кейс-стади комплексные ситуационные задания дискуссия	5
<b>Промежуточная аттестация</b>	ПК-7	-	Вопросы и практические задания зачету	1
Всего	ПК- 7	140	9	39

## **5. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ, ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ**

Контроль сформированности компетенции осуществляется с позиции оценивания составляющих ее частей по трёхкомпонентной структуре компетенции: знать, уметь, владеть и (или) иметь опыт деятельности.

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием разделов (тем) дисциплины (см. Раздел II «Содержание дисциплины» РПД).

Оценивание компетенций в рамках изучения учебной дисциплины «Технология ресторанного сервиса» осуществляется в форме текущего и промежуточного контроля.

В рамках текущего контроля оценивается отдельно взятая компетенция на основе продемонстрированного обучающимся уровня самостоятельности в применении полученных в ходе изучения учебной дисциплины знаний, умений и навыков. В ходе изучения данной дисциплины осваивается определенный этап формирования компетенции.

В рамках промежуточного контроля осуществляется оценка уровня обученности по учебной дисциплине на основе комплексного подхода к уровню сформированности всех компетенций, обязательных к формированию в процессе изучения дисциплины. При оценке обучаемого в процессе определения уровня освоения учебной дисциплины в качестве основного критерия выступает наличие сформированных у него компетенций по результатам освоения учебной дисциплины.

Для обучающихся очной формы применяется 100-балльная оценка знаний, для обучающихся заочной формы обучения – традиционная четырехбалльная система оценки знаний.

Показатели и критерии оценивания планируемых результатов освоения компетенций и результатов обучения, шкала оценивания представлены в таблице 2:

Таблица 2

100-балльная система оценки	Традиционная четырехбалльная система оценки	Формируемые компетенции (индикаторы компетенций)	Критерии оценивания
85 – 100 баллов	«отлично» «зачтено»	ПК-7	<p><b>Знает верно и в полном объеме:</b> методику оценки результативности системы контроля сервисной деятельности на предприятиях индустрии питания</p> <p><b>Умеет верно и в полном объеме:</b> осуществлять поиск, выбор и использование инновационных технологий ресторанного сервиса на предприятиях индустрии питания и гостеприимства</p> <p><b>Владет навыками верно и в полном объеме:</b> навыками анализа результативности системы контроля сервисной деятельности на предприятиях индустрии питания и гостеприимства</p>
70 – 84 баллов	«хорошо» «зачтено»	ПК-7	<p><b>Знает с незначительными замечаниями:</b> методику оценки результативности системы контроля сервисной деятельности на предприятиях индустрии питания</p> <p><b>Умеет с незначительными замечаниями:</b> осуществлять поиск, выбор и использование инновационных технологий ресторанного сервиса на предприятиях индустрии питания и гостеприимства</p> <p><b>Владет навыками с незначительными замечаниями:</b> навыками анализа результативности системы контроля сервисной деятельности на предприятиях индустрии питания и гостеприимства</p>
50 – 69 баллов	«удовлетворительно» «зачтено»	ПК-7	<p><b>Знает на базовом уровне, с ошибками:</b> методику оценки результативности системы контроля сервисной деятельности на предприятиях индустрии питания</p> <p><b>Умеет на базовом уровне, с ошибками:</b> осуществлять поиск, выбор и использование инновационных технологий ресторанного сервиса на предприятиях индустрии питания и гостеприимства</p> <p><b>Владет на базовом уровне, с ошибками:</b> навыками анализа результативности системы контроля сервисной деятельности на предприятиях индустрии питания и гостеприимства</p>
менее 50 баллов	«неудовлетворительно» «не зачтено»	ПК-7	<p><b>Не знает на базовом уровне:</b> методику оценки результативности системы контроля сервисной деятельности на предприятиях индустрии питания</p> <p><b>Не умеет на базовом уровне:</b> осуществлять поиск, выбор и использование инновационных технологий ресторанного сервиса на предприятиях индустрии питания и гостеприимства</p> <p><b>Не владеет на базовом уровне:</b> навыками анализа результативности системы контроля сервисной деятельности на предприятиях индустрии питания и гостеприимства</p>

Оценка «Неудовлетворительно» ставятся также в случаях, если студент не приступал к выполнению задания, списывал, фальсифицировал данные и результаты

работы. Результирующая оценка по итогам текущего контроля рассчитывается как сумма взвешенных оценок, полученных по итогам выполнения всех заданий.

Фонды оценочных средств сформированы на бумажном и электронном носителях и хранятся на кафедре.

На сайте филиала в свободном доступе для студентов размещены фонды оценочных средств: для подготовки к семинарским, выполнению самостоятельной работы, вопросы к зачетам, экзаменам, варианты тестовых заданий и т. п.

## **6 ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ И ИНЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

### **Текущий контроль**

Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода теоретического обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы обучающегося в соответствии с утвержденным графиком учебного процесса.

Типовые контрольные задания и иные оценочные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности представлены в Приложениях 2,4,5,6,7,8,9,10,11)

### **Промежуточная аттестация**

Вопросы для проведения промежуточной аттестации соотносятся соответственно со знаниевыми компонентами, умениями, навыками, характеризующими этапы формирования компетенций в рамках изучаемой дисциплины. Перечень вопросов и практических заданий к зачету с оценкой представлены в Приложении 3.

## **7 МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ**

Оценка знаний, умений, навыков, и (или) опыта деятельности, характеризующая этапы формирования компетенций в результате освоения дисциплины проводится в форме текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Текущий контроль успеваемости обучающихся - текущая аттестация - проводится в течение семестра в ходе аудиторных и внеаудиторных занятий с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по ее корректировке, совершенствованию методики обучения, организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.

Контроль за выполнением обучающимися каждого вида работ проводится поэтапно и служит основанием для промежуточной аттестации по дисциплине. Все виды текущего контроля осуществляются в процессе контактной работы преподавателя с обучающимся.

Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения обучающимися знаний и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков, характеризующие этапы формирования компетенций.

Процедура оценивания знаний, умений и (или) опыта деятельности, обучающихся основывается на следующих принципах:

1. Регулярность и периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Надежность, использование единообразных стандартов и критериев оценивания.

3. Справедливость – разные обучающиеся должны иметь равные возможности.
4. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
5. Соблюдение последовательности проведения оценки: развитие компетенций идет по возрастанию - поэтапно, и оценочные средства на каждом этапе учитывают это развитие.
6. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и обучающимися) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков и дальнейшему развитию.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится с целью определения соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине требованиям ФГОС ВО. Промежуточная аттестация проводится после завершения изучения дисциплины в соответствии с рабочей программой. Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.

Наименование оценочного средства	Характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства по дисциплине	Методы оценки результатов
1. Тест	Средство, позволяющее оценить уровень знаний студента путем выбора им одного из нескольких вариантов ответов на поставленный вопрос. Возможно использование тестовых вопросов, предусматривающих ввод обучающимся короткого и однозначного ответа на поставленный вопрос.	Тестовое задание (Приложение 2, входной контроль), приложение 1)	экспертный
2. Кейс-стади	Проблемное задание, в котором студенту предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную технологическую ситуацию, необходимую для решения данной проблемы	Ситуация, задание для решения проблемы (Приложение 5)	экспертный
3. Собеседование	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя со студентами	Вопросы по темам дисциплины (Приложение 7)	экспертный
4. Комплексные ситуационные задания	Задачи и задания: -репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знания фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; -реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; -творческого уровня, позволяющие	Комплект разноуровневых задач и заданий (Приложение 6)	экспертный

	оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения		
5. Реферат	Письменный доклад или выступление по выбранной теме, отличительной особенностью которого является сбор информации из нескольких источников и чётко структурированный на выходе материал	Тематика рефератов (Приложение 11)	экспертный
6. Деловая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре (Приложение 4)	экспертный
7. Круглый стол, дискуссия	Процесс обсуждения спорных вопросов, проблем и оценка умения студентов аргументировать собственную точку зрения	Перечень дискуссионных тем для проведения занятия (Приложение 10)	экспертный
8. Контрольная работа	Средство для установления эффективности осуществления образовательной деятельности; тест, в котором измеряется уровень знаний, навыков, умений или физических возможностей.	Комплект разноуровневых задач и заданий (Приложения 8, 9)	экспертный
9. Зачет	Средство, позволяющее оценить уровень знаний студента по выполнению расчетно-аналитических работ, усвоения учебного материала дисциплины в ходе практических, семинарских занятий, самостоятельной работы, выполнения в процессе изучения дисциплины всех учебных заданий в соответствии с утвержденной программой	Вопросы и практические задания (задачи) к зачету (Приложение 3)	экспертный

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»  
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

Кафедра торговли и общественного питания

**Комплект тестов (тестовых заданий) для диагностического тестирования  
по дисциплине «Технология ресторанного сервиса»  
(входной контроль)**

**1. Способ реализации потребителям продукции общественного питания – это:**

- А. Процесс обслуживания
- Б. Условия обслуживания
- В. Метод обслуживания
- Г. Форма обслуживания

**2. В основу деления на классы определенных типов предприятий общественного питания заложена совокупность отдельных признаков, характеризующих:**

- А. Ассортимент продукции, уровень цен, особенности контингента потребителей
- Б. Качество и объем предоставляемых услуг, уровень обслуживания потребителей
- В. Быстрота обслуживания, качество кулинарной продукции, уровень развития материально-технической базы
- Г. Контингент потребителей, скорость обслуживания, класс предприятия питания

**3. Тип предприятия общественного питания – это:**

- А. Комплекс производственных, торговых и сервисных процессов, направленных на удовлетворение физиологических потребностей, эстетических и культурных вкусов потребителей с целью извлечения прибыли
- Б. Совокупность отличительных признаков предприятия, характеризующая качество предоставляемых услуг, уровень и условия обслуживания
- В. Вид предприятия с характерными особенностями обслуживания, ассортиментом реализуемой кулинарной продукции и номенклатурой предоставляемых потребителю услуг
- Г. Группа предприятий питания, изготавливающих полуфабрикаты и готовую продукцию

**4. Услуги общественного питания – это:**

- А. Совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителями при реализации продукции
- Б. Совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе обслуживания
- В. Результат деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя в питании и проведении досуга
- Г. Совокупность видов деятельности, относящихся к типу предприятия общественного питания

**5. Качество услуги – это:**

- А. Комплекс свойств продукции, услуг, при которых оказывается воздействие на окружающую среду, не подвергая её риску
- Б. Комплекс свойств услуги, при которых она под влиянием внутренних и внешних опасных (вредных) факторов оказывает воздействие на потребителя, не подвергая его жизнь, здоровье, имущество риску

В. Совокупность характеристик услуги, определяемых её способностью удовлетворять установленные и предполагаемые потребности потребителей

Г. Совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе обслуживания

**6. Требование эргономичности – это соответствие условий обслуживания:**

А. Требованиям определенного контингента потребителей с учетом типа и класса предприятия общественного питания

Б. Предоставленной информации потребителям через разнообразные виды рекламы о предлагаемых на предприятии услугах

В. Гигиеническим, антропометрическим, физиологическим возможностям потребителя

Г. Гармоничности архитектурно-планировочного и цветового решения интерьера, включая внешний вид обслуживающего персонала, сервировку столов, оформление и подачу кулинарной продукции

**7. На классы подразделяются следующие типы предприятия общественного питания:**

А. Кафе, столовые

Б. Закусочные, бары

В. Рестораны, кафе

Г. Рестораны, бары

Д. Столовые, закусочные, кафе

**8. Кулинарная продукция – это:**

А. Изделия из теста заданной формы, с повышенным содержанием сахара и жира

Б. Пищевой продукт или сочетание продуктов и полуфабрикатов, доведенных до кулинарной готовности, порционированных и оформленных

В. Совокупность блюд, кондитерских изделий и кулинарных полуфабрикатов

Г. Нормированный перечень сырья, продуктов, полуфабрикатов для производства установленного выхода

**9. Предприятия общественного питания, отличающиеся от других предприятий питания более высоким уровнем комфортности, организацией производства, квалификацией работников, технической оснащённостью, оформлением интерьера, печатной и световой рекламой:**

А. Бары

Б. Кафе

В. Рестораны

Г. Закусочные

**10. Предприятие общественного питания, которое изготавливает, реализует и организует потребление на месте стабильного ассортимента продукции несложного приготовления:**

А. Бар

Б. Кафе

В. Ресторан

Г. Закусочная

**11. Предприятия общественного питания выполняют функции:**

А. Производство кулинарной продукции

Б. Реализацию кулинарной продукции

В. Организацию потребления кулинарной продукции

Г. Производство полуфабрикатов для реализации в других предприятиях

**12. Услуги общественного питания должны отвечать:**

А. Требованиям безопасности и экологичности

Б. Требованиям эргономичности

В. Требованиям эстетичности

- Г. Целевому назначению
- Д. Экономическим требованиям

**13. В зависимости от времени функционирования предприятия общественного питания могут быть:**

- А. Постоянно действующими
- Б. Сезонные
- В. Стационарные
- Г. Передвижные

**14. В зависимости от места функционирования предприятия общественного питания могут быть:**

- А. Сезонные
- Б. Стационарные
- В. Передвижные
- Г. Постоянно действующими

**15. В зависимости от обслуживаемого контингента предприятия общественного питания подразделяются:**

- А. При производственных предприятиях
- Б. Стационарные
- В. Общедоступные
- Г. При учреждениях и учебных заведениях

**16. Столовые различают по:**

- А. Ассортименту реализуемой продукции
- Б. Обслуживаемому контингенту потребителей
- В. Месту расположения
- Г. Специфике обслуживания потребителей

**17. Разнообразие изделий в предприятиях общественного питания зависит от:**

- А. Мощности предприятия общественного питания
- Б. Характера спроса
- В. Особенности обслуживаемого контингента
- Г. Условий труда
- Д. Возрастного состава обслуживаемого контингента

**18. Меню – это:**

А. Перечень алкогольных напитков и других сопутствующих товаров, предназначенный для доведения информации о наименовании напитков и цен на них

Б. Средство информации, направленное на доведение до потребителя сведений о фирменном наименовании предприятия, его месторасположения, типе, классе предприятия общественного питания, его специализации, режиме работы, оказываемых услугах

В. Важный носитель рекламы, в художественном оформлении которого выделяют основные элементы фирменной символики, создающих имидж предприятия для потребителей

Г. Документ, предназначенный для информирования потребителей об ассортименте кулинарной и кондитерской продукции, напитков и других товаров, их количественных характеристиках, об исполнителе услуги, знаке обслуживания

**19. На каком из этапов технологического цикла осуществляется составление меню:**

- А. Маркетинг
- Б. Производство продукции
- В. Проектирование и разработка продукции
- Г. Планирование и разработка технологического процесса

**20. Меню фирменных блюд, заказных блюд, дежурных блюд являются разновидностями:**

- А. Меню со свободным выбором блюд
- Б. Меню дневного рациона
- В. Специального меню
- Г. Банкетного меню

**21. Продажная цена на продукцию собственного производства общественного питания определяется на основе:**

- А. Текущего планирования
- Б. Оперативного планирования
- В. Калькуляции
- Г. Расчета сырья
- Д. Оформления технологических карт

**22. Операционный контроль – это контроль:**

- А. Поступающего сырья и полуфабрикатов
- Б. За ходом технологического процесса
- В. Качеством готовой продукции
- Г. За работой оборудования

**23. Какой вид меню составляется на основе пожеланий заказчика?**

- А. Меню со свободным выбором блюд
- Б. Специальное меню
- В. Банкетное меню
- Г. Меню дневного рациона

**24. Вид меню, который составляется для определенной категории граждан или в зависимости от характера проводимого мероприятия, - это:**

- А. Меню со свободным выбором блюд
- Б. Комплексное меню
- В. Банкетное меню
- Г. Специальное меню

**25. Услуги по изготовлению, реализации и организации потребления широкого ассортимента блюд и изделий сложного изготовления из различных видов сырья, покупных товаров и винно-водочных изделий:**

- А. Услуга питания ресторана
- Б. Услуга питания закусочной
- В. Услуга питания столовой
- Г. Услуга питания кафе

**85-100 баллов (отлично) - 85-100 % правильных ответов.**

**70-84 баллов (хорошо) - 70-84 % правильных ответов.**

**50-69 баллов (удовлетворительно) - 50-69 % правильных ответов.**

**Менее 50 баллов (неудовлетворительно) - менее 50 % правильных ответов.**

Составитель, к.т.н., доцент \_\_\_\_\_ Т.А. Джум  
(подпись)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»  
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

**Кафедра торговли и общественного питания**

**Комплект тестов (тестовых заданий)  
по дисциплине «Технология ресторанного сервиса»**

**Тема 1. Общая характеристика процесса обслуживания**

**1. Ресторанный бизнес – это:**

А. Сфера предпринимательской деятельности по организации услуг, направленных на удовлетворение потребителей в питании на сервисной основе в целях получения прибыли

Б. Деятельность, получившая воплощение в виде нового или усовершенствованного продукта, внедренного на рынке

В. Новый подход к социальным услугам

Г. Имущественный комплекс, характеризующийся определенной организационно-правовой структурой с формированием стратегии развития

**2. Тип предприятия общественного питания – это**

А. Предприятие предназначенное для производства, реализации и организации потребления продукции общественного питания

Б. Предприятие с характерными условиями обслуживания, ассортиментом реализуемой продукции и техническим оснащением

В. Совокупность отличительных признаков предприятия, характеризующая качество услуг, уровень и условия обслуживания

Г. Широкий выбор услуг, высокий уровень комфорта, оригинальные и изысканные фирменные блюда, изысканная сервировка столов, фирменный стиль, эксклюзивный интерьер

**3. Такие требования как внешний вид предприятия, вывеска, состав помещений, оформление залов, использование оригинального декора, наличие эстрады, клумб и фонтанов на прилегающей территории относят к группе:**

А. Архитектурно-планировочных решений

Б. Требований к мебели, столовой посуде, приборам, белью

В. Требований к оформлению меню и прејскурантов, ассортименту продукции

Г. Требований к методам обслуживания потребителей, форменной одежде и обуви

**4. Анимационное обслуживание, проведение концертов, видеопрограмм относят**

**к:**

А. Услугам питания

Б. Услугам по изготовлению кулинарной продукции на заказ

В. Услугам по реализации

Г. Услугам по организации досуга

Д. Информационно-консультативным услугам (консалтинговым)

Е. Прочим услугам

**5. Упаковка продукции, приобретенной на предприятии, предоставление организованной охраняемой стоянки, предоставление Интернет - связи, продажа цветов, услуги повара на дому, бронирование мест в зале относятся к:**

А. Услугам питания

Б. Услугам по изготовлению кулинарной продукции на заказ

В. Услугам по реализации

- Г. Услугам по организации досуга
- Д. Информационно-консультативным услугам (консалтинговым)
- Е. Прочим услугам

**6. Обслуживание банкетов, корпоративов, праздников, выездное обслуживание, доставка продукции на дом, организация рационального комплексного питания для определенных контингентов потребителей относятся к:**

- А. Услугам питания
- Б. Услугам по изготовлению кулинарной продукции на заказ
- В. Услугам по организации потребления и обслуживанию
- Г. Услугам по организации досуга
- Д. Информационно-консультативным услугам (консалтинговым)
- Е. Прочим услугам

**7. Предприятие общественного питания в зависимости от характера их деятельности подразделяются на:**

- А. заготовочные, с полным производственным циклом, торговые, выездного обслуживания, пищеблок гостиничного комплекса
- Б. рестораны, бары, кафе, столовые, закусочные
- В. стационарные, передвижные
- Г. сезонные, постоянного действия

**8. Широкий ассортимент блюд сложного изготовления, включая заказные и фирменные блюда, покупные товары, высокий уровень обслуживания в сочетании с организацией отдыха и развлечений характерно для:**

- А. бара
- Б. кафе
- В. ресторана
- Г. кофейни
- Д. столовой

**9. Расположение в центре крупных городов, изысканный интерьер, 80% фирменных блюд в меню с фирменным знаком, только живая музыка, обслуживание официантами 5 и 4 разрядов характерно для:**

- А. ресторана быстрого обслуживания
- Б. гостиничного ресторана
- В. ресторанной сети
- Г. ресторана выездного обслуживания
- Д. ресторана высокой кухни

**10. Умение устанавливать с гостями контакт, внимание, терпимость к гостям, отсутствие высокомерия у обслуживающего персонала относится к таким критериям как:**

- А. Внешнее оформление ресторана
- Б. Оформление ресторана зала
- В. Кухня заведения с хорошим выбором блюд и напитков
- Г. Встреча гостей
- Д. Цены

**11. Совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе оказания услуг, связаны с:**

- А. Процессом обслуживания
- Б. Безопасностью услуг
- В. Условиями обслуживания
- Г. Организацией досуга

**12. Вывески, указатели, удобная парковка, световое оформление фасада – это:**

- А. Внешнее оформление ресторана
- Б. Оформление зала

- В. Выполнение заказов гостей
- Г. Уровень обслуживания
- Д. Цены

**13. Уважительное отношение к гостям, умение профессионально помочь гостям сделать выбор, проявив элементы суггестивного сервиса, глубокие познания официантов в области кулинарии, вин и других напитков, умение предложить гостю что-то неожиданное и приятное для него, избегая конфликтные ситуации, обладая необходимыми знаниями для поддержания разговора, начатого гостем – это:**

- А. Внешнее оформление ресторана
- Б. Оформление зала
- В. Выполнение заказов гостей
- Г. Уровень обслуживания
- Д. Цены

**14. Обеспечение гостей полной и достоверной информацией о блюдах, оригинальность и мастерство приготовления, использование местных продуктов, истинное соответствие названия блюда его ингредиентам, высокое качество и свежесть ингредиентов, достижение гармонии между оформлением блюда, его ароматом и вкусом, хороший выбор вин к блюдам – это:**

- А. Внешнее оформление ресторана
- Б. Оформление зала
- В. Выполнение заказов гостей
- Г. Уровень обслуживания
- Д. Цены

**15. Предприятие, специализирующееся на изготовлении и реализации с потреблением на месте широкого ассортимента горячих напитков из кофе, какао и чая, через барную стойку с рабочим местом бариста, с предложением мучных блюд, булочных и кондитерских изделий, кулинарной продукции из полуфабрикатов высокой степени готовности в ограниченном ассортименте по сравнению с рестораном, с возможностью проведения чайных церемоний, организации кальянных залом, а также алкогольных напитков и покупных товаров, с обслуживанием официантами – это:**

- А. Предприятие быстрого обслуживания
- Б. Буфет
- В. Кофейня
- Г. Магазин кулинарии
- Д. Кафетерий

**16. К основным факторам, определяющим культуру обслуживания, относятся:**

- А. Наличие современной материально-технической базы, ассортимент, качество продукции и характер предоставляемых услуг,
- Б. Внедрение прогрессивных форм обслуживания, профессиональное мастерство персонала
- В. Уровень рекламно-информационной работы
- Г. Состав поставщиков сырья и полуфабрикатов
- Д. Наличие связей с контактными аудиториями – банками, консалтинговыми фирмами
- Е. Отношение предприятия с контролирующими организациями

**17. Виды, методы, формы обслуживания на предприятиях общественного питания зависят от:**

- А. типа, класса предприятия
- Б. способа получения и доставки продукции потребителям
- В. степени участия персонала в обслуживании
- Г. Материально-технической базы

- Д. Уровня условий труда на предприятии для персонала
- Е. Степени соблюдения принципов ХАССП на производстве

**18. На предприятиях общественного питания применяются Следующие методы обслуживания:**

- А. Самообслуживание,
- Б. Обслуживание официантами и барменами,
- В. Комбинированное обслуживание
- Г. Шведский стол
- Д. Кейтеринг
- Е. Презентации

**19. Формы обслуживания:**

- А. Столы саморасчета, реализация через торговые автоматы,
- Б. «Шведский стол», бизнес-ланчи,
- В. Кофе-брейк, отпуск скомплектованных обедов
- Г. Реализация продукции в залах предприятия, обслуживание пассажиров в пути следования, реализация через магазины-кулинарии, организация обслуживания официантами (барменами) на дому
- Д. Самообслуживание, обслуживание официантами и барменами, комбинированное обслуживание

**20. Услуги по организации досуга включают:**

- А. Услуги питания, изготовление кулинарной и кондитерской продукции по заказам, услуги повара, кондитера по изготовлению продукции на дому
- Б. Организацию и обслуживание торжеств, семейных обедов, ритуальных мероприятий, организацию питания и обслуживания участников конференций, культурно-массовых мероприятий, в пути следования пассажирского транспорта, в номерах гостиниц
- В. Организацию музыкального обслуживания,
- Г. Проведение концертов, программ варьете, видеопрограмм,
- Д. Предоставление журналов, газет, настольных игр, игровых автоматов, бильярда
- Е. Консультации специалистов по изготовлению и оформлению кулинарной продукции, сервировке стола, консультации диетсестры по вопросам использования кулинарной продукции, обучение кулинарному мастерству

## **Тема 2. Характеристика торговых помещений**

**1. Комфортные условия в зале предприятия общественного питания – это**

- А. Общее впечатление и оценка среды зала с позиции удобства и красоты
- Б. Условия безопасности
- В. Взаимное расположение основных групп помещений, обеспечивающее кратчайшие связи между ними
- Г. Своего рода ансамбль, в котором взаимное соответствие отдельных элементов связано единым замыслом архитектора

**2. Аванзал – это**

- А. Основное помещение, где обслуживают потребителей
- Б. Помещение для сбора, ожидания и отдыха гостей – участников банкетов
- В. Помещение для банкетного обслуживания гостей – участников банкетов
- Г. Приемно-вестибюльная группа предприятия питания

**3. Единство стиля в интерьере зала предприятия общественного питания достигается соотношением**

- А. Акустики, вентиляции, живых цветов на столах, музыки
- Б. Росписи, керамики, чеканки, цветного стекла
- В. Объемно-пространственного решения, цветовой композиции, приемов освещения и декоративных элементов
- Г. Наименования предприятия, национальной кухни, особенностями обслуживания

**4. Площадь торговых помещений предприятия общественного питания зависит от**

- А. Класса предприятия, уровня обслуживания
- Б. Типа предприятия и количества мест
- В. Специализации предприятия по ассортименту и характеру обслуживаемого контингента потребителей
- Г. Сервиса обслуживания

**5. Для какого стиля характерно оформление ресторанный зала под средневековый замок или собор, со строгой цветовой гаммой, окнами с многоцветными витражами, лаконичными формами мебели, сводчатыми потолками, наличием камина в зале, преобладанием посуды и приборов из металла, подборкой блюд в меню, приготовленных на открытом огне:**

- А. Классическому стилю
- Б. Готическому
- В. Модерн
- Г. Хай-тек
- Д. Восточный
- Е. Кантри

**6. Такие разновидности стилей оформления интерьеров торгового зала предприятий общественного питания как ампир (европейский, русский), барокко, рококо относятся к:**

- А. Классическому стилю
- Б. Готическому
- В. Модерн
- Г. Хай-тек
- Д. Восточный
- Е. Кантри

**7. Залы, выделенные в ресторанах в дневное время с целью сокращения времени на прием пищи для обслуживания комплексными обедами называются**

- А. Аванзалы
- Б. Обеденные залы
- В. Банкетные залы
- Г. Залы-экспресс

**8. Для какого стиля интерьера характерно при оформлении зала использование столов причудливой формы, посуды, декорированной под старинный сеvрский фарфор, скатерти и салфетки с вышивкой ришелье, украшение столешниц изящными букетами:**

- А. Рококо
- Б. Готическому
- В. Модерн
- Г. Хай-тек
- Д. Барокко
- Е. Кантри

**9. Современное направление интерьера, характеризующееся деревенской стилизацией, простотой решения, грубоватой добротностью натуральных материалов с идеей создания предприятия в народных традициях называется:**

- А. Классический стиль
- Б. Готический
- В. Модерн
- Г. Хай-тек
- Д. Восточный
- Е. Кантри

**10. Для какого стиля характерно использование современных материалов – пластика, металла, стекла и правильного освещения:**

- А. Классический стиль
- Б. Готический
- В. Модерн
- Г. Хай-тек
- Д. Восточный
- Е. Кантри

**11. Для какой разновидности ампира характерно в ресторанном зале обилие золота, бронзы, мрамора, лепнины, колонн, капителей, зеркал, роспись на стенах и потолке, живописные панно, тяжелые драпировки на окнах**

- А. Европейский ампир
- Б. Русский ампир
- В. Для всех разновидностей ампира
- Г. Ни для одного из перечисленных

**12. Стиль, который характеризуется четкостью линий, простотой исполнения, высокой одухотворенностью, чувством изящного, склонного наслаждаться красотой, при сервировке столов посудой предпочтение отдается медной или серебряной – представляет собой:**

- А. Восточный
- Б. Неорусский
- В. Модерн
- Г. Хай-тек

**13. Стиль, в интерьере которого предусматривается воспроизведение русской старины, залы могут быть выполнены в виде большой трапезной с деревянными столами и стульями, сводчатые потолки, арки, лесенки, роспись по сырой штукатурке, униформа персонала под крестьянский русский костюм – представляет собой:**

- А. Восточный
- Б. Неорусский
- В. Модерн
- Г. Хай-тек

**14. Стиль, который характеризуется созданием предметов и форм, которым нет аналогов в природе, отличается отсутствием узоров, декора, малым количеством аксессуаров, строгостью и предельной чистотой, которая ассоциируется с ценностями «благородной простоты», в конструкции мебели используется нехромированная сталь – представляет собой:**

- А. Хай-тек
- Б. Японский стиль
- В. Эко-стиль
- Г. Минимализм

**15. Стиль, девизом которого является «Будь чистым», характерна крупная клетка деревянного каркаса, что прослеживается в оконных рамах, дверях, раздвижных полупрозрачных перегородках, интерьер гармонизирует с внешним миром, пейзажем, открывающимся из окон (импровизированный водоем, искусно выращенные бонсаи, уголки природы) – представляет собой:**

- А. Хай-тек
- Б. Японский стиль
- В. Эко-стиль
- Г. Минимализм

**16. Предприятия общественного питания могут иметь следующие виды залов:**

- А. Банкетный зал,

- Б. Экспресс-зал,
- В. Аванзал
- Г. Конференц-зал,
- Д. Выставочный зал, холл

**17. Используемые при отделке помещений материалы должны обладать**

- А. Прочностью
- Б. Огнестойкостью
- В. Гигиеничностью
- Г. Акустическими свойствами
- Д. Невысокой стоимостью
- Е. Отечественного производства

**18. Объемно-планировочное решение предприятия определяется:**

- А. Градостроительными и природно-климатическими факторами;
- Б. Архитектурно-художественными задачами;
- В. Техническими требованиями;
- Г. Мощностью предприятия;
- Д. Экономическими требованиями.

**19. При разработке конструктивного решения проектируемого предприятия**

**учитывают:**

- А. Величину участка строительства;
- Б. Общую конструктивную схему;
- В. Виды применяемых конструкций;
- Г. Сетку внутренних несущих опор;
- Д. Тип фундамента;
- Е. Габариты применяемых сборных конструктивных элементов.

**20. Выбор этажности проектируемого предприятия общественного питания**

**определяется:**

- А. Ориентацией участка по сторонам света и к господствующим ветрам;
- Б. Мощностью предприятия;
- В. Условиями градостроительства;
- Г. Экономическими расчетами.

**Тема 3. Столовые посуда, приборы, белье**

**1. Посуда, которая имеет толщину не более 2,5 мм, при легком ударе издает чистый продолжительный звук:**

- А. Фарфоровая
- Б. Керамическая
- В. Фаянсовая
- Г. Стеклянная

**2. Температура ополаскивания посуды водой в предприятиях общественного питания:**

- А. 45-48°C
- Б. 70-80°C
- В. 90-98°C
- Г. 25-35°C

**3. Глубокая столовая тарелка имеет диаметр:**

- А. 20 см
- Б. 24 см
- В. 22 см
- Г. 18 см

**4. Температура основной мойки посуды водой в предприятиях общественного питания**

- А. 30-35°C
- Б. 45-50°C
- В. 80-90°C
- Г. 100 °C

**5. Закусочная тарелка имеет диаметр:**

- А. 20 см
- Б. 24 см
- В. 22 см
- Г. 18 см

**6. Десертная тарелка отличается от закусочной тарелки:**

- А. Диаметром
- Б. Цветом
- В. Наличием рисунка
- Г. Формой

**7. Для подачи хлеба, хлебобулочных изделий, гарниров к прозрачным супам, которую устанавливают слева от основной тарелки при сервировке стола, имеющую диаметр 17,5 см называют:**

- А. Мелкой столовой тарелкой
- Б. Закусочной тарелкой
- В. Десертной тарелкой
- Г. Пирожковой тарелкой
- Д. Икорной тарелкой

**8. Какая по виду материала посуда вырабатывается из стекломассы, получаемой путем плавления кварцевого песка в смеси со щелочными и другими основными окислами:**

- А. Фарфоровая
- Б. Фаянсовая
- В. Керамическая
- Г. Стеклянная
- Д. Металлическая
- Е. Хрустальная

**9. Для какой посуды характерно твердость, прозрачность, звон, который связан с добавлением в стекломассу при её производстве оксидов свинца или серебра, особый блеск?**

- А. Фарфоровая
- Б. Фаянсовая
- В. Керамическая
- Г. Стеклянная
- Д. Металлическая
- Е. Хрустальная

**10. Какую рюмку используют для подачи белых столовых вин (сухих и полусухих), которые рекомендуются к рыбе, птице и другому белому мясу, имеет вытянутую форму желудка, вместимостью 100 мл?**

- А. Фужер
- Б. Бокал
- В. Мадерная рюмка
- Г. Лафитная рюмка
- Д. Рейнвейная рюмка
- Е. Стакан

**11. Какую рюмку используют для подачи красных столовых вин (сухих и полусухих), которые рекомендуются к основным горячим блюдам из мяса и к сырам, имеет шарообразную форму, вместимостью 125 мл?**

- А. Фужер
- Б. Бокал
- В. Мадерная рюмка
- Г. Лафитная рюмка
- Д. Рейнвейная рюмка
- Е. Стакан

**12. Для какой стеклянной посуды, используемой при оборудовании барных стоек и предназначенной для подачи гостям напитков на любой вкус, характерны такие формы как малый тумблер, средний тумблер, хайбол, коллинз, старомодный, зомби?**

- А. Фужер
- Б. Бокал
- В. Мадерная рюмка
- Г. Лафитная рюмка
- Д. Рейнвейная рюмка
- Е. Стакан

**13. Какую металлическую посуду применяют для приготовления и подачи горячих закусок из мяса, птицы, овощей и грибов с соусами, представляющую собой маленькую кастрюльку с длинной ручкой, вместимостью 90 см<sup>3</sup>?**

- А. Кокотница
- Б. Кокильница
- В. Кроншель (порционная сковородка)
- Г. Баранчик
- Д. Блюдо

**14. Какую металлическую посуду применяют для запекания и подачи горячих закусок из рыбы и продуктов моря, представляющую собой небольшую металлическую раковину на подставке, выполненную как одно целое?**

- А. Кокотница
- Б. Кокильница
- В. Кроншель (порционная сковородка)
- Г. Баранчик
- Д. Блюдо

**15. Какой вид столового белья используют для полирования посуды и приборов, шьют из мягкой, хлопчатобумажной, легко впитывающей влагу, белой ткани в широкую полосу или крупную клетку размером 100 × 40 см?**

- А. Скатерти
- Б. Салфетки
- В. Ручники
- Г. Полотенца

**16. Сколько комплектов столовой посуды и приборов предусмотрено нормами оснащения для предприятий общественного питания**

- А. 3
- Б. 3,5
- В. 4
- Г. 5
- Д. 1
- Е. 1,5 - 2

**17. Ответственность за сохранность находящейся в обращении посуды и приборов в ресторане может быть возложена на**

- А. Работника сервизной
- Б. Метрдотеля
- В. Бригадира официантов

- Г. Бригадная ответственность
- Д. Заведующего производством
- Е. Заведующего складом

**18. Какие виды посуды не обрабатывают следующим способом: при обработке ручным способом подвергают мытью с применением моющих средств, последующему ополаскиванию в проточной воде и прокаливанию в духовых, пекарских и сухожаровых шкафах в течении 10 мин.:**

- А. столовую посуду
- Б. столовые приборы
- В. чайную посуду и стекло
- Г. мельхиоровую посуду

**19. Столовые приборы могут быть изготовлены из:**

- А. Алюминия
- Б. Мельхиора
- В. Нержавеющей стали
- Г. Нейзильбера

**20. Фаянсовая посуда используется в:**

- А. Кафе
- Б. Столовых
- В. Ресторанах высокого класса обслуживания
- Г. Палатках и мобильных точках фаст-фуда

#### **Тема 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания**

**1. Главным инструментом увеличения выручки и операционной прибыли от ресторанного бизнеса является:**

- А. Меню
- Б. Технологические карты
- В. Калькуляционные карты
- Г. Устав предприятия
- Д. Лицензия на право деятельности
- Е. Сертификат соответствия на услугу питания

**2. Меню фирменных блюд, заказных блюд, дежурных блюд являются разновидностями:**

- А. Меню со свободным выбором блюд
- Б. Меню дневного рациона
- В. Специального меню
- Г. Банкетного меню

**3. Какой вид меню учитывает особенности лечебного питания?**

- А. Детское меню,
- Б. Школьное меню,
- В. Меню дневного рациона,
- Г. Комплексное меню,
- Д. Диетическое меню

**4. Какой вид меню составляется на основе физиологических норм?**

- А. Меню дневного рациона
- Б. Комплексное меню
- В. Школьное меню
- Г. Банкетное меню

**5. Какой вид меню составляется на основе пожеланий заказчика?**

- А. Меню со свободным выбором блюд
- Б. Специальное меню
- В. Банкетное меню

Г. Меню дневного рациона

**6. Какой вид меню предусматривает 3-4 разовое питание?**

А. Меню со свободным выбором блюд

Б. Комплексное меню

В. Диетическое меню

Г. Меню дневного рациона

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

А. Меню со свободным выбором блюд

Б. Комплексное меню

В. Банкетное меню

Г. Специальное меню

**8. По назначению кулинарная продукция общественного питания представляет собой:**

А. Рыбные, мясные, овощные, грибные, молочные, мучные, фруктовые, ягодные и т.д. блюда

Б. Отварные, припущенные, жареные, тушеные, запеченные и т.д. блюда

В. Закуски, супы, вторые горячие блюда, напитки, мучные кондитерские изделия и т.д.

Г. Изделия для рационального, диетического, школьного, детского, лечебно-профилактического и т.д. питания

Д. Холодные, горячие, охлажденные кулинарные изделия

Е. Жидкие, полужидкие, густые, пюреобразные, вязкие, рассыпчатые блюда и изделия

**9. Какой вид меню предназначен для обслуживания участников форумов, съездов, проживающих в гостинице несколько дней, ответственность за проведение которых берут на себя организаторы данных мероприятий?**

А. Меню со свободным выбором блюд

Б. Комплексное меню

В. Диетическое меню

Г. Меню дневного рациона

**10. В зале-экспресс реализуют меню:**

А. Со свободным выбором блюд

Б. Меню от шеф-повара

В. Меню заказных и порционных блюд

Г. Комплексное меню из 2-х – 3-х вариантов

**11. Согласно классификации блюд в ресторане по критериям популярности и рентабельности (БКГ – матрица), такие блюда как новаторские, привлекательные, требующие консультации при рекомендации их гостям, достаточно сложные в приготовлении, но тем не менее прибыльные при достижении достаточной узнаваемости относятся к категории:**

А. Звезды – «блюда-победители»

Б. Дойные коровы – «блюда-любимчики»

В. Бездомные собаки – «блюда-неудачники»

Г. «Блюда-загадки»

**12. Согласно классификации блюд в ресторане по критериям популярности и рентабельности (БКГ – матрица), такие блюда как нетрадиционные или новаторские, популярные у узкого круга гостей, сопряженные с риском продаж относятся к категории:**

А. Звезды – «блюда-победители»

Б. Дойные коровы – «блюда-любимчики»

В. Бездомные собаки – «блюда-неудачники»

Г. «Блюда-загадки»

**13. Согласно классификации блюд в ресторане по критериям популярности и рентабельности (БКГ – матрица), такие блюда как традиционные, хорошо известные, рассчитанные на средний вкус, простые в приготовлении, приносящие невысокую прибыль, относятся к категории:**

- А. Звезды – «блюда-победители»
- Б. Дойные коровы – «блюда-любимчики»
- В. Бездомные собаки – «блюда-неудачники»
- Г. «Блюда-загадки»

**14. Согласно классификации блюд в ресторане по критериям популярности и рентабельности (БКГ – матрица), такие блюда как традиционные, потерявшие популярность в целом, непривлекательные, простые в приготовлении, имеющие низкую цену, подлежащие постепенному исключению из меню, относятся к категории:**

- А. Звезды – «блюда-победители»
- Б. Дойные коровы – «блюда-любимчики»
- В. Бездомные собаки – «блюда-неудачники»
- Г. «Блюда-загадки»

**15. С какой группы блюд начинается последовательность расположения ассортиментных позиций в меню**

- А. супы
- Б. холодные закуски
- В. горячие закуски
- Г. вторые горячие блюда
- Д. сладкие блюда
- Е. фирменные блюда и закуски

**16. Меню может быть разнообразным по таким параметрам как:**

- А. Видам блюд
- Б. Способам обработки продуктов
- В. Используемому сырью
- Г. Квалификационному составу поваров
- Д. Формам и методам обслуживания
- Е. Услугам по организации досуга

**17. К внешнему виду меню относят:**

- А. Обложка меню
- Б. Цветовая гамма меню
- В. Шрифт и фотографии блюд в меню
- Г. Название и описание блюд, в том числе на иностранном языке
- Д. Гастрономический порядок блюд

**18. Система формирования ассортимента на предприятии питания должна предусматривать:**

- А. Определение запросов потребителей
- Б. Оценка конкурентов
- В. Критическая оценка выпускаемой на предприятии питания продукции
- Г. Выделенные средства на рекламную деятельность
- Д. Обучение персонала при контакте с гостем избегать конфликтных ситуаций

**19. Меню – это**

А. Перечень алкогольных напитков и других сопутствующих товаров, предназначенный для доведение информации о наименовании напитков и цен на них

Б. Средство информации, направленное на доведение до потребителя сведений о фирменном наименовании предприятия, его месторасположения, типе, классе предприятия общественного питания, его специализации, режиме работы, оказываемых услугах

В. Важный носитель рекламы, в художественном оформлении которого выделяют основные элементы фирменной символики, создающих имидж предприятия для потребителей

Г. Документ, предназначенный для информирования потребителей об ассортименте кулинарной и кондитерской продукции, напитков и других товаров, их количественных характеристиках, об исполнителе услуги, знаке обслуживания

**20. Какой вид меню позволяет реализовать принцип сбалансированного рациона по основным веществам и энергозатратам?**

- А. Меню со свободным выбором блюд
- Б. Банкетное меню
- В. Комплексное меню
- Г. Меню дневного рациона

## **Тема 6. Обслуживание потребителей в ресторанах**

**1. Обслуживание потребителей в ресторане относится к:**

- А. Подготовительному этапу обслуживания
- Б. Основному
- В. Завершающему
- Г. Послепродажному обслуживанию

**2. Подача блюд в обнос, т.е. перекладывание его в тарелку гостя, преимущественно с левой стороны относится к:**

- А. Французскому способу подачи
- Б. Английскому способу подачи
- В. Европейскому способу подачи
- Г. Русскому способу подачи
- Д. Комбинированному способу подачи

**3. Порционный способ подачи, не требующий особого мастерства и высокой квалификации официантов связан с:**

- А. Французским способом подачи
- Б. Английским способом подачи
- В. Европейским способом подачи
- Г. Русским способом подачи
- Д. Комбинированным способом подачи

**4. Широко используется на банкетах, при обслуживании больших групп гостей, при туристском обслуживании. Повара в этом случае оформляют на раздаче блюда общего пользования, при получении их на раздаче официант должен снабдить каждое блюдо приборами для раскладки и равномерно распределить по поверхности гостевого стола, соблюдая принцип гармонии и равномерности – это:**

- А. Французский способ подачи
- Б. Английский способ подачи
- В. Европейский способ подачи
- Г. Русский способ подачи
- Д. Комбинированный способ подачи

**5. Способ подачи блюд с предварительным порционированием на подсобном столе, которое осуществляет официант в зале на виду у гостей и последующей подачей каждой порции индивидуально гостю с правой стороны связан с:**

- А. Французским способом подачи
- Б. Английским способом подачи
- В. Европейским способом подачи
- Г. Русским способом подачи
- Д. Комбинированным способом подачи

**6. Человек, ответственный за подачу напитков в ресторане, дающий советы по**

**выбору вин и напитков и следящий за их подачей гостю вплоть до окончания обслуживания называется:**

- А. Сомелье
- Б. Официант
- В. Бармен
- Г. Буфетчик
- Д. Администратор зала
- Е. Метрдотель

**7. С учетом специфики своей деятельности в зале официант должен**

- А. Больше говорить
- Б. Больше слушать гостя
- В. Молчать
- Г. Улыбаться, юморить и смеяться

**8. К холодным закускам рекомендуется**

- А. крепкие вина
- Б. водка, горькие настойки
- В. белые столовые вина
- Г. красные столовые вина

**9. К горячим мясным блюдам предлагают**

- А. Сухие белые вина
- Б. Красные сухие вина
- В. Крепленые вина
- Г. Шампанское

**10. Температура подачи горячих закусок в ресторане:**

- А. 85-90 °С
- Б. 70-75 °С
- В. 60-65 °С
- Г. 55-60 °С

**11. Согласно правил подачи продукции сервис-бара бутылки с вином, после их открывания на подсобном столике, подаются на стол гостя следующим образом:**

А. Официант берет в правую руку бутылку таким образом, чтобы нижняя часть бутылки находилась в ладони, а гость видел этикетку, подходит к гостю с правой стороны и наливает ему в рюмку

Б. Официант берет в левую руку бутылку за горлышко, не обращая внимание на этикетку, подходит к гостю с левой стороны, просит его подать ему рюмку и наливает в рюмку, поданную гостем и отдает её обратно

В. Официант не откупоривает бутылку, а сразу ставит её на стол гостям, рядом кладет штопор

Г. Наливает напитки через стол

**12. Каким способом осуществляется подача мороженого с фруктами и взбитыми сливками, которые на раздаче оформлены в индивидуальные стеклянные креманки для гостей, официант перед подачей десерта со стола убирает использованную посуду, специи. Перед подачей креманки с десертом ставит на пирожковые тарелки с резной бумажной салфеткой и десертной ложкой ручкой вправо, подходит к гостю с правой стороны и ставит перед каждым подготовленный таким образом десерт?**

- А. Русским
- Б. Французским
- В. Английским
- Г. Европейским

**13. Прием пищи на предприятиях питания, как правило, начинают:**

- А. С холодных блюд и закусок

- Б. С супов
- В. С основных горячих блюд
- Г. С десерта

**14. При расстановке холодных блюд на столе гостей официант должен соблюдать определенные правила подачи, а именно:**

А. Салатники, икорницы, соусники перед подачей на стол ставят на пирожковые или закусочные тарелки в зависимости от количества порций в посуде

Б. Салатники, икорницы, соусники ставят сразу на стол гостям без подставочных тарелок, так как ограничена площадь поверхности стола

В. Закуски в салатнике или лотке ставят на закусочную тарелку, стоящую перед гостем

Г. Закуски в салатнике или лотке ставят на место, предназначенное для тарелки, в которую перекладывают закуску из салатника, лотка или общего блюда

**15. Особенность подачи салатов-коктейлей заключается в том, что их подают:**

А. В икорницах, в металлическую часть которой кладут колотый пищевой лед, а поверх ставят стеклянную вставку-розетку

Б. В салатниках

В. В креманках

Г. В лотках

Д. В широких бокалах

**16. Задачей психологии ресторанного сервиса является:**

А. Разработка методов воздействия на гостя для стимулирования совершения заказа

Б. Изучение потребностей гостя, которыми они руководствуются при посещении ресторана

В. Изучение спроса на различные блюда в зависимости от пола, возраста, индивидуальных особенностей гостей

Г. Изучение рынка поставщиков с целью поиска выгодных источников закупки сырья и полуфабрикатов

Д. Правильное ведение документооборота на предприятии питания

**17. Что из перечисленной продукции относится к холодным закускам, с которых начинают подачу гостям в процессе обслуживания:**

А. Икра зернистая

Б. Бульон прозрачный с гренками

В. Ассорти мясное

Г. Грибы маринованные

Д. Филе в соусе, гарнир – картофель фри

Е. Фрукты в ассортименте

**18. Выполнение заказа официантом включает следующие позиции:**

А. Передача заказа на производство

Б. Подбор посуды для их подачи

В. Уточнение сервировки стола в соответствии с заказом

Г. Приготовление холодных блюд и закусок

Д. Уточнение последовательности блюд

**19. Правила предложения меню гостям:**

А. Посетители самостоятельно берут меню на дополнительном столике при входе в торговый зал

Б. Официантом вручается меню старшему, юбиляру, если за столом сидят несколько человек

В. Меню вручается женщине

Г. Официантом предлагается меню в развернутом виде слева левой рукой

**20. Получая заказ с производства официант перед выносом его в зал должен обратить внимание на:**

- А. Состав продуктов, их количество и качество
- Б. Эстетическое оформление блюда
- В. Размеры посуды, в которой блюдо отпущается должны соответствовать выходу и весу продукции
- Г. Соблюдение последовательности технологических операций при приготовлении блюда
- Д. Организацию рабочих мест поваров в процессе приготовления заказа
- Е. Качество фритюрного жира

### **Тема 7. Обслуживание приемов и банкетов**

**1. Какой это вид банкета? Наиболее распространенный, носит неофициальный характер; на стол кроме индивидуальной сервировки расставляют холодные закуски, фрукты, напитки:**

- А. Банкет-фуршет
- Б. Банкет-коктейль
- В. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами
- Г. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами

**2. Какой это вид банкета? В небольшом помещении обслуживается большое количество гостей; продолжительность банкета 1-2 часа; банкетные столы не расставляются:**

- А. Банкет-фуршет
- Б. Банкет-коктейль
- В. Банкет-чай
- Г. Банкет коктейль-фуршет

**3. Банкет организуемый женщиной для женщин с 16 до 18 часов за круглым (овальным) столом, обслуживание которого поручается мужчинам-официантам называется**

- А. Банкет с полным обслуживанием
- Б. Банкет с частичным обслуживанием
- В. Банкет фуршет
- Г. Банкет чай
- Д. Банкет коктейль
- Е. Комбинированный банкет

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

- А. На банкете-фуршет
- Б. На банкете с полным обслуживанием официантами
- В. На банкете с частичным обслуживанием официантами
- Г. На банкете-коктейль
- Д. На банкете-чай

### **5. Разновидности приемов:**

- А. За столом с полным обслуживанием, за столом с частичным обслуживанием, фуршет, коктейль, чай, комбинированный
- Б. «Рабочий Завтрак», «Бокал Вина», «Бокал Шампанского», Жур-фикс, Барбекю, Обед-Буфет
- В. Бизнес-ланч, воскресный бранч, кофе-брейк, шведский стол
- Г. Празднование Рождества, Встреча Нового года, Татьянин День, Праздник Святого Валентина, Масленица

### **6. Прием – это**

- А. Торжественно званый завтрак, обед или ужин, устраиваемый в честь какого-

либо официального лица или события

Б. Совокупность общепринятых правил, традиций, условий, соблюдаемых приглашенными лицами в межличностном общении

В. Праздничное мероприятие, подчиняющиеся определенной теме, в соответствии с которой оформляется зал, разрабатывается меню, сервируется стол, составляется программа музыкального выступления

Г. Организация в ресторанах в дневное время реализации комплексных обедов, состоящих из холодного, супа (полпорции), основного горячего и сладкого блюда для сокращения времени на обслуживание

**7. При организации банкета за столом с частичным обслуживанием официантами количество официантов определяют из расчета:**

А. 2 официанта на 6-8 гостей

Б. 2 официанта на 9-12 гостей

В. 1 официант на 9-12 гостей

Г. 1 официант на 15 гостей

**8. При организации банкета - коктейль количество официантов определяют из расчета:**

А. 1 официант на 9-12 гостей

Б. 1 официант на 10-15 гостей

В. 1 официант на 20 гостей

Г. 1 официант на 6-8 гостей

**9. Какова норма официантов, обслуживающих банкеты с полным обслуживанием? Один официант:**

А. На 3-4 человека

Б. На 6-8 человек

В. На 2-3 человека

Г. на 8-10 человек

**10. Выбери верное время организации дипломатического завтрака:**

А. От 12 до 15 часов

Б. От 8 до 10 часов

В. От 10 до 12 часов

Г. От 6 до 9 часов

**11. Продолжительность проведения банкета-фуршета:**

А. 2-3 часа

Б. 1-2 часа

В. 1-3 часа

Г. 2-4 часа

**12. Вид приема с рассадкой приглашенных за столом:**

А. «Жур фикс»

Б. Бокал шампанского

В. Званный завтрак

Г. Коктейль

**13. Банкет, во время проведения которого рассадка гостей за стол не предусмотрена:**

А. Фуршет

Б. С частичным обслуживанием официантами

В. С полным обслуживанием официантами

Г. Чай

**14. Банкет, на котором каждому гостю соответствует четко определенное место:**

А. С полным обслуживанием официантами

Б. С частичным обслуживанием официантами

В. Фуршет

Г. Коктейль

**15. Два наиболее важных фактора, учитываемые при составлении банкетного меню - это квалификация персонала и:**

А. Количество банкетных столов

Б. Вариант расстановки столов

В. Наличие сырья в предприятии общественного питания

Г. Форма зала

**16. Отличительными особенностями банкета за столом с полным обслуживанием являются:**

А. Устраивают на дипломатических, официальных приемах

Б. Носит неофициальный характер

В. Рассадка гостей осуществляется согласно протокола, поэтому при сервировке стола предусмотрены кувертные карточки напротив каждого засервированного места

Г. За 30 минут до приглашения гостей к столу расставляются бутылки с напитками, вазы с цветами и фруктами, холодные блюда и закуски

Д. Основным способом подачи блюд является французский, который осуществляется синхронно всеми официантами, работающими под руководством метрдотеля

Е. Продолжительность банкета 2 – 2,5 часа

**17. Отличительными особенностями банкета за столом с частичным обслуживанием являются:**

А. На каждого гостя предусмотрена полная сервировка стола с учетом всего предполагаемого меню банкета

Б. Сервировка банкетного стола посудой и приборами может быть более простой – на каждого гостя ставят закусочную и пирожковую тарелку, а из приборов – закусочные нож и вилку и соответственно приборы не более чем для одного второго блюда, включенного в меню, из стекла – фужер, рюмку для вина и водочную

В. Преобладает русский способ подачи блюд, хотя при подаче горячего в ходе банкета могут практиковать и европейский, и английский способы

Г. Включает широкий ассортимент холодных блюд и закусок, горячие закуски, десерт и напитки, как правило, супов и основных горячих блюд не предусмотрено

Д. Среди вариантов расстановки посуды из стекла на банкетном столе различают: в два ряда, группами, «елочкой», «змейкой»

**18. Отличительными особенностями банкета - фуршет являются:**

А. На той же площади банкетного зала можно обслужить значительно большее число гостей

Б. Приглашенные гости могут уйти с банкета в любой момент

В. Гости могут самостоятельно взять понравившиеся закуски и напитки

Г. Основным способом подачи блюд является французский, который осуществляется синхронно всеми официантами, работающими под руководством метрдотеля

Д. Сервировка банкетного стола посудой и приборами может быть более простой – на каждого гостя ставят закусочную и пирожковую тарелку, а из приборов – закусочные нож и вилку и соответственно приборы не более чем для одного второго блюда, включенного в меню, из стекла – фужер, рюмку для вина и водочную

**19. Отличительными особенностями банкета - коктейль являются:**

А. В зале банкетных столов не ставят

Б. В зале помимо официантов гостей обслуживают бармены за барной стойкой

В. Включает широкий ассортимент холодных блюд и закусок, горячие закуски, десерт и напитки, как правило, супов и основных горячих блюд не предусмотрено

Г. Имеет алкогольную направленность, из закусок предусмотрены бутерброды-канапе или сэндвичи, таралетки и валованы с различными начинками, из десерта – конфеты, печенье, фрукты, пирожное ассорти маленького размера

Д. Преобладает русский способ подачи блюд, хотя при подаче горячего в ходе банкета могут практиковать и европейский, и английский способы

**20. Отличительными особенностями банкета - чай являются:**

А. Столы круглой или овальной формы накрывают цветными скатертями

Б. Скатерть банкетного стола со всех сторон спускают почти до самого пола, для оформления столов используют специальные «юбки» со складами

В. Сервировку столов начинают с размещения групп рюмок и бокалов, затем расставляют тарелки стопками и приборы группами рядом по количеству тарелок

Г. Для сервировки используют десертную, чайную и кофейную посуду

Д. На столе располагают предусмотренные в меню сладости, фрукты, пироги, пирожные, десертные или полусладкие вина

Е. Закуски на столе чередуют – рыба, овощи, мясо, расставляя их в один или два ряда в зависимости от ширины стола, количества закусок и размера блюд

**Тема 8. Специальные виды услуг и формы обслуживания**

**1. Кейтеринг – это прогрессивная технология обслуживания в ресторанном бизнесе, представляющая собой:**

А. Приготовление блюд в присутствии посетителей

Б. Предложение продукции и услуг в форме альтернативного выбора

В. Деятельность по стимулированию сбыта продукции и услуг общественного питания

Г. Организацию выездного обслуживания

**2. Приемами мерчандайзинга являются**

А. Розничная продажа, обслуживание в помещении, обслуживание вне ресторана, разъездная продажа (по контракту на поставку продукции), VIP-обслуживание

Б. Обслуживание участников съездов, форумов, конференций, обслуживание проживающих в гостинице, тематические мероприятия, обслуживание на различных видах транспорта, обслуживание в местах массового отдыха

В. «Шведский стол», репинский стол, экспресс-стол, экспресс-зал, обслуживание с тележек

Г. Дизайн блюд и напитков, внедрение новых методов обслуживания, агитация в зале, убеждающая продажа, предложение в форме альтернатив

**3. К какой форме обслуживания относится организация для участников совещаний, конференций фуршетных столов, на которые выставляются пирожные, пирожки, бутерброды, кофе, чай, минеральная вода, фрукты**

А. Бизнес-ланч

Б. Воскресный бранч

В. Кофе-брейк (или кофейная пауза)

Г. Линер, динер

**4. Залы, выделенные в ресторанах в дневное время с целью сокращения времени на прием пищи для обслуживания комплексными обедами называются**

А. Аванзалы

Б. Обеденные залы

В. Банкетные залы

Г. Залы-экспресс

**5. Для какого вида специальных форм обслуживания характерны такие позиции как рум-сервис, мини-бар, лобби-бар?**

А. Обслуживание на различных видах транспорта

Б. Обслуживание в местах массового отдыха

В. Обслуживание проживающих в гостинице

Г. Ускоренные формы обслуживания

Д. Тематические мероприятия

**6. В перерывах между заседаниями съездов, совещаний, участникам данных мероприятий может быть организован:**

- А. Буфет-фуршет
- Б. Коктейль
- В. Бар
- Г. Полное обслуживание

**7. При следовании поезда свыше суток в его состав включают:**

- А. Вагон-ресторан
- Б. Вагон с купе-буфетом
- В. Места, связанные с организацией питания не предусмотрены в поезде
- Г. Продажа дорожных наборов проводниками

**8. Какой из перечисленных видов ускоренных форм обслуживания впервые был апробирован в ресторанах аэропорта?**

- А. Шведский стол
- Б. Репинский стол
- В. Экспресс зал
- Г. Экспресс-стол

**9. Суда (корабли), используемые под плавучие гостиницы с широкой сетью ресторанов, баров, кафе, буфетов называются:**

- А. Мотели
- Б. Караванинги
- В. Ротели
- Г. Флайтели
- Д. Ботели
- Е. Флотели

**10. К ускоренным формам обслуживания относятся:**

А. Обслуживание участников съездов, форумов, конференций; обслуживание в местах массового отдыха; обслуживание проживающих в гостинице; тематические мероприятия; обслуживание на различных видах транспорта

Б. Обслуживание по типу «шведский стол», бизнес-ланч, воскресный бранч, линнер, диннер, экспресс-зал, экспресс-стол, репинский стол, обслуживание с тележек

В. Обслуживание на ж/д транспорте, водном транспорте, авиа транспорте, автотранспорте

Г. Рождественские вечера, Масленица, Пасха, Осенний бал, выпускные школьные вечера, День охотника, День рыбака...

**11. Проведение праздничного вечера, подчиняющегося определенной тематике в соответствии с которой оформляют зал, разрабатывают меню, сервируют стол, составляют программу музыкального обслуживания, оформляют пригласительные билеты относят к:**

- А. Обслуживанию на различных видах транспорта
- Б. Обслуживанию в местах массового отдыха
- В. Обслуживанию проживающих в гостинице
- Г. Ускоренным формам обслуживания
- Д. Тематическим мероприятиям

**12. Стол-экспресс оформляется в виде:**

- А. Чайного стола
- Б. Витаминного стола
- В. Фуршетного стола
- Г. Банкетного стола с полным обслуживанием

**13. При организации повседневного обслуживания в зале гостиничного ресторана практикуют следующие формы обслуживания:**

- А. Полный пансион, полупансион, только завтрак, клубный отдых по типу «ALL»

- Б. «А ля карт», «А парт», «Табльдот», «Шведский стол», «Буфетное обслуживание»
- В. «Бокал вина», «Бокал шампанского», жур-фикс, бар-бекю
- Г. Банкет с полным обслуживанием, банкет с частичным обслуживанием, фуршет, коктейль

**14. Воскресный бранч – это:**

- А. Комплексный обед
- Б. Ритуальный обед
- В. Семейный обед
- Г. Детский обед

**15. Выбери правильное определение кофе-брейк:**

- А. Завтрак, перетекающий в обед
- Б. Быстрое обслуживание участников совещаний, конференций в виде кофейной паузы

- В. обслуживание деловых людей с 12 до 16 часов в будни дни
- Г. Зал, для обслуживания комплексными обедами

**16. При обслуживании участников форумов, съездов с организаторами данных мероприятий заранее определяется:**

- А. Время посещения ресторана
- Б. Стоимость рациона питания
- В. Порядок расчета за обслуживание, меню
- Г. Количество официантов, количество посуды и приборов, количество столов,
- Д. Составление заявок на производство, в буфет и сервизную, сервировка столов

**17. Существуют следующие виды кейтеринга:**

- А. В помещении
- Б. В самом ресторане
- В. Вне ресторана
- Г. Социальный
- Д. VIP-кейтеринг
- Е. Разъездной (по контракту на поставку продукции)

**18. Меню бизнес-ланча в ресторане должны быть отражены следующие позиции:**

- А. Холодные закуски – 4-5 наименований
- Б. Горячие напитки в широком ассортименте
- В. Первые блюда – 2-3 наименования
- Г. Вторые блюда – 3-4 наименования
- Д. Блюдо дня от шефа – 1-2 наименования
- Е. Десерт – 2-3 наименования

**19. К специальным формам обслуживания в ресторанах относятся:**

- А. Воскресный бранч
- Б. Кофе-брейк
- В. Обслуживание в зале ресторана
- Г. Коктейль-фуршет
- Д. Бизнес-ланч

**20. Из современных форм обслуживания по типу «Шведского стола» организуются:**

- А. Бизнес-ланч
- Б. Зал-экспресс
- В. Линер
- Г. Динер
- Д. Тематические буфеты

**Критерии оценки:**

**0,3 балла** - выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 85 % тестовых заданий.

**0,2 балла** - выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 70 % тестовых заданий.

**0,1 балла** - выставляется при условии правильного ответа студента не менее 51 %.

Составитель, к.т.н., доцент \_\_\_\_\_ Т.А. Джум  
(подпись)

### Приложение 3

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»  
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

Кафедра торговли и общественного питания

**Вопросы для подготовки к зачету  
по дисциплине «Технология ресторанного сервиса»  
для студентов 4 курса**

**Направление подготовки 19.03.04 «Технология продукции и организация  
общественного питания», направленность (профиль) «Технология и организация  
ресторанного дела» на 2019-2020 уч. год**

Номер вопроса	Перечень вопросов к зачету
1	Нормативная база оказания услуг общественного питания: виды нормативных документов, назначение, содержание. Нормы и требования к оказанию услуг, установленные Правилами оказания услуг общественного питания.
2	Классификация услуг общественного питания. Требования к услугам в соответствии с ГОСТ 31984-2012.
3	Особенности организации обслуживания и предоставления услуг в предприятиях питания различных типов и классов.
4	Классификация методов и форм обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия. Современные формы и культура обслуживания.
5	Характеристика торговых помещений. Современный интерьер залов ресторанов, кафе, баров. Взаимосвязь залов, производственных и подсобных помещений.
6	Характеристика подсобных помещений (моечной столовой посуды, сервизной, основного и кофейного буфетов, хлеборезки).
7	Оборудование торгового и банкетного залов. Современные требования к мебели. Норда оснащения мебелью.
8	Фарфоровая, фаянсовая, керамическая посуда: виды, назначение, характеристика.
9	Характеристика хрустальной, стеклянной и мерной посуды.
10	Металлическая посуда: назначение, емкость, размеры.
11	Столовые приборы: виды, назначение, характеристика.
12	Характеристика столового белья. Способы складывания полотняных салфеток для различных видов обслуживания.
13	Подготовка торговых помещений к обслуживанию: уборка помещений, расстановка мебели различными способами, получение и подготовка посуды, приборов, столового белья, специй, накрытие столов скатертями.
14	Предварительная сервировка стола для завтрака, обеда по комплексному меню и меню заказных блюд, ужина.
15	Средства информации потребителей: меню, карта вин, сертификаты, лицензии, их виды, назначение, характеристика.
16	Особенности составления и оформления различных видов меню, карты вин.
17	Характеристика основных элементов обслуживания посетителей в ресторане.
18	Последовательность подачи блюд и напитков в ресторанной практике.
19	Подача буфетной продукции в ресторанной практике.

20	Порядок получения готовой продукции с производства для выноса в зал в ресторанной практике.
21	Методы подачи блюд: в обнос /французский/, с применением подсобного приставного стола /английский// с использованием элементов самообслуживания /русский/.
22	Правила подачи холодных блюд и закусок.
23	Правила подачи горячих закусок.
24	Подбор посуды и правила подачи супов.
25	Правила подачи вторых горячих блюд.
26	Посуда для подачи десерта. Правила подачи горячих и холодных сладких блюд.
27	Правила подачи горячих и холодных напитков, мучных кондитерских изделия.
28	Расчет с посетителями. Правила оформления счетов, реестров.
29	Правила этикета и нормы поведения за столом.
30	Этикет вин. Рекомендации винно-водочных изделий к закускам и блюдам.
31	Виды банкетов и приемов. Общие правила подготовки к проведению банкетов: прием заказа на обслуживание и его выполнение.
32	Банкет за столом с полным обслуживанием официантами: назначение, характеристика, особенности подготовки и проведения.
33	Банкет с частичным обслуживанием официантами: назначение, характеристика. Особенности организации и проведения свадебного банкета.
34	Банкет /прием/ по типу фуршет: назначение, характеристика, особенности подготовки и обслуживания участников банкета.
35	Особенности организации обслуживания Нового года и Рождества
36	Особенности организации обслуживания тематического мероприятия Пасхи в ресторане
37	Особенности организации обслуживания свадебных мероприятий в ресторанной практике
38	Банкет /прием/ по типу «коктейль»: назначение, характеристика, особенности проведения. Организация работы бара. Особенности подачи коктейлей-аперитивов.
39	Организация обслуживания банкета - чай. Характеристика национальных традиций подачи чая в России, Англии, Франции, Японии.
40	Особенности организации обслуживания комбинированных /смешанных/ банкетов: коктейль-фуршет, коктейль-фуршет-кофе.
41	Услуги по организации питания и обслуживанию участников конференций, семинаров, совещаний и т.д. Особенности сервировки столов, обслуживания и расчета за питание.
42	Организация обслуживания проживающих в гостиницах.
43	Характеристика современных услуг типа: «Шведский стол», бизнес-ланч, «воскресный бранч» в ресторанной практике.
44	Организация обслуживания пассажиров железнодорожного транспорта.
45	Организация обслуживания пассажиров водного транспорта.
46	Организация обслуживания пассажиров воздушного транспорта.
47	Характеристика услуг типа: стол-экспресс, зал экспресс, репинский стол и других, применяемых в ресторанах ускоренных форм обслуживания
48	Виды туризма. Размещение, организация питания и обслуживания иностранных туристов.
49	Особенности питания туристов из Англии, Франции, Италии, и других европейских стран.

50	Особенности питания туристов из США и Канады.
51	Особенности питания туристов из Японии, Китая, Кореи
52	Требования к метрдотелю, официанту, бармену, буфетчику, кассиру в соответствии с ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу».
53	Организация труда работников залов и факторы, определяющие условия труда.
54	Услуги по доставке кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам и обслуживанию потребителей в офисе и на дому.
55	Организация презентаций в ресторане.
56	Модель качества обслуживания в ресторане и её характеристика.
57	Основополагающая идея стандартов ISO-9000 и их использование в ресторанной практике.
58	Реализация концепции управления качеством в ресторане.
59	Корпоративная культура в ресторане и её характеристика.
60	Определение и разработка стратегии обслуживания. Эффективность элементов обслуживания.

### Практические задания к зачету:

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

**Ситуация 2.** Установить очередность подачи, подобрать посуду и приборы, рекомендовать напитки к меню: осетрина, запеченная по-московски с шампиньонами и картофелем, суп-пюре из овощей, сельдь натуральная с картофелем и маслом, котлеты натуральные из филе птицы под соусом паровым с грибами, блины с медом, виноград, чай с лимоном, закуска русская заливная, помидоры, фаршированные сырным муссом, салат витаминный.

**Ситуация 3.** Установить очередность подачи, подобрать посуду и приборы, рекомендовать напитков к меню: бифштекс по-деревенски, яблоки в тесте жареные, соус персиковый, сациви из кур, коктейль из креветок, щука фаршированная, соус хрен, кофе эспрессо, салат из помидоров и огурцов, борщ московский, кокиль из судака.

**Ситуация 4.** Установить очередность подачи, подобрать посуду и приборы, рекомендовать напитки к меню: кофе черный с пирожным, курица фаршированная /галантин/, ассорти мясное с овощами, маслины, королевские креветки, запеченные с овощами, солянка грибная, бефстроганов с вареным картофелем, суфле ванильное, салат "Нежность" /с печенью трески и овощами/.

**Ситуация 5.** Установить очередность подачи, подобрать посуду и приборы, рекомендовать напитки к меню: осетрина заливная, соус хрен, лосось отварной с картофелем отварным, соус голландский, бульон с профитролями, ассорти рыбное с лимоном и маслинами, кофе по-восточному, фруктовый салат, масло сливочное, грибы в сметанном соусе, салат столичный, филе с соусом мадера.

**Ситуация № 6.** Найдите соответствие между критериями конкурентоспособности ресторана и их реальным отражением в деятельности предприятия

1	Критерии результата	А	Охватывает те услуги, которые создают комфортность, удобства потребителю
2	Критерии условий обслуживания	Б	Связан с профессиональным уровнем подготовки кадров, умением учесть индивидуальные запросы гостей

3	Критерии культуры обслуживания	В	Связан с затратами денежных средств и времени при обслуживании со стороны гостей
4	Критерии доступности	Г	Регламентирован стандартами на материальные услуги, связан с качеством приготовленных блюд

Ответ обоснуйте и аргументируйте.

**Ситуация № 7.** Найдите соответствие между требованиями к услугам предприятий общественного питания и их содержанием

1	Эргономичность	А	Стилевое единство, гармоничность дизайна, опрятность внешнего вида персонала
2	Эстетичность	Б	Способность услуги изменяться в соответствии с изменениями требований к услугам
3	Гибкость	В	Соответствие используемой в процессе обслуживания мебели, оборудования гигиеническим, антропометрическим и физиологическим возможностям потребителей

Ответ обоснуйте и аргументируйте.

**Ситуация № 8.** Найдите соответствие между элементами обслуживания в зависимости от их воздействия на потребителей и их примерами в ресторанной деятельности:

1	Критические элементы обслуживания	А	цвет униформы персонала, цветовая гамма интерьера, световое решение, оформление прилегающей территории
2	Нейтральные элементы обслуживания	Б	бесплатные напитки и угощения, цветы дамам, широкая ассортиментная линейка «комплиментов от шеф-повара»
3	Элементы обслуживания приносящие удовлетворение	В	недружелюбный персонал, грязные туалетные комнаты, скользкий пол в холле
4	Элементы обслуживания, приносящие разочарование	Г	чистота зала, качество сервировки с учетом применяемых сервировочных предметов, безопасность еды, соблюдение температуры подачи блюд, сохранность имущества гостей

Ответ обоснуйте и аргументируйте.

**Ситуация № 9.** Поставьте в логической последовательности этапы оценки конкурентоспособности услуг в ресторанном бизнесе:

А. Позиционирование кулинарной продукции (услуги) ресторана

Б. Оценка уровня качества и престижности кулинарной продукции (услуги) с учетом анализа цены потребления, определения значимости ценности для потребительского сегмента

В. Предварительный выбор целевого сегмента, а также номенклатуры показателей потребительской ценности

Г. Формирование требований к кулинарной продукции с учетом собранной информации о рыночных конкурентах и запросах потенциальных потребителей

Ответ обоснуйте и аргументируйте.

**Ситуация № 10.** Составить меню для банкета с полным обслуживанием на 10 человек. Сделать сервировку 1 места стола.

**Ситуация № 11.** Составить меню для банкета с частичным обслуживанием на 25 человек. Сделать сервировку 1 места стола.

**Ситуация № 12.** Предложите рекламу деятельности столовой университета.

**Ситуация № 13.** Составьте меню для банкета - фуршета на 30 человек.

**Ситуация № 14.** Расположите в правильной последовательности предприятия ресторанного бизнеса по утилитарному назначению – от заведений, в которых основной услугой является предоставления питания до предприятий для удовольствия, где помимо хорошей пищи и напитков большое внимание уделяется приятной, располагающей обстановке:

- А. Рестораны высокой кухни
- Б. Кафе (недорогие рестораны)
- В. Семейные рестораны
- Г. Заведения фаст-фуда (быстрого питания)
- Д. Полносервисный обеденный ресторан
- Е. Торговые (раздаточные) автоматы

**Ситуация № 15.** Поставьте в правильной последовательности этапы, нацеленные на развитие предприятия и управление его рыночной позицией:

- А. Тщательная проработка концепции
- Б. Поднять на высокий уровень предлагаемое обслуживание
- В. Умело воплотить концепцию в практическую деятельность
- Г. Разработать правильную концепцию деятельности с учетом рыночной ситуации, в которой предприятие осуществляет бизнес

**Ситуация № 16.** Найдите соответствие между составляющими управления деятельностью ресторана, учитываемых при разработке концептуальных решений, и их компонентами

1	Атмосфера	А	Составление набора ассортиментных позиций, проведение эффективной ассортиментной политики, внесение улучшающих изменений
2	Меню	Б	Калькуляция ассортиментных позиций, управление соотношением: «издержки производства – ценность для потребителя», разработка шкалы скидок
3	Цена	В	Разработка стандартов обслуживания в ресторане, составление требований к персоналу, мониторинг удовлетворенности потребителей
4	Сервис	Г	Реклама, PR, прямой маркетинг, стимулирование продаж, личные продажи
5	Продвижение	Д	Оформление интерьера, создание музыкального фона

**Ситуация № 17.** Найдите соответствие между составными частями структуры ресторанного продукта и их содержанием

1	Родовой продукт	А	Перечень услуг, сопровождающих потребление блюд и напитков, что обеспечивает минимум ожидания клиента
2	Ожидаемый продукт	Б	Стиль ресторана, отличительные качества, атмосфера
3	Расширенный продукт	В	Будущий результат принимаемых решений, направленных на улучшение позиций ресторана, повышение его рыночной привлекательности
4	Потенциальный продукт	Г	Меню, перечень блюд и напитков, предлагаемых клиенту

**Ситуация № 18.** Найдите соответствие между отличительными признаками, по которым ресторан классифицируется и их примерами:

1	По ассортименту реализуемой продукции	А	Клубный, ресторан-салон, спорт-ресторан, ночной клуб
2	По интересам потребителей	Б	Неспециализированные и специализированные
3	По месторасположению	В	Рестораны с обслуживанием официантами, рестораны со «Шведским столом», рестораны выездного обслуживания
4	По методам и формам обслуживания	Г	Гостиничный ресторан, ландшафтный ресторан, вагон-ресторан, вокзальный ресторан
5	По составу и назначению помещений	Д	Стационарные и передвижные

**Ситуация № 19.** В каком порядке должны размещаться группы помещений на предприятии общественного питания в соответствии с требованиями строительных норм и правил, а также с учетом санитарных норм и правил:

- А. Административно-бытовые помещения
- Б. Торговые помещения
- В. Технические помещения
- Г. Производственные помещения
- Д. Складские помещения

**Ситуация № 20.** Поставьте в правильной последовательности составляющие которые постепенно формируют интерьер заведения сферы ресторанного бизнеса:

- А. Мебель и освещение
- Б. Внутренняя отделка помещения и тема окон
- В. Интерьерные мелочи и оформление туалетной комнаты
- Г. Оформление гардероба
- Д. Общее внутреннее состояние помещений (условия чистоты)

**Ситуация № 21.** Установите соответствие между видами фарфоро-фаянсовой посуды и её представителями:

1. Бульонная чашка с блюдцем	А. Является разновидностью чашек, применяется в ресторанах с национальной кухней народов Средней Азии, выпускают вместимостью 220, 250, 350, 400 см <sup>3</sup> для подачи зеленого чая, кумыса, а для плова и лагмана используют вместимостью 900 см <sup>3</sup> , могут иметь национальный орнамент
2. Чайная чашка	Б. Чашки имеют вместимость 350 – 400 см <sup>3</sup> , предназначены для подачи супов-пюре, прозрачных супов, заправочных с мелко нарезанными продуктами, могут иметь цилиндрическую или конусообразную (грушевидную) форму
3. Кофейная чашка	В. Выпускаются на 75 и 100 см <sup>3</sup> и предназначены для подачи черного кофе и кофе по-восточному
4. Пиала и кисэ	Г. Выпускаются на 200 - 250 см <sup>3</sup> и предназначены для подачи чая, кофе с молоком, по-варшавски, какао, шоколада

**Ситуация № 22.** Установите соответствие между видом посуды и его характеристикой:

1. Фарфоровая посуда	А. майоликовая и гончарная, основным сырьем для изготовления служит глина, покрывают снаружи и изнутри глазурью
2. Фаянсовая посуда	Б. наиболее изящна, отличается легкостью, прозрачностью, она в основном применяется в ресторанах, барах, кафе с обслуживанием официантами
3. Керамическая посуда	В. используется для приготовления и подачи горячих закусок, первых и вторых блюд, горячих и сладких блюд и напитков
4. Металлическая посуда	Г. непрозрачная, с более толстыми стенками, применяется в основном в столовых, закусочных, кафе

**Ситуация № 23.** Установите соответствие между видом металлической посуды и его характеристикой:

1. Кокотница	А. используется для приготовления и подачи специальных горячих закусок: грибов в сметане, крабов, овощей с соусами
2. Кокильница	Б. применяется для приготовления и подачи к столу вторых горячих блюд: яичница, крупеник, солянка на сковороде
3. Порционная сковорода	В. небольшая металлическая раковина на подставке, предназначена для запекания и подачи рыбы и продуктов моря

**Ситуация № 24.** Установите соответствие между видом столового белья и его характеристикой:

1. Скатерти	А. Столовые белые с ажуром размером 46 × 46 см, цветные с ажуром 35 × 35 см, из хлопчатобумажной ткани размером 25 × 25 см, используются для застилания подносов, сервировки столов при оформлении каждого посадочного места гостя, а также для вытирания пальцев
2. Салфетки	Б. Делят на обычные и банкетные, белые и цветные, с подрубленными краями и с ажуром
3. Ручники	В. Изготавливают из белой льняной ткани размером 35 × 85 см, используется для подачи блюд, при этом складывается, как правило, вчетверо

**Ситуация № 25.** Поставьте в логической последовательности этапы разработки новой продукции на предприятии питания:

- А. Первичная оценка потребительских свойств разработанной продукции
- Б. Анализ тенденций и покупательских предпочтений в выборе продукции
- В. Поиск новых идей с позиции выявленных неудовлетворенных потребностей
- Г. Разработка рецептуры и расчет себестоимости
- Д. Выход на рынок
- Е. Организация дегустаций с привлечением экспертов, оценка потребительских свойств

**Ситуация № 26.** Поставьте в логической последовательности этапы, связанные с внедрением новой продукции на рынок:

- А. Изучение реакции потребителей на новую продукцию, выявление мотивов и покупательских оценок
- Б. Определение динамики продаж, выявление претензий к свойствам продукции
- В. Отслеживание стадий насыщения рынка продукции
- Г. Разработка комплекса маркетинга в отношении новой продукции – организация рекламных мероприятий, продвижения продукции, использование средств стимулирование сбыта
- Д. Апробация продукции в зале

**Ситуация № 27.** Показать последовательность расположения блюд в меню

- А. Супы
- Б. Основные горячие блюда
- В. Холодные и горячие закуски
- Г. Фирменные блюда и закуски
- Д. Сладкие блюда
- Е. Горячие, холодные напитки и кондитерские изделия

**Ситуация № 28.** Установите очередность подачи холодных блюд и закусок в соответствии с последовательностью записи в меню:

- А. Овощные закуски
- Б. Рыбные закуски
- В. Закуски из птицы и дичи
- Г. Грибные закуски
- Д. Мясные закуски

**Ситуация № 29.** Поставьте в правильной последовательности этапы выполнения предварительной сервировки стола:

- А. Сервировка приборами
- Б. Сервировка тарелками
- В. Расстановка стеклянной посуды
- Г. Накрытие стола скатертью
- Д. Расстановка специй и оформление стола цветами
- Е. Раскладывание индивидуальных салфеток

**Ситуация № 30.** Поставьте в правильной последовательности этапы, которые включает в себя подготовка торгового зала к обслуживанию:

- А. Инструктаж с официантами
- Б. Расстановка мебели
- В. Предварительная сервировка столов
- Г. Уборка зала
- Д. Получение и подготовка столовой посуды, приборов, столового белья

**Ситуация № 31.** Официант может использовать ручник для:

- А. Для вытирания пальцев и пота со лба в процессе работы, использовать его как носовой платок
- Б. Ручник является атрибутом его форменной одежды, поэтому в процессе работы не используется, перекидывается только через правую руку, согнутую в локте и должен быть в безупречном виде в течение всего времени работы официанта в зале
- В. При переноске горячих блюд, чтобы уберечь руки официанта от ожога и манжеты костюма от загрязнения

Г. Для полировки посуды перед подачей на стол

**Ситуация № 32. Выберите неверное описание техники сервировки стола посудой из стекла, работая с подносом:**

- А. Посуду из стекла ставят на поднос, покрытый салфетками, и несут на правой руке
- Б. Посуду из стекла ставят на поднос, не покрытый салфетками, и несут на левой руке
- В. Посуду из стекла не ставят на поднос, несут в несколько заходов к столу
- Г. Посуду из стекла ставят на поднос, покрытый салфетками, и несут на левой руке

**Ситуация № 33. Уборка торгового зала осуществляется в определенной последовательности в зависимости от вида уборки пола:**

- А. при сухой уборке сначала удаляют пыль с предметов, находящихся в зале а потом убирают пол
- Б. при влажной уборке вначале обметают, вытирают пыль с окон, мебели, карнизов, панелей, подоконников, светильников, решеток отопительных батарей, а затем моют пол
- В. при сухой уборке сначала убирают пол, а потом удаляют пыль с предметов, находящихся в зале
- Г. при влажной уборке вначале моют пол, а затем обметают, вытирают пыль с окон, мебели, карнизов, панелей, подоконников, светильников, решеток отопительных батарей

**Ситуация № 34. Что не предусмотрено ставить при сервировке столов?**

- А. Посуду из фарфора
  - Б. Столовые приборы
  - В. Посуду из стекла для напитков
  - Г. Салфетки, специи
  - Д. Цветы
  - Е. Пепельницу
- Ответ обоснуйте и аргументируйте.

**Ситуация № 35. При замене скатертей в случае необходимости надо:**

А. Не допускать открывать столешницу при замене грязной скатерти на чистую, используя соответствующую технику при работе со столовым бельем, так как в зале идёт обслуживание гостей

Б. Стелить новую скатерть поверх той, которую требуется заменить, так как в зале гости, чтобы не создавать лишнего движения и тем самым не мешать гостям в процессе приема пищи

В. Убрать грязную скатерть, протереть столешницу и только после этого стол накрыть чистой скатертью

Г. В ресторанной практике не имеет особого значения чистота скатерти в плане пятен, главное, чтобы не было крошек от предыдущих посетителей, которые необходимо щеткой сметать после каждого завершения обслуживания при подготовке данного стола к очередному приему гостей в течение всего времени работы зала

Д. Замена скатертей осуществляется одновременно на всех столах в конце смены после закрытия зала в отсутствии гостей

**Ситуация № 36.** Поставьте в правильной последовательности вынос заказа с учетом последовательности записи в меню:

А. Фруктовый салат

Б. Бифштекс натуральный

В. Окрошка мясная сборная

Г. Шампиньоны в сметане, запеченные в воловане

Д. Деликатесный салат с крабами

Е. Клюквенный морс

**Критерии оценки промежуточной аттестации**

**Зачет** по результатам изучения дисциплины «Технология ресторанного сервиса» в 7 семестре проводится в устной форме и соответствует **40 баллам**. Зачет состоит из **одного теоретического вопроса, тестового задания и одной комплексной проблемной ситуации (задачи)**.

Оценка по результатам зачета выставляется исходя из следующих критериев:

- правильный ответ на теоретический вопрос – 10 баллов;
- выполнение тестового задания, состоящего из 8 заданий – 8 баллов (1 балл за каждое);
- решение ситуации с обоснованием предложенного решения – 22 балла.

Преподаватель КТП,  
к.т.н., доцент

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Т.А. Джум

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»  
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

Кафедра торговли и общественного питания

**Темы деловых игр**  
**по дисциплине «Технология ресторанного сервиса»**

**Тема 5 Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап**

**Деловая игра на тему «Подготовительные работы в зале ресторана»**

**Ход работы:**

1. Отработка приемов подготовки посуды и приборов.

2. Освоение приемов сервировки столов:

- для завтрака,
- бизнес-ланча,
- комплексного обеда,
- обеда по меню заказных блюд,
- ужина,

3. Технологии складывания салфеток

**Задание:**

1. Представьте рекомендации по сервировке столов для различных видов обслуживания.

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

**Комплексные ситуационные задачи с использованием кейс-метода**

**Ситуация 1:**

- Разработайте стиль интерьера помещения и его оформление в соответствии с тематикой праздника (23 Февраля, 8 Марта, 1 Мая, 9 Мая, 12 июня).
- Составьте план размещения мебели в зале, план размещения гостей
- Выполните схему (рисунок) сервировки тематического стола на 1 персону (место).

**Ситуация 2:**

- Распределите обязанности между различными категориями обслуживающего персонала в соответствии с квалификацией
- Разработайте требования к форменной одежде и внешнему виду обслуживающего персонала

- Определите обязанности менеджера и его роль в подготовке зала к обслуживанию

**Ситуация 3:**

Опишите последовательность и особенности каждого этапа подготовки зала в ресторане «Мадьяр» («Любо-Дорого», «Екатеринодар», «Москва», «Сельпо», «Духань»)

**Ситуация 4:**

Приведите алгоритм предварительной сервировки стола

- для завтрака,
- для обеда по комплексному меню,
- для обеда по меню заказных блюд,
- для ужина.

Выполните данные схемы фрагментов сервировки на 1 гостя

## **Тема 6. Обслуживание потребителей в ресторанах**

### **Деловая игра с элементами тренинговой программы: «Приглашаем в мир напитков»**

#### Цели занятия:

1. Обучающая: изучить принципы составления винной карты, рейтинг наиболее популярных напитков, особенности приготовления и оформления коктейлей.
2. Воспитательная: пропагандировать знания по виноделию, списку поставщиков наиболее популярных напитков, пониманию и оценке комплекса характеристик напитков. Воспитывать эстетический вкус, требовательность к оформлению напитков, аккуратность, тактичность в обращении между людьми.
3. Развивающая: развивать творческое мышление, познавательную активность в изучении ассортимента напитков, самостоятельность в работе с учебной литературой.
4. Практическая: вырабатывать умение увязывать теоретические знания с работой баз практики.

Тип урока: повторительно-обобщающий.

Метод проведения: Деловая игра.

Межпредметные связи: организация обслуживания, технология, психология, эстетика, маркетинг, товароведение, основы стандартизации, оборудование, организация рекламной деятельности.

Наглядные пособия: барная стойка, посуда, столовое белье, плакаты, инструменты и приспособления бармена и бариста, аксессуары для оформления коктейлей, доклады, буклеты, журналы, учебная и дополнительная литература, сообщения.

#### Ход занятия.

- I Организационная часть 5 минуты.
- II Вступительное слово ведущих преподавателей 5 минут
- III Основная часть - выступления и практические действия студентов 70 минут.

Рассматриваемые вопросы:

- 1 Стандартные требования и специфика работы с алкогольными напитками.
- 2 Элементы обслуживания потребителей в баре, организация рабочего места бармена, последовательность расположения винно-водочных изделий в карте вин.
- 3 Ассортимент крепких алкогольных напитков.
- 4 Ассортимент вин.
- 5 Особенности подачи шампанского.
- 6 Коктейли: понятие, классификация, особенности приготовления на различных базах.
- 7 Смешанные напитки: пунши, гроги, глинтвейны, крюшоны.
- 8 Особенности деятельности баристов, особенности приготовления и подачи кофе в ассортименте.
- 9 Подача десерта.

IV Заключительная часть. Подведение итогов. 10 минут.

#### **Требования к проведению игры:**

- 1 Все рецепты напитков и коктейлей должны быть представлены в виде оформленных технологических карт, в которых указана точная раскладка и технология приготовления
- 2 Ингредиенты, входящие в коктейль, измеряются обязательно дозатором
- 3 Коктейли могут быть приготовлены: прямо в бокале, в бокале для смешивания, в шейкере, при помощи миксера
- 4 Участники могут приносить собственную посуду и инструменты, необходимые для приготовления коктейлей
- 5 Участники должны располагать количеством ингредиентов, достаточным для приготовления по меньшей мере 15 коктейлей
- 6 Каждый участник имеет максимум 7 минут для того, чтобы приготовить и украсить

один коктейль. Он может превысить отведенное время, но за это будет наказан жюри.

7 Для украшения коктейлей возможно использовать: вишню, лимон, лайм, апельсин, оливки, лук, а также другие ингредиенты природного происхождения, но в этом случае участники приносят их сами. Никакие искусственные фрукты или овощи для оформления коктейлей не разрешены.

8 Форма украшения не должна воплощать в себе какой-либо узнаваемый знак или символ

9 Все специи и добавки, которые существуют в продаже: соль, перец, сахар, мускатный орех – разрешены для использования

10 Как вспомогательный материал для украшения могут применяться только соломинки и палочки для накалывания фруктов и для перемешивания коктейлей

11 Участники должны быть одеты в профессиональную форму обслуживающего персонала ресторана (деловой стиль)

12 Приготовленные напитки и коктейли демонстрируются и подаются членам жюри для дегустации

13 При подведении итогов определяются победители – участники, получившие наивысший балл по результатам конкурса

### **Система оценки участников игры**

1 Оценка напитков и коктейлей

- внешний вид
- аромат
- вкус

2 Оценка техники приготовления напитков и коктейлей

- представление напитков
- профессионализм в использовании льда и инструментов бара
- точность в соблюдении количества
- общая тщательность в приготовлении коктейля
- уверенность действий – общая эффективность
- профессиональное использование посуды для напитков
- временной лимит – время, затраченное на приготовление напитков (7 минут)

### **ОБЩАЯ ОЦЕНКА**

Рецепты предложенных во время игры напитков и коктейлей

*Коктейль "Жёлтый пиджак".*

<i>Ингредиенты</i>	<i>Количество</i>	<i>Технология приготовления</i>
Ананасовый сок	60 мл.	Смешанные ингредиенты
Сок апельсиновый	60 мл.	встряхнуть в шейкере со льдом.
Лимонный сок	15 мл.	Подать в "Старомодном" стакане с кубиками льда.
<i>Украшения</i>		
Оформить колечком лимона		

*Коктейль "Фруктовый Мягкий".*

<i>Ингредиенты</i>	<i>Количество</i>	<i>Технология приготовления</i>
Сок апельсина	240 мл.	Смешать ингредиенты в блендере на высокой скорости.
Банан, нарезанный кольцами	1 шт.	
Спелые ягоды клубники, черники или малины	1/2 чашки	Подавать в стакане "Хайбол".
<i>Украшения</i>		Оформить ягодами

*Густой сливочный коктейль.*

<i>Ингредиенты</i>	<i>Количество</i>	<i>Технология приготовления</i>
Апельсиновый сок	240 мл.	Смешать ингредиенты в блендере на высокой скорости.
Ванильное мороженое	2 шарика	
		Подавать в стакане "Хайбол".
<i>Украшения</i>		Украсить кольцом апельсина.

*Коктейль "Молочно-банановый "*

<i>Ингредиенты</i>	<i>Количество</i>	<i>Технология приготовления</i>
Мороженое	100г.	Стакан хайбол украсить "наледью" из вишневого варенья (сиропа).
Банан	50г.	
Молоко	100 мл.	Скомбинировать в блендере все ингредиенты. Перелить в хайбол.
<i>Украшения</i>		Подать с соломинкой.
"Наледь" из сиропа		
вишневого варенья		

*Коктейль "Шоколадно-сливочный слоистый "*

<i>Ингредиенты</i>	<i>Количество</i>	<i>Технология приготовления</i>
Шоколадный сироп	20 г	Влить в пуссе-кафе или рюмку корджел отдельными слоями
Сливки 10- 12% жирности	20	
		компоненты.
<i>Украшения</i>		Подать с двумя соломинками.

*Коктейль "Безволосый пупок"*

<i>Ингредиенты</i>	<i>Количество</i>	<i>Технология приготовления</i>
Персиковый нектар	90мл.	Скомбинировать ингредиенты в шейкере со льдом. Слить в бокал для красного вина.
Лимонный сок	1 с.л.(11,1 мл)	
Апельсиновый сок	90мл.	Оформить кольцом апельсина.
Гренадин	1 дэш (3-5 кап.)	
<i>Украшения</i>		Подать с соломинкой.
Кольцо апельсина		

*Коктейль "Кошачья лапка" (Пуссифут)*

<i>Ингредиенты</i>	<i>Количество</i>	<i>Технология приготовления</i>
Апельсиновый сок	140 мл.	Метод "шейк"
Желток 1 яйца	1 желток	Встряхивать со льдом все ингредиенты, кроме гренадина. Перелить в тумблер вверх кубиков льда..
Лимонный сок	60 мл.	
Гренадин	1 дэш (3-5 кап.)	Добавить 1 дэш (3 капли) гренадина.
<i>Украшения</i>		Подать с толстой соломинкой.
	Две зелёных мараскиновых вишен	

*Коктейль "Золушка"*

<i>Ингредиенты</i>	<i>Количество</i>	<i>Технология приготовления</i>
Лимонный сок	45 мл.	Смешать все ингредиенты в шейкере со льдом и хорошо сбить.
Апельсиновый сок	45	
Гранатовый сироп	15	Процедить в стакан коллинз и украсить вишней
Ананасовый сок	45	
Сахарная пудра	45	Подать с соломинкой.
Содовая вода	по вкусу	

Украшения		Вишня
<i>Клубничный Физ.</i>		
<i>Ингредиенты</i>	<i>Количество</i>	<i>Технология приготовления</i>
Клубничный сок	50мл.	Все ингредиенты встряхнуть в шейкере со льдом за исключением минеральной воды. Перелить в стакан хайбол на 1/2 наполненным измельчённым льдом разбавить содовой или минеральной водой. Перемешать барной ложкой.
Сок лимона	30мл.	
Сахарный сироп	20 мл.	
Содовая или минер, вода	50мл.	
Украшения		Подать с двумя соломинками.
<i>Маскарад (безалкогольный слоистый напиток).</i>		
<i>Ингредиенты</i>	<i>Количество</i>	<i>Технология приготовления</i>
Клубничный сок	1/4 чашки	Наполнить пуссе-кафе измельчённым льдом. Осторожно влить отдельными слоями компоненты.
Ананасовый сок	1/4 чашки	
Апельсиновый сок	1/4 чашки	
Безал. напиток Тархун	1/4 чашки	
<i>Коктейль "Летний Варвар".</i>		
<i>Ингредиенты</i>	<i>Количество</i>	<i>Технология приготовления</i>
Свежая клубника	1/4 чашки	Все компоненты смешать в блендере с битым льдом до однородности.
Свежий ананас	1/4 чашки	
Сок грейпфрута	1/4 чашки	
Украшения		Подать в стакане "Коллинз".
Украшать клубникой или ананасом.		

## Горячие напитки

Свежий чай подобен бальзаму, а чай, оставленный на ночь, - подобен укусу змеи.

Восточная мудрость

### Заваривание чая

1. Воду для заваривания чая нужно довести до кипения «белым ключом» (когда со дна чайника поднимается масса пузырьков воздуха, вызывая побеление воды). Не нужно кипятить воду так, чтобы она бурлила. Не следует в кипяченую воду доливать свежей, а также кипятить воду многократно.
2. перед завариванием фарфоровый чайник нужно 2-3 раза ополоснуть кипятком.
3. В нагретый чайник пожить порцию чая. залить кипящей водой и накрыть салфеткой.
4. Дать настояться 4-5 мин. и размешать перед разливкой. Ароматным, вкусным. полезным чай бывает первые 8-10 мин. после заваривания.
5. Количество чая для заварки – дело вкуса, в среднем 1 ч.ложка (с верхом или без верха) на стакан воды. Лучше готовить чай в заварочном чайнике без дополнительного разбавления кипятком.

### Чай парами чайников

<i>Ингредиенты</i>	<i>Количество</i>	<i>Технология приготовления</i>
черный байховый чай	2 ч.л.	Заваривают в заварном чайнике на
вода для заварки	1 стакан	250мл принятыми правилами заварки
сахар	по вкусу	Подают вместе с большим чайником
		(1л) с кипятком, отдельно - сахар

### Чай «с позолотой»

<i>Ингредиенты</i>	<i>Количество</i>	<i>Технология приготовления</i>
черный байховый чай	2 ч.л.	Заварить чай, настоять 5мин и процедить
кипяток	½ л	Добавить ром, сухое красное вино,
ром	½ стакана	сок лимона, сахар, подогреть.
красное вино	1 стакан	Подавать горячим в чашках.
лимон	½	
сахар-рафинад	8-9 кусков	

### Чайный напиток «Поздний вечер»

<i>Ингредиенты</i>	<i>Количество</i>	<i>Технология приготовления</i>
черный байховый чай	2 ч.л.	Заварить чай. Соки и чай налить
кипяток	½ л	в эмалированную кастрюлю,
яблочный сок	½ стакана	добавить сахар, имбирь, корицу,
виноградный сок	½ стакана	гвоздику, перемешать, плотно
орехи	4 ч. ложки	закрыть крышкой и прогреть 20-25мин
изюм	4 ч. ложки	на слабом огне, не допуская кипения.
сахар	по вкусу	Перед подачей в чашки положить
пряности	по вкусу	по ложке изюма и орехов.

### Чайный напиток «Самоварная песенка»

<i>Ингредиенты</i>	<i>Количество</i>	<i>Технология приготовления</i>
крепкий чай	3 стакана	В подогреты чашки налить 2/3 объема
красное вино	1 стакан	горячего крепкого чая, 1/3 красного
сахар	по вкусу	вина, добавить сахар

### Кофе черный

<i>Ингредиенты</i>	<i>Количество</i>	<i>Технология приготовления</i>
молотый кофе	4 ч.л.	Кофеварку (кофейник) сполоснуть
вода	400г	горячей водой, положить молотый
сахар	по вкусу	кофе, залить кипятком, довести до
лимон	по вкусу	кипения, а затем дать настояться
коньяк или ликер	по вкусу	5-8мин. Подать в чашках по 100мл.
		Отдельно- лимон, сахар, в рюмках
		по 25мл коньяк или ликер.

### Кофе черный двойной

<i>Ингредиенты</i>	<i>Количество</i>	<i>Технология приготовления</i>
молотый кофе	8 ч.л.	Сварить черный кофе как в предыдущем
вода	400г	рецепте с 4 ч.л. молотого кофе, дать
сахар	по вкусу	настояться. После чего в
лимон	по вкусу	подготовленный кофе всыпать
коньяк или ликер	по вкусу	вторую порцию молотого кофе, вновь

		довести до кипения, дать настояться.
		Подавать, как описано выше.

#### *Кофе на молоке*

<i>Ингредиенты</i>	<i>Количество</i>	<i>Технология приготовления</i>
молотый кофе	4 ч.л.	Сначала сварить черный кофе,
вода	3 стакана	дать настояться, процедить, добавить
сахар	по вкусу	горячее молоко, сахар и вновь
молоко	1 стакан	довести до кипения

#### *Кофе с мороженым*

<i>Ингредиенты</i>	<i>Количество</i>	<i>Технология приготовления</i>
черный кофе	400г	В готовый черный кофе добавить
сахар	2 ст.ложки	сахар, растворить, охладить до
мороженое	200г	t 8-10°. Разлить в бокалы(стаканы)
		сверху положить мороженое и
		подавать (можно с соломинками).

### **Тест по горячим напиткам**

1. К горячим напиткам относятся:

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

2. К видам чая относятся:

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

3. Чай парами подается:

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

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

- а. корицы, орехов и фиников,
- б. с кардамоном, пьют с молоком и сахаром,
- в. ароматизированный пряными травами, соками фруктов и ягод,
- г. на основе меда и пряностей (гвоздика, корица, мускатный орех, имбирь, кардамон)

5. Кофе по-восточному готовится

- а. используют кофеварки
- б. машины для приготовления кофе (эспрессо)
- в. используют турки (джезвы)
- б. Кофе по-турецки и кофе по-восточному имеют одинаковую технологию приготовления, но отличаются тем, что
  - а. в кофе по-восточному после приготовления пенку сбрызгивают розовой водой или розовым маслом (2-3 капли)
  - б. кофе по-восточному приносят на подносе, застеленном салфеткой следующим образом - турку с кофе и чайной ложкой, кофейную чашку с блюдцем, кофейную ложку, стакан с охлажденной кипяченой водой
  - в. для приготовления используют кофе мелкого помола, чашку предварительно подогревают паром, сахар подают в розетке, которую ставят справа

г. к чашке черного кофе отдельно в коньячной рюмке подают коньяк

7. Кофе по-варшавски готовят

а. в кофе espresso добавляют взбитое при помощи пара молоко, сверху посыпают тертым шоколадом

б. в чашку кофе espresso сверху кладут сливки, взбитые с сахарной пудрой, и посыпают тертым шоколадом

в. приготавливают на топленом молоке с добавлением сахара и разливают чашки, при отпуске кладут горячую молочную пенку

**Тест по холодным напиткам:**

1. Для приготовления смешанных безалкогольных и алкогольных напитков необходимо иметь

а. шейкер, миксер, электромиксер, стрейнер, барную ложку, термос для льда

б. ангостуру, апельсиновую горечь, табаско, вотчестер

в. сахарный сироп, гренадин, фруктовый сироп, оржет, мятный сироп.

г. молоко, взбитые сливки, кокосовое молочко, белок яйца, мед, сауэр-микс

2. Шейкер

а. включает стакан, фильтр и крышку-колпачок

б. это фильтр, который помещают в миксер и используют для того, чтобы отделить напиток от льда

в. имеет длинную (около 30 см) ручку, используется для перемешивания компонентов напитка в миксере

3. Коктейль состоит из

а. Смягчающе-сглаживающего компонента + наполнитель

б. Вкусно-ароматического компонента + Наполнитель

в. Базы + Наполнитель

г. Базы + Смягчающе-сглаживающего компонента + Вкусно-ароматического компонента

4. Джулепы – это

а. молочно-фруктовые напитки с добавлением яйца

б. игристые пенящиеся напитки, в состав которых обычно входят минеральная вода, соки с кислым вкусом

в. освежающие напитки с мятой

г. готовят на основе соков, сиропов, молока, минеральной воды, подают вместе с мороженым в стакане

5. Аперитивы – это

а. напиток возбуждающий аппетит, подается перед едой

б. напиток с эффективными отрезвляющими составами, снимающий опьянения

в. напиток подающийся на сытый желудок во время еды или в конце трапезы

б. Холодные напитки подаются

а. в высоких стаканах (хайболл, Коллинз), фужерах

б. в чайных, кофейных чашках, айриш-кофе, в стаканах с подстаканниками, пиалах

в. в стопке, коктейльной рюмке, бокале, в шампанском блюдце, флюте, в винном бокале

### **Критерии оценки деловой игры**

**0,5 баллов** выставляется студенту, если работа выполнялась самостоятельно, материал подобран в достаточном количестве, с использованием разных источников, работа оформлена с соблюдением всех требований

**0,4 баллов** выставляется студенту, если работа выполнялась самостоятельно, материал подобран в достаточном количестве, с использованием разных источников, работа оформлена с незначительными отклонениями от требований

**0,3 баллов** выставляется студенту, если работа выполнялась с помощью преподавателя, материал подобран в достаточном количестве, работа оформлена с отклонением от требований

**0,2 баллов** выставляется студенту, если работа выполнена со значительными ошибками, материал подобран в недостаточном количестве, работа оформлена с существенными отклонениями от требований

Составитель, к.т.н., доцент \_\_\_\_\_ Т.А. Джум  
(подпись)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»  
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

Кафедра торговли и общественного питания

**Кейс-стади**  
**по дисциплине «Технология ресторанного сервиса»**

**Тема 3. Столовые посуда, приборы, белье**

**Структура кейса:** предъявление темы занятия, формулировка проблемы, вопросов, задания, подробное описание практических ситуаций, сопутствующие факты, положения, варианты, альтернативы.

**Кейс 1:** в центре города открывается ресторан русской кухни высшего класса на 100 мест. Задание: обоснуйте и предложите укомплектованный подбор предметов сервировки и их виды для организации обслуживания гостей на соответствующем уровне.

**Кейс 2:** в торговом центре города открывается детское кафе на 30 мест. Задание: обоснуйте и предложите укомплектованный подбор предметов сервировки и их виды для организации обслуживания гостей на соответствующем уровне.

**Кейс 3:** при пятизвездочном отеле открывается коктейль-бар на 25 мест. Задание: обоснуйте и предложите укомплектованный подбор предметов сервировки и их виды для организации обслуживания гостей на соответствующем уровне. Составьте эскиз барной стойки с учетом её комплектации стеклянной посудой, соответствующей карте коктейлей.

**Кейс 4:** в кафе «Артистическое» на 50 мест оптимизировано меню с учетом типа предприятия. Задание: подберите предметы сервировки столов с учетом стиля, определите их ассортимент с учетом применяемых форм и методов обслуживания.

**Кейс 5:** Представьте рекомендации по сервировке столов для различных видов обслуживания. Составьте схемы различных сервировок, придерживаясь определенного фирменного стиля с учетом рекомендованного вами стилевого направления интерьера зала.

**Тема 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания**

**Кейс 1:** Составить план-меню для общедоступной столовой на 200 мест в зимний период.

**Кейс 2:** Вы работаете заведующим производством общедоступного кафе. Режим работы кафе с 8 до 20 часов. Предприятие работает с I выходным днем.

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

**Кейс 3:** Вы работаете заведующим производством столовой при металлургическом заводе. Количество питающихся составляет 500 чел. в день. Составьте план-меню двух вариантов комплексных обедов на летний период, если количество блюд, реализованных по первому варианту комплекса, составит 60 % общего количества блюд, а по второму варианту – 40 %.

**Кейс 4:** Вы работаете заведующим производством столовой при высшем учебном заведении. Количество ежедневно питающихся составляет 700 человек, из них 300 человек питаются по комплексному меню и 400 - по меню со свободным выбором блюд. Составьте два вида плана-меню на зимний период.

**Кейс 5:** Составьте меню:

- для ресторана I категории на осенний период, если по ассортиментному минимуму предусмотрено: холодных блюд и закусок – 10 наименований, горячих закусок

– 2, супов – 4, вторых горячих блюд – 11, сладких блюд – 4, горячих и холодных напитков по 2 наименования, кондитерских изделий – 5 наименований.

- предложите возможные виды меню, которые могут быть предусмотрены на данном предприятии и опишите их отличительные особенности

- укажите требования к подготовке персонала, работающего в зале, при его работе с меню

- предложите варианты оформления меню как одного из основных рекламных средств в ресторанной практике

**Кейс 6:** Вы открываете шашлычную на 50 мест, в которой по штату предусмотрено 4 повара:

- Охарактеризуйте процесс разработки ассортиментной стратегии для данного заведения.

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

- Предложите ассортимент для данного предприятия

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

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

**Кейс 7:** Производственную программу студенческой столовой Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова на 75 посадочных мест необходимо расширить путем включения ассортимента холодных овощных закусок и салатов с целью витаминизации рационов студенческого питания:

- Раскройте особенности функционирования студенческой столовой.

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

- Предложите ассортимент холодных овощных закусок и салатов для данного предприятия.

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

**Кейс 8:** На базе средней школы № 3 работает столовая, которая обслуживает младшие и старшие классы:

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

- Составьте недельное меню для обедов.

- Опишите организацию обслуживания на данном предприятии

- Предложите наиболее рациональные формы обслуживания.

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

## **Тема 6. Обслуживание потребителей в ресторанах**

### **Кейс № 1**

1. Укажите в последовательности основные элементы обслуживания посетителей в ресторане.

2. Действия официанта при подачи блюд в обнос. Как ещё называют этот способ подачи?

3. Показать последовательность подачи блюд:

а. икра зернистая осетровых рыб,

б. сельдь а гарниром

в. судак заливной,

г. рыба под маринадом,

д. семга с лимоном.

4. Подберите посуду для приготовления и подачи следующих блюд

1	раки в отваре	а	круглый баранчик
2	жульен из птицы	б	закусочная тарелка
3	солянка рыбная на сковороде	в	кокотница
4	тефтели в томате	г	кроншель
		д	суповая миска
		е	глубокая полупорционная тарелка

5. Подберите посуду для подачи блюд:

1	каша гурьевская	а	десертная тарелка
2	яблоки, жареные в тесте	б	металлическое круглое блюдо
3	блинчики с вареньем	в	порционная сковорода
4	фрукты в ассортименте		

6. К горячим закускам рекомендуют:

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

7. Установить очередность подачи, подобрать посуду и приборы, рекомендовать напитки к меню: кофе с коньяком, салаг из крабов, свиная корейка, фаршированная беконом, сыром с соусом «бешамель» (белым), щи суточные, судак отварной с картофелем отварным, соусом польским, икра зернистая лососевых рыб, сливки взбитые с орехами, жульен из птицы, витки из ветчины заливные по-русски с шампиньонами.

Блюда правильной последователь- ности	Посуда		Приборы		Рекомендуемые напитки к данной закуске (блюду)
	для подачи	индивидуаль- ная	вспомогатель- ный	основной	

8. Действия официанта при расчете с гостями

### Кейс № 2

1. Укажите действия официанта, если гости принесли цветы.  
2. Действия официанта при подачи блюд в стол. Как ещё называют этот способ подачи?

3. Показать последовательность подачи блюд:

- а. салат из птицы,
- б. салат мясной,
- в. мясная гастрономия,
- г. галантин из кур,
- д. мясо заливное.

4. Подберите посуду для приготовления и подачи следующих блюд

1	раки без отвара	а	кокотница
2	блины	б	кокильница
3	рыба-кокиль	в	закусочная тарелка
4	грибы в сметане	г	круглое металлическое блюдо
		д	баранчик

5. Подберите посуду для подачи блюд

1	суфле	а	баранчик
2	пудинг сухарный	б	десертная тарелка
3	фламбированные персики	в	металлическая креманка

4	мороженое	г	стеклянная креманка
5.	арбуз	д	кроншель

6. К горячим мясным блюдам рекомендуют

- а. сухие белые вина,
- б. красные сухие вина,
- в. крепкие вина,
- г. шампанское

7. Установить очередность подачи, подобрать посуду и приборы, рекомендовать напитки к меню: осетрина заливная, соус хрен, бульон с профитролями, ассорти рыбное с лимоном и маслинами, масло сливочное, грибы в сметанном соусе, салат столичный, филе с соусом мадера, лосось отварной с картофелем отварным, соус голландский, кофе по-восточному, фруктовый салат.

Блюда в правильной последовательности	Посуда		Приборы		Рекомендуемые напитки к данной закуске (блюду)
	для подачи	индивидуальная	вспомогательный	основной	

8. Правила оформления счета при завершении обслуживания гостей

### Кейс № 3

1. Как подается меню? Действия официанта при рекомендации посетителю блюда.  
 2. Действия официанта при порционной подаче блюд. Как ещё называют этот способ подачи?

3. Показать последовательность подачи блюд:

- а. галантин,
- б. салат столичный
- в. ассорти мясное,
- г. сельдь с гарниром,
- д. винегрет

4. Подберите посуду для приготовления и подачи следующих блюд

1	тартинки	а	закусочная тарелка
2	устрицы, мидии запеченные	б	кокотница
3	жульен из дичи	в	кокильница
4	яичница	г	порционная сковорода

5. Подберите посуду для подачи блюд

1	лангет	а	многопорционный круглый баранчик
2	рыба паровая под соусом	б	многопорционное овальное блюдо
3	котлета по-киевски	в	многопорционное круглое блюдо
4	рыба, тушенная в томате с овощами	г	многопорционный овальный баранчик

6. К сладким блюдам рекомендуют

- а. крепкие вина,
- б. настойки, наливки,
- в. шампанское, десертные вина
- г. коньяк, бальзам, ликеры

7. Установить очередность подачи, подобрать посуду и приборы, рекомендовать напитки к меню: лосось холодного копчения с лимоном, судак «орли», соус тартар, мороженое Сюрприз, бульон с фрикадельками, шницель из кур по-министерски, овощи натуральные, креветки, запеченные под сметанным соусом, чай с вареньем, икра паюсная, ветчина фаршированная сырным муссом, блины с семгой.

Ответ оформить таблично:

Блюда правильной последователь- ности	Посуда		Приборы		Рекомендуемые напитки к данной закуске (блюду)
	для подачи	индивидуаль- ная	вспомогатель- ный	основной	

8. Правила оформления реестров официантом в конце смены

#### Кейс № 4

1. Действия официанта при приеме заказа.  
2. Действия официанта при подаче блюд с предварительным порционированием на подсобном столе. Как ещё называют этот способ подачи?

3. Показать последовательность подачи блюд:

- а. желе,
- б. судак заливной
- в. запеканка картофельная,
- г. буженина,
- д. сырники.

4. Подберите посуду для приготовления и подачи следующих блюд

1	рыба отварная с отварным картофелем	а	металлическое овальное блюдо
2	филе в соусе с картофелем фри	б	круглый баранчик
3	шашлык по-кавказски	в	порционная сковорода
4	цыпленок табака	г	овальный баранчик
5	рыба, запеченная с картофелем по-русски		

5. В чем и как подают горячие напитки: а) чай с вариантами, б) кофе с вариантами

6. К холодным закускам рекомендуют

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

7. Установить очередность подачи, подобрать посуду и приборы, рекомендовать напитки к меню: осетрина, запеченная по-московски с шампиньонами и картофелем, суп-пюре из овощей, сельдь натуральная с картофелем и маслом, котлеты натуральные из филе птицы под соусом паровым с грибами, блины с медом, виноград, чай с лимоном, закуска русская заливная, помидоры, фаршированные сырным муссом, салат витаминный.

Ответ оформить таблично:

Блюда правильной последователь- ности	Посуда		Приборы		Рекомендуемые напитки к данной закуске (блюду)
	для подачи	индивидуаль- ная	вспомогатель- ный	основной	

8. Оформите бланк счета, если в ресторане гости заказали: ассорти рыбное - 4 порции, язык заливной, соус хрен - 4, салат из свежих помидоров и огурцов - 4, грибы в сметанном соусе - 4, уха с расстегаем - 4, жаркое в горшочке «по-купечески» - 2, котлеты по-киевски - 2, мороженое «Ассорти» - 4, кофе черный с коньяком - 4, хлеб ржаной - 4\* 100 г, хлеб пшеничный - 4\* 100г, вино белое столовое «Ркацителли» - 1 бут. 0,75 л, вино красное столовое «Кабарне» - 1 бут. 0,75л, вода минеральная Боржоми - 4 бут. по 0,5л.

## **Тема 7. Обслуживание приемов и банкетов**

**Кейс 1.** Виды банкетов и приемов. Общие правила подготовки к проведению банкетов: прием заказа на обслуживание и его выполнение. Составить заказ-счет на проведение в ресторане банкета, посвященного празднованию 8 Марта на 30 приглашенных.

**Кейс 2.** Банкет за столом с полным обслуживанием официантами: назначение, характеристика, особенности подготовки и проведения. Составить меню и карту вин банкета-обеда на 18 человек, посвященного приезду делегации из Франции и выполнить фрагмент сервировки стола на 1 гостя в ресторане.

**Кейс 3.** Банкет с частичным обслуживанием официантами: назначение, характеристика. Особенности организации и проведения свадебного банкета. Составить меню свадебного банкета на 48 человек и выполнить фрагмент сервировки стола для жениха и невесты.

**Кейс 4.** Банкет /прием/ по типу фуршет: назначение, характеристика, особенности подготовки и обслуживания участников банкета. Составить меню приема по типу фуршет на 120 человек, посвященного празднованию юбилея города, рассчитать количество, официантов для обслуживания, количество столов и выполнить схему размещения мебели в зале ресторана.

**Кейс 5.** Банкет /прием/ по типу «коктейль»: назначение, характеристика, особенности проведения. Организация работы бара. Особенности подачи коктейлей-аперитивов. Составить меню и карту вин банкета /приема/ коктейль на 100 человек.

**Кейс 6.** Организация обслуживания банкета-чай. Характеристика национальных традиций подачи чая в России, Англии, Франции, Японии. Составить меню и карту вин банкета-чай на 8 человек. Выполнить схему сервировки стола с учетом особенностей подачи десерта.

**Кейс 7.** Особенности организации обслуживания комбинированных /смешанных/ банкетов: коктейль-фуршет, коктейль-фуршет-кофе. Составить меню и карту вин смешанного банкета коктейль-фуршет-кофе. Выполнить схему сервировки кофейного стола на 1 гостя.

## **Тема 8. Специальные виды услуг и формы обслуживания**

**Кейс 1.** Услуги по организации питания и обслуживанию участников конференций, семинаров, совещаний и т.д. Особенности сервировки столов, обслуживания и расчета за питание. Составить меню завтрака, обеда и ужина для участников Всероссийского симпозиума врачей. Дать характеристику услуги «кофе-брейк».

**Кейс 2.** Организация обслуживания проживающих в гостиницах. Характеристика современных услуг типа: «Шведский стол», бизнес-ланч, «воскресный бранч». Составить меню «шведского стола» для обслуживания проживающих в гостинице завтраками и выполнить схему предварительной сервировки стола.

**Кейс 3.** Организация обслуживания пассажиров железнодорожного, водного и воздушного транспорта. Характеристика услуг типа: стол-экспресс, зал экспресс, репинский стол и других, применяемых в ресторанах при железнодорожных и аэровокзалах. Составить 2 варианта меню обеда для стола-экспресс и выполнить схему предварительного накрытия стола.

**Кейс 4.** Составить меню русского и континентального завтрака для гостиничного ресторана, предложить формы ускоренного обслуживания в ресторане при гостинице.

**Кейс 5.** В торговом центре города открывается детское кафе на 30 мест. Задание: составьте меню и предложите услуги для детей и их родителей, включая услуги питания, досуга и другие согласно ГОСТ 30389-2013 и ГОСТ Р 31984-2012.

## **Тема 10. Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса**

### **Кейс № 1: Выбор концепции ресторана**

Вас пригласили участвовать в конкурсе на замещение вакантной должности директора ресторана. Вам необходимо ответить на следующий вопрос (применительно к трем вариантам развития ресторана): Какую концепцию ресторана вы предпочитаете и почему?

**Вариант 1.** Ресторан работает по схеме полного цикла и, являясь полносервисным, ориентирован на обеспеченные слои населения. В последующие пять лет ресторан, будучи лидером на рынке, не предполагает изменений в меню и организации обслуживания и оптимистично прогнозирует свою работу в занимаемой нише. Кухня ресторана обладает высоким качеством и пользуется доверием и спросом потребителей.

**Вариант 2.** Ресторан работает по схеме «быстрого питания», ориентирован на широкую публику и обладает большой проходимостью посетителей. Основное меню — блюда из курицы. Ресторан предполагает запустить новую линию по производству пиццы и оптимистично прогнозирует свою работу в занимаемой нише в последующие пять лет.

**Вариант 3.** Ресторан является специализированным и организует банкеты. Рынок сбыта ресторана жестко сегментирован, основными потребителями его услуг являются молодожены, для которых организуются свадьбы. Дополнительная стратегия ресторана на предстоящие пять лет — приближение услуг к потребителю и организация выездных банкетов. Ресторан предполагает приобрести автофургон и необходимое оборудование для выездов и оптимистично прогнозирует свою работу в занимаемой нише.

### **Кейс № 2.**

Раскройте содержание элемента системы качества предприятия общественного питания — Внедрение стандартов функционального качества обслуживания: внедрение квалификационных требований (квалификационный стандарт) и должностных обязанностей к работникам предприятия, разработка технологии (нормативное описание) производственных процессов, введение нормирования **труда** (нормативы выработки, нормативная численность работников), справедливая оценка и мотивация труда, мотивационные возможности системы обучения.

### **Кейс № 3.**

Объясните суть элементов системы качества предприятия общественного питания:

- входной контроль качества на продукцию и услуги поставщиков,
- выходной контроль качества на предоставляемые услуги в ресторане,
- выходной контроль качества за сбытом услуг ресторана.

### **Кейс № 4**

Раскройте содержание этапов внедрения системы качества:

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

### **Критерии оценки кейс-стади:**

**0,5 баллов** – выставляется студенту за оригинальный ответ на вопрос или оригинальное решение кейса, которое свидетельствует о высоком уровне его подготовки, верно выполнены нужные вычисления, и преобразования, получен правильный ответ, последовательно записано решение

**0,4 баллов** - выставляется студенту, который правильно выбрал способ решения, само решение сопровождается необходимыми разъяснениями, но в вычислениях имеются не существенные арифметические и логические ошибки

**0,3 баллов** выставляется студенту, который правильно выбрал правильный способ решения кейса (проблемной ситуации), однако в самом решении отсутствуют разъяснения, а в вычислениях имеются существенные арифметические и логические ошибки

**0,2 баллов** выставляется студенту, который допустил при решении кейса грубейшие ошибки, предложил нелогичное решение, не раскрывающее сути проблемной ситуации

Составитель, к.т.н., доцент \_\_\_\_\_ Т.А. Джум  
(подпись)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»  
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

Кафедра торговли и общественного питания

**Комплексные ситуационные задания  
по дисциплине «Технология ресторанного сервиса»**

**Тема 9. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов**

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

**Ситуация 2.** Установить очередность подачи, подобрать посуду и приборы, рекомендовать напитки к меню: осетрина, запеченная по-московски с шампиньонами и картофелем, суп-пюре из овощей, сельдь натуральная с картофелем и маслом, котлеты натуральные из филе птицы под соусом паровым с грибами, блины с медом, виноград, чай с лимоном, закуска русская заливная, помидоры, фаршированные сырным муссом, салат витаминный.

**Ситуация 3.** Установить очередность подачи, подобрать посуду и приборы, рекомендовать напитков к меню: бифштекс по-деревенски, яблоки в тесте жареные, соус персиковый, саживи из кур, коктейль из креветок, щука фаршированная, соус хрен, кофе эспрессо, салат из помидоров и огурцов, борщ московский, кокиль из судака.

**Ситуация 4.** Установить очередность подачи, подобрать посуду и приборы, рекомендовать напитки к меню: кофе черный с пирожным, курица фаршированная /галантин/, ассорти мясное с овощами, маслины, королевские креветки, запеченные с овощами, солянка грибная, бефстроганов с вареным картофелем, суфле ванильное, салат "Нежность" /с печенью трески и овощами/.

**Ситуация 5.** Установить очередность подачи, подобрать посуду и приборы, рекомендовать напитки к меню: осетрина заливная, соус хрен, лосось отварной с картофелем отварным, соус голландский, бульон с профитролями, ассорти рыбное с лимоном и маслинами, кофе по-восточному, фруктовый салат, масло сливочное, грибы в сметанном соусе, салат столичный, филе с соусом мадера.

**Тема 10. Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса**

**Ситуация № 1**

Перечислите состав документов системы качества в ресторане и их функции.

**Ситуация № 2**

Сформулируйте задачи и функции службы управляющего по качеству в ресторане.

**Ситуация № 3**

Объясните смысл элементов качества предприятия общественного питания: эффективное управление предприятием на основе маркетинга, создание корпоративной культуры, внедрение стандартов технического качества обслуживания

**Ситуация № 4. Найдите соответствие между критериями конкурентоспособности ресторана и их реальным отражением в деятельности предприятия**

1	Критерии результата	А	Охватывает те услуги, которые создают комфортность, удобства потребителю
2	Критерии условий обслуживания	Б	Связан с профессиональным уровнем подготовки кадров, умением учесть индивидуальные запросы гостей
3	Критерии культуры обслуживания	В	Связан с затратами денежных средств и времени при обслуживании со стороны гостей
4	Критерии доступности	Г	Регламентирован стандартами на материальные услуги, связан с качеством приготовленных блюд

Ответ обоснуйте и аргументируйте.

**Ситуация № 5. Найдите соответствие между требованиями к услугам предприятий общественного питания и их содержанием**

1	Эргономичность	А	Стилевое единство, гармоничность дизайна, опрятность внешнего вида персонала
2	Эстетичность	Б	Способность услуги изменяться в соответствии с изменениями требований к услугам
3	Гибкость	В	Соответствие используемой в процессе обслуживания мебели, оборудования гигиеническим, антропометрическим и физиологическим возможностям потребителей

Ответ обоснуйте и аргументируйте.

**Ситуация № 6. Найдите соответствие между элементами обслуживания в зависимости от их воздействия на потребителей и их примерами в ресторанной деятельности:**

1	Критические элементы обслуживания	А	цвет униформы персонала, цветовая гамма интерьера, световое решение, оформление прилегающей территории
2	Нейтральные элементы обслуживания	Б	бесплатные напитки и угощения, цветы дамам, широкая ассортиментная линейка «комплиментов от шеф-повара»
3	Элементы обслуживания приносящие удовлетворение	В	недружелюбный персонал, грязные туалетные комнаты, скользкий пол в холле
4	Элементы обслуживания, приносящие разочарование	Г	чистота зала, качество сервировки с учетом применяемых сервировочных предметов, безопасность еды, соблюдение температуры подачи блюд, сохранность имущества гостей

Ответ обоснуйте и аргументируйте.

**Ситуация № 7. Поставьте в логической последовательности этапы оценки конкурентоспособности услуг в ресторанном бизнесе:**

А. Позиционирование кулинарной продукции (услуги) ресторана

Б. Оценка уровня качества и престижности кулинарной продукции (услуги) с учетом анализа цены потребления, определения значимости ценности для потребительского сегмента

В. Предварительный выбор целевого сегмента, а также номенклатуры показателей

потребительской ценности

Г. Формирование требований к кулинарной продукции с учетом собранной информации о рыночных конкурентах и запросах потенциальных потребителей

Ответ обоснуйте и аргументируйте.

**Критерии оценки решения комплексных ситуационных заданий:**

**0,5 баллов** – выставляется студенту, если он свободно, с глубоким знанием материала правильно и полно решил ситуационную задачу (выполнил все задания, правильно ответил на все поставленные вопросы);

**0,4 баллов** – выставляется студенту, если он достаточно убедительно, с незначительными ошибками в теоретической подготовке и достаточно освоенными умениями по существу правильно ответил на вопросы или допустил небольшие погрешности в ответе;

**0,3 баллов** – выставляется студенту, если он недостаточно уверенно, с существенными ошибками в теоретической подготовке и плохо освоенными умениями ответил на вопросы ситуационной задачи; с затруднениями, но все же сможет при необходимости решить подобную ситуационную задачу на практике.

Составитель, к.т.н., доцент \_\_\_\_\_ Т.А. Джум  
(подпись)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»  
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

Кафедра торговли и общественного питания

**Вопросы для собеседования  
по дисциплине «Технология ресторанного сервиса»**

**Тема 1. Общая характеристика процесса обслуживания**

**Вопросы для собеседования**

1. Перечислите виды торговых помещений.
2. Какие нормы площади на одно место утверждены для различных типов предприятий общественного питания?
3. Какие требования предъявляются к вестибюлю?
4. Дайте характеристику гардероба.
5. Какие требования предъявляются к туалетным комнатам?
6. Каково назначение аванзала, как его следует оборудовать?
7. Какие требования предъявляются к торговым залам?
8. Дайте определение интерьера зала.
9. Какие требования предъявляются к интерьеру залов ресторанов и баров различных классов?
10. Какие приемы применяются при решении современных интерьеров предприятий?

**Тема 2. Характеристика торговых помещений**

**Вопросы для собеседования**

1. Перечислите виды торговых помещений.
2. Какие нормы площади на одно место утверждены для различных типов предприятий общественного питания?
3. Какие требования предъявляются к вестибюлю?
4. Дайте характеристику гардероба.
5. Какие требования предъявляются к туалетным комнатам?
6. Каково назначение аванзала, как его следует оборудовать?
7. Какие требования предъявляются к торговым залам?
8. Дайте определение интерьера зала.
9. Какие требования предъявляются к интерьеру залов ресторанов и баров различных классов?
10. Какие приемы применяются при решении современных интерьеров предприятий?

**Тема 3. Столовые посуда, приборы, белье**

**Вопросы для собеседования:**

1. Назовите виды столовой посуды и приборов, перечислите требования к ним.
2. Дайте характеристику фарфорово-фаянсовой посуды.
3. Перечислите ассортимент фарфорово-фаянсовой посуды.
4. Назовите виды фарфорово-фаянсовой посуды для подачи хлеба и холодных закусок.
5. Какая посуда используется для подачи первых блюд?
6. Перечислите виды посуды для подачи вторых блюд.

7. Какая посуда используется для подачи десертных блюд и горячих напитков?
8. Перечислите ассортимент керамической посуды.
9. Дайте характеристику хрустальной и стеклянной посуды.
10. Перечислите ассортимент стеклянной посуды.

#### **Тема 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания**

##### **Вопросы для собеседования**

1. Что такое меню и какие факторы учитываются при его составлении?
2. От чего зависит ассортимент блюд на предприятиях общественного питания?
3. Приведите примеры ассортимента блюд в ресторанах и барах разных классов.
4. Каков порядок расположения блюд и закусок в меню?
5. Каков порядок расположения винно-водочных изделий в карте вин?

#### **Тема 5 Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап**

##### **Вопросы по собеседованию**

1. В чем заключается подготовка торгового зала к обслуживанию?
2. Каковы требования к расстановке мебели, варианты расстановки?
3. Перечислите правила расстановки других видов оборудования торгового зала.
4. Как подготавливают столовую посуду и приборы к обслуживанию?
5. Как готовят приборы со специями?
6. Каковы основные правила накрытия столов скатертями?
7. Сформулируйте основные правила сервировки столов.
8. Какие вы знаете варианты складывания салфеток?
9. Какие вам известны виды сервировки столов?
10. Перечислите варианты сервировки столов.
11. В чем заключается подготовка персонала к обслуживанию?

#### **Тема 6. Обслуживание потребителей в ресторанах**

##### **Вопросы для собеседования**

1. Опишите процедуру встречи потребителей и размещения за столами.
2. Как осуществляются прием заказа и его выполнение? Что должен знать и уметь официант?
3. Каков порядок расчета потребителя по окончании обслуживания?
4. Как осуществляются уборка и замена использованных тарелок и приборов?
5. Какими слагаемыми определяется культура обслуживания?
6. Какими критериями определяется уровень обслуживания на предприятиях питания за рубежом?
7. Какие существуют способы обслуживания?
8. Перечислите основные международные правила обслуживания.
9. Как создается застольная атмосфера?
10. Каковы функции светомузыкального оформления ресторана?
11. Каков порядок получения и подачи потребителю буфетной продукции?
12. При какой температуре подаются основные алкогольные и безалкогольные напитки?
13. Каковы основные требования к подаче холодных блюд и закусок?
14. Каковы правила подачи икры зернистой и паусной?
15. Что такое салат-коктейль и в чем его подают?

#### **Тема 7. Обслуживание приемов и банкетов**

##### **Вопросы для собеседования**

1. Какие существуют основные виды приемов?
2. Какие приемы в международной практике относятся к наиболее почетным?

3. Дайте характеристику приемов «бокал шампанского» и «бокал вина с сыром».
4. Особенности организации приема «журфикс».
5. Особенности организации приема «барбекю».
6. Как оформляется заказ на банкет?

### **Тема 8. Специальные виды услуг и формы обслуживания**

#### **Вопросы для собеседования**

1. Что такое прием «шведский стол»? Особенности организации.
2. Особенности обслуживания по принципу сырной тележки.
3. Особенности обслуживания праздничных вечеров: дни рождения, юбилеи, Новый год и пр.
4. Что такое кейтеринг? Виды кейтеринга.
5. Какие существуют способы вхождения в сферу кейтеринга?

### **Тема 9. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов**

#### **Вопросы для собеседования**

1. Итальянцы широко используют в пищу макаронные изделия, к ним подают масло, тертый сыр, различные соусы, также разнообразные овощи, рыбу, морепродукты, а что, учитывая особенности питания, целесообразно предлагать?
2. Что характерно при организации питания французов?
3. Почему в Дании бутерброд называют королем кухни?
4. Из кухонь Восточной и Центральной Европы какая наиболее близка к русской и украинской?
5. Учитывая особенности питания, что целесообразно предлагать туристам из арабских стран?

### **Тема 10. Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса**

#### **Вопросы для собеседования**

1. Что относится к факторам условий труда на предприятиях общественного питания?
2. Что входит в задачи рационализации труда и отдыха персонала?
3. В чем преимущества звеньевой и бригадной форм обслуживания?
4. Какие работники предприятия общественного питания относятся к обслуживающему персоналу? По каким критериям оценивается их работа?
5. Какие требования предъявляются к обслуживающему персоналу всех типов?

#### **Критерии оценки собеседования:**

**0,4 балла** - выставляется за полный ответ на поставленный вопрос с включением в содержание ответа лекции, материалов учебников, дополнительной литературы без наводящих вопросов.

**0,3 балла** - выставляется за полный ответ на поставленный вопрос в объеме лекции с включением в содержание ответа материалов учебников с четкими положительными ответами на наводящие вопросы преподавателя.

**0,1 балла** - выставляется за ответ, в котором озвучено более половины требуемого материала, с положительным ответом на большую часть наводящих вопросов.

Составитель, к.т.н., доцент \_\_\_\_\_ Т.А. Джум

(подпись)

## Приложение 8

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»  
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

Кафедра торговли и общественного питания

### Комплект заданий для выполнения контрольной работы по дисциплине «Технология ресторанного сервиса»

#### ВАРИАНТ № 1

1. Задачи совершенствования обслуживания в предприятиях общественного питания. Факторы, влияющие на культуру обслуживания.
2. Новые методы и формы обслуживания, практикуемые в ресторанной практике.
3. Тестовое задание

#### ВАРИАНТ № 2

1. Виды помещений для обслуживания посетителей, их характеристика. Порядок определения их площади.
2. Дайте характеристику обслуживания по типу «Шведского стола».
3. Тестовое задание

#### ВАРИАНТ № 3

1. Общие требования, предъявляемые к интерьеру торговой группы помещений в заведениях сферы ресторанного бизнеса. Наиболее распространенные стилевые направления, используемые при оформлении торговой группы помещений предприятий питания.
2. Подготовка торговых помещений и персонала к обслуживанию на предприятиях питания.
3. Тестовое задание.

#### ВАРИАНТ № 4

1. Основные элементы обслуживания посетителей в ресторане
2. Дайте характеристику ускоренных форм обслуживания.
3. Тестовое задание

#### ВАРИАНТ № 5

1. Назначение и виды банкетов. Порядок приема, оформления и исполнения заказов на обслуживание торжеств в предприятиях общественного питания
2. Перечислите варианты сервировки столов, опишите технику их выполнения.
3. Тестовое задание

#### ВАРИАНТ № 6

1. Обслуживание иностранных туристов.
2. Дайте характеристику обслуживания новогоднего вечера в ресторане. Укажите к какому типу относится данный вид обслуживания.
3. Тестовое задание

#### ВАРИАНТ № 7

1. Охарактеризуйте особенности обслуживания свадьбы в ресторане.
2. Охарактеризуйте способы обслуживания, которые характерны для ресторанной практики.
3. Тестовое задание

#### ВАРИАНТ № 8

1. Опишите процедуру встречи потребителей и размещения за столами.
2. Виды меню в ресторанной практике
3. Тестовое задание

### ВАРИАНТ № 9

1. Принципы составления меню.
2. Обслуживание участников съездов, форумов, олимпиад, фестивалей, концертов.
3. Тестовое задание

### ВАРИАНТ № 10

1. Функции и круг обязанностей сомелье.
2. Обслуживание проживающих в гостиницах.
3. Тестовое задание

### ВАРИАНТ № 11

1. Организация работы раздаточных, используемых при организации самообслуживания в залах предприятий питания.
2. Особенности организации обслуживания питанием пассажиров на железнодорожном транспорте.
3. Тестовое задание

### ВАРИАНТ № 12

1. Основные принципы совместимости алкогольных напитков и блюд.
2. Особенности организации обслуживания питанием пассажиров в аэропортах и самолетах
3. Тестовое задание

### ВАРИАНТ № 13

1. Карта вин: виды, принципы составления.
2. Характеристика форм ускоренного обслуживания
3. Тестовое задание

### ВАРИАНТ № 14

1. Внешние требования к оформлению меню как основному документу зала в ресторанной практике.
2. Мероприятия по улучшению организации труда в залах предприятий общественного питания.
3. Тестовое задание

#### **Критерии оценки выполнения контрольной работы:**

**0,6 баллов** выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умения уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений,

**0,4 баллов** выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу его излагает, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе на теоретические вопросы или в решении задачи некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя,

**0,3 баллов** выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями, выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения, и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации,

**0,1 баллов** выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания, выносимых на контрольную работу вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

Составитель, к.т.н., доцент \_\_\_\_\_ Т.А. Джум

(подпись)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
 «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»  
 Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

Кафедра торговли и общественного питания

**Комплект заданий для выполнения контрольной работы  
 студентами заочной формы обучения  
 по дисциплине «Технология ресторанного сервиса»**

Контрольная работа по дисциплине «Технология ресторанного сервиса» включает 3 вопроса:

Первые два вопроса – теоретические, третий вопрос - практическое задание.

Приступить к выполнению контрольной работы необходимо после самостоятельного изучения теоретического материала.

Ответы должны быть конкретными, исчерпывающими, полностью отражать предложенные вопросы. Не допускается механическое переписывание текста учебника.

Распределение вариантов между студентами по начальным буквам их фамилий осуществляется следующим образом:

**ВАРИАНТЫ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ**

А – 1	Д – 5	И – 9	Н – 13	С – 17	Х – 21	Э, Ю, Я -25
Б – 2	Е – 6	К – 10	О – 14	Т – 18	Ц – 22	
В – 3	Ж – 7	Л – 11	П – 15	У – 19	Ч – 23	
Г – 4	З – 8	М – 12	Р – 16	Ф – 20	Ш, Щ – 24	

**Вариант № 1**

1. Задачи совершенствования обслуживания в предприятиях общественного питания. Факторы, влияющие на культуру обслуживания.

2. Характеристика банкета с частичным обслуживанием официантами.

3. Установление очередности подачи, подберите посуду и приборы к меню: котлеты отбивные, ананас свежий, яблоки в слойке, чай с лимоном, солянки грибная, овощи натуральные, рыба, припущенная в молоке.

**Вариант № 2**

1. Особенности организации обслуживания в предприятиях общественного питания различных видов и типов.

2. Организация обслуживания по типу «фуршет».

3. Установление очередности подачи, подберите посуду и приборы к меню: волованы с салатом, салат столичный, борщ холодный, антрекот с яйцом, чернослив со сливками, чай со сливками, кокот из птицы.

**Вариант № 3**

1. Классификация методов и форм обслуживания в зависимости от типов предприятий общественного питания и обслуживаемого контингента. Новые методы и формы обслуживания.

2. Организация проведения и обслуживание банкетов с полным обслуживанием официантами.

3. Установление очередности подачи, подберите посуду и приборы к меню: волованы с семгой, крабы заливные, яичница глазунья, поджарка из рыбы, груши в сиропе, шоколад горячий, бульон из кур.

**Вариант № 4**

1. Виды, объем и порядок предоставления населению платных услуг.

2. Организация обслуживания по типу «коктейлей».
3. Установление очередности подачи, подберите посуду и приборы к меню: корзиночки с салатом, сельдь по-русски, борщок с острыми гренками, паштет из дичи, мидии запеченные в раковинах, осетрина фри, салат из фруктов, кофе-гляссе.

#### **Вариант № 5**

1. Виды помещений для обслуживания посетителей. Порядок определения их площади.
2. Организация проведения и обслуживание банкет - чай.
3. Сущность рекламы, ее задачи. Виды реклам в общественном питании.

#### **Вариант № 6**

1. Характеристика буфетов: основного, кофейного; хлебoreзки.
2. Приемы, их виды, характеристика. Обслуживание приемов.
3. Методы изучения потребительского спроса в общественном питании. Роль коммерческих служб предприятий общественного питания в изучении спроса.

#### **Вариант № 7**

1. Оборудование торгового и банкетного залов. Современные требования к мебели торговых залов. Характеристика «Норм оснащения П.О.П. мебелью».
2. Назначение и виды банкетов. Порядок приема, оформление и исполнения заказов на обслуживание торжеств в П.О.П.
3. Рекламные средства, их характеристика. Требования к содержанию рекламных текстов.

#### **Вариант № 8**

1. Понятие интерьера. Художественное решение интерьера в П.О.П.
2. Обслуживание участников съездов, форумов, фестивалей.
3. Права и обязанности метрдотеля.

#### **Вариант № 9**

1. Характеристика фарфоровой, фаянсовой и керамической посуды, ее назначение ассортимент, современные требования.
2. Обслуживание проживающих в гостиницах.
3. Организация труда работников залов. Мероприятия по улучшению организации труда в залах.

#### **Вариант № 10**

1. Характеристика металлической посуды, ее ассортимент, назначение, современные требования.
2. Особенности организации питания иностранных туристов.
3. Права и обязанности официантов, буфетчика.

#### **Вариант № 11**

1. Хрустальная и стеклянная посуда, ее емкость, назначение, современные требования.
2. Обслуживание праздничных вечеров. Обслуживание свадеб.
3. Установление очередности подачи, подберите посуду и приборы к меню: кафе по-варшавски, сельдь с гарниром, суп-пюре из моркови с гренками, рыба запеченная с картофелем по-русски, кокиль из судака, мусс клюквенный, огурцы свежие, арбуз.

#### **Вариант № 12**

1. Столовые приборы, их виды, назначение, современные требования, предъявляемые к ним.
2. Организация работы баров.
3. Установление очередности подачи, подберите посуду и приборы к меню: масло сливочное, суп-пюре из птицы, икра паюсная, кокиль из судака, шашлык из говядины, суфле шоколадное, галантин из кур, кофе по-восточному.

#### **Вариант № 13**

1. Столовое белье, виды, назначение, ассортимент, размеры.

2. Организация обслуживания новогоднего вечера (с составлением меню на одну персону).

3. Установление очередности подачи, подберите посуду и приборы к меню: масло сливочное, кофе по-восточному, суп-пюре из птицы с гренками, икра паюсная, зразы донские, виноград, блины с семгой.

#### **Вариант № 14**

1. Меню, их виды, назначение. Прейскуранты. Требования, предъявляемые к составлению меню и преЙскурантов.

2. Правила обслуживания гостей в номерах гостиничных комплексов.

3. Хранение, учет и обращение столовой посуды, приборов, столового белья. Составление акт на бой, лом, порчу, утрату посуды и приборов.

#### **Вариант № 15**

1. Основные задачи и требования к организации обслуживания различных контингентов посетителей.

2. Подготовка торговых помещений к обслуживанию. Подготовка персонала к обслуживанию.

3. Произвести предварительную сервировку стола в вечернее время в ресторане (с учетом имеющихся наглядных пособий).

#### **Вариант № 16**

1. Сервировка столов. Подготовка посуды, приборов, столового белья для сервировки столов. Общие правила и последовательность сервировки.

2. Охарактеризовать виды завтраков в ресторанах (кафе) гостиничных комплексов.

3. Установление очередности подачи, подберите посуду и приборы к меню: крабы со сметаной, ассорти мясное, апельсины, салат столичный, суп-пюре из бобовых, сыр советский, бефстроганов, лососина с лимоном, кофе-гляссе.

#### **Вариант № 17**

1. Характеристика основных элементов обслуживания посетителей в ресторане.

2. Особенности организации обслуживания на теплоходах и в портах.

3. Установление очередности подачи, подберите посуду и приборы к меню: котлета по-киевски, салат рыбный, солянка сборная мясная, яблоки в сиропе, икра кетовая, огурцы свежие, раки отварные, чай с медом.

#### **Вариант № 18**

1. Последовательность подачи блюд и напитков. Общие правила подачи блюд и напитков.

2. Охарактеризовать условия питания при организации обслуживания в ресторанах (кафе) гостиничных комплексов.

3. Составьте меню для банкета - чая на 10 человек. Сделать сервировку 1 места стола и дать пояснение.

#### **Вариант № 19**

1. Охарактеризовать методы обслуживания («а ля карт», «а парт», «табльдат», буфетное обслуживание).

2. Особенности организации обслуживания в привокзальных ресторанах, на железнодорожном транспорте.

3. Правила рекомендации винно-водочных изделий к блюдам.

#### **Вариант № 20**

1. Последовательность и правила подачи холодных блюд и закусок.

2. Особенности организации обслуживания на аэропортах, на борту самолета.

3. Составить меню для банкета с полным обслуживанием на 10 человек. Сделать сервировку 1 места стола.

### **Вариант № 21**

1. Последовательность и правила подачи первых блюд. Приведите примеры их подачи.
2. Характеристика форм ускоренного обслуживания.
3. Составить меню для банкета с частичным обслуживанием на 25 человек. Сделать сервировку 1 места стола.

### **Вариант № 22**

1. Правила и техника подачи вторых блюд. Приведите примеры их подачи.
2. Особенности обслуживания по типу «шведский стол».
3. Составьте анкету по изучению спроса на продукцию и услуги в столовой КФ РГТЭУ.

### **Вариант № 23**

1. Последовательность и правила подачи горячих и холодных сладких блюд, фруктов, кондитерских изделий. Приведите примеры их подачи.
2. Организация обслуживания комбинированного банкета.
3. Предложите рекламу деятельности столовой университета.

### **Вариант № 24**

1. Последовательность и правила подачи горячих закусок. Приведите пример их подачи.
2. Особенности организации обслуживания в местах массового отдыха.
3. Составьте меню для банкета - фуршета на 30 человек.

### **Вариант № 25**

1. Организация работы моечной столовой посуды, сервизной.
2. Обслуживание пассажиров в автотранспорте.
3. Установление очередности подачи, подберите посуду и приборы к меню: кофе на молоке по-варшавски, масло сливочное, суп-пюре из цветной капусты с гренками, икра паюсная, клубника с молоком, рагу из баранины, семга с лимоном, жульен из дичи, осетрина заливная с соусом хрен.

### **Критерии оценки:**

**«Зачтено»** выставляется, если бакалавр правильно, глубоко и обоснованно провёл исследование, достаточно полно и логично изложил материал, проявил самостоятельность при написании, проанализировал конкретную информацию, правильно оформил контрольную работу, соблюдая предъявленные к ней требования.

**«Не зачтено»** выставляется бакалавру, который допустил грубые теоретические ошибки и поверхностно осветил основные положения вопросов, вместо теоретического освещения вопросов в работе, сделал описание конкретных примеров и фактов из хорошо известных источников, работа является плагиатом.

К защите не допускается контрольная работа, выполненная студентом не самостоятельно, а также полностью не соответствующая требованиям, предъявляемым к содержанию, изложению и оформлению контрольных работ.

Составитель, к.т.н., доцент \_\_\_\_\_ Т.А. Джум  
(подпись)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»  
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

Кафедра торговли и общественного питания

**Перечень тем обсуждаемых вопросов для проведения  
круглого стола, дискуссий  
по дисциплине «Технология ресторанного сервиса»**

**Тема 2. Характеристика торговых помещений**

**Круглый стол с элементами разбора комплексных проблемных заданий и дискуссии на тему «Современные направления создания интерьера предприятий общественного питания»**

**Ход работы:**

А. Комплексные проблемные задания с использованием кейс-метода по теме на заданные варианты авторских решений интерьеров предприятий питания и их психологического воздействия:

1. особенности оформления интерьера зала молодежного кафе
2. особенности оформления интерьера паб-бара
3. особенности оформления интерьера классического ресторана
4. особенности оформления интерьера детского кафе
5. особенности оформления интерьера кофейни

Б. Анализ взаимосвязи торговых и производственных помещений в действующих ресторанах, их планировка, оснащения залов, интерьер

**Тема 3. Столовые посуда, приборы, белье**

**Круглый стол с элементами презентации на тему «Идентификация (распознавание) ассортимента столовой посуды, приборов, белья»**

**Ход работы:**

1. Оформление заявки на доукомплектование ресторана столовой посудой, приборами по нормам оснащения (по заданию преподавателя).

2. Составление акта на бой, лом, утрату посуды и приборов

3. Презентация различных видов предметов сервировки используемых в ресторанной практике

Рефераты с элементами презентации и тематика дискуссии

1. Ассортимент фарфоро-фаянсовой посуды, используемой в современных заведениях сферы ресторанного бизнеса

2. Комплект отечественной фарфоровой посуды

3. Комплект импортной фарфоровой посуды

4. Ассортимент хрустальной и стеклянной посуды, используемой в современных заведениях сферы ресторанного бизнеса

5. Классический набор хрустальной посуды для напитков, подаваемых к столу во время обеда

6. Бокалы, фужеры и рюмки для вина

7. Бокалы, стаканы и кружки для пива

8. Посуда для коктейлей и напитков, подаваемых в баре

9. Ассортимент металлической посуды, используемой в современных заведениях сферы ресторанного бизнеса

10. Ассортимент деревянной и пластмассовой посуды, используемой в

современных заведениях сферы ресторанного бизнеса

11. Ассортимент столовых приборов, используемых в современных заведениях сферы ресторанного бизнеса

12. Основные столовые приборы практикуемые в заведениях сферы ресторанного бизнеса

13. Вспомогательные столовые приборы практикуемые в заведениях сферы ресторанного бизнеса

14. Приборы специального назначения практикуемые в заведениях сферы ресторанного бизнеса

15. Ассортимент столового белья, используемый в современных заведениях сферы ресторанного бизнеса

#### **Тема 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания**

**Круглый стол с элементами презентации на тему «Виды меню. Варианты их оформления в ресторанной практике»**

##### **Рефераты и тематика дискуссии:**

1. Меню со свободным выбором: его разновидности – меню заказных блюд и «А-ля карт»,

2. Комплексное меню (завтрак, обед, ужин- и «Виды комплексных завтраков»),

3. Меню бизнес-ланча,

4. Меню «воскресного бранча,

5. Меню дневного рациона,

6. Диетическое меню,

7. Меню детского питания,

8. Банкетное меню,

9. Меню тематических мероприятий

10. Меню кафе

11. Меню «табльдот»

12. Карта чая

13. Карта кофе

14. Карта коктейлей

15. Карта вин

16. Понятие преysкуранта продукции на предприятии общественного питания

#### **Тема 7. Обслуживание приемов и банкетов**

**Круглый стол с элементами презентации на тему «Виды банкетов в ресторанной практике»**

##### **Рефераты и тематика дискуссии:**

1. Банкет за столом с полным обслуживанием

2. Банкет за столом с частичным обслуживанием

3. Банкет – фуршет

4. Банкет – коктейль

5. Банкет по типу «шведский стол»

5. Банкет по типу «буфет»

6. Комбинированные банкеты

7. Банкет – чай

8. Прием дипломатической практики «Бокал вина» в заведениях сферы ресторанного бизнеса

9. Прием дипломатической практики «Бокал шампанского» в заведениях сферы ресторанного бизнеса

10. Прием жур-фикс в заведениях сферы ресторанного бизнеса

11. Прием бар-бекю в заведениях сферы ресторанного бизнеса

**Тема 8. Специальные виды услуг и формы обслуживания**  
**Круглый стол на тему «Специальные формы обслуживания в ресторанной практике» с элементами презентации**

**Рефераты и тематика дискуссии**

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

**Тема 9. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов**

**Круглый стол с элементами презентации на тему «Специфика обслуживания групп и индивидуалов иностранных туристов, с учетом особенностей питания в зависимости от страны прибытия»**

**План занятия:**

- I. Организационная часть – общие установки по ходу занятия
- II. Основная часть – выступления и демонстрация материалов по подготовленным направлениям
  - 1 Понятие специфики обслуживания иностранных туристов на предприятиях общественного питания. Требования, предъявляемые к предприятиям питания.
  - 2 Особенности питания туристов из стран Южной Европы
  - 3 Особенности питания туристов из стран Западной Европы
  - 4 Особенности питания туристов из стран Восточной и Центральной Европы
  - 5 Особенности питания туристов из стран Ближнего Востока
  - 6 Особенности питания туристов из стран Африки
  - 7 Особенности питания туристов из стран Северной Америки
  - 8 Особенности питания туристов из стран Центральной и Южной Америки
  - 9 Особенности питания туристов из стран Южной Азии
  - 10 Особенности питания туристов из стран Юго-Восточной Азии
  - 11 Особенности питания туристов из стран Восточной Азии
  - 12 Формы обслуживания иностранных туристов в залах предприятия при организации их питания
- III. Заключительная часть – тестирование по предлагаемым тестам для самоконтроля, подведение итогов

**Тема 10. Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса**

**Дискуссия на тему «Эстетическая культура ресторанного сервиса»**

**Направления для обсуждения:**

1. Профессиональная этика персонала предприятия общественного питания.
2. Особенности поведения работника ресторана.
3. Культура общения с гостями.
4. Корпоративная культура ресторана.

**Критерии оценки дискуссии (круглый стол):**

**0,5 балл** выставляется студенту, если он правильно понимает суть вопроса, а ответ на него является исчерпывающим, т.е. охватывает все его существенные аспекты, в нем полно отражена относящаяся к вопросу законодательная и нормативно-правовая база,

**0,4 балла** выставляется студенту, если он правильно понимает суть вопроса, раскрывает основные понятия, относящиеся к предмету вопроса, но в ответе не полно отражена законодательная и нормативно-правовая база,

**0,3 балла** выставляется студенту, если он понимает суть вопроса, но не полно, не точно описывает предмет вопроса, а также отдельные основные понятия, относящиеся к области обсуждения или в ответе присутствуют отдельные ошибочные положения, нечеткие формулировки,

**0,2 балла** ответ является неправильным в целом или содержит в основном ошибочные положения, не отражает суть обсуждения.

Составитель, к.т.н., доцент \_\_\_\_\_ Т.А. Джум  
(подпись)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»  
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

Кафедра торговли и общественного питания

**Темы рефератов  
по дисциплине «Технология ресторанного сервиса»**

**Модуль I. Основы ресторанного сервиса**

**Тема 1. Общая характеристика процесса обслуживания**

**Тематика рефератов с элементами презентации**

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

**Тема 2. Характеристика торговых помещений**

**Тематика рефератов с элементами презентации**

1. Торговые помещения для обслуживания потребителей в современных предприятиях общественного питания
2. Вспомогательные помещения в торговой группе помещений предприятий общественного питания
3. Специфика деятельности сервис-бара
4. Взаимосвязь залов, производственных, вспомогательных помещений в современных компоновочных схемах, характерных для заведений сферы ресторанного бизнеса
5. Оборудование залов современных предприятий общественного питания
6. Современные требования к ресторанной мебели
7. Разработка концепции оформления предприятия общественного питания

**Тема 3. Столовые посуда, приборы, белье**

**Тематика рефератов с элементами презентации**

1. Ассортимент фарфоро-фаянсовой посуды, используемой в современных заведениях сферы ресторанного бизнеса
2. Комплект отечественной фарфоровой посуды
3. Комплект импортной фарфоровой посуды
4. Ассортимент хрустальной и стеклянной посуды, используемой в современных заведениях сферы ресторанного бизнеса
5. Классический набор хрустальной посуды для напитков, подаваемых к столу во время обеда
6. Бокалы, фужеры и рюмки для вина
7. Бокалы, стаканы и кружки для пива
8. Посуда для коктейлей и напитков, подаваемых в баре

9. Ассортимент металлической посуды, используемой в современных заведениях сферы ресторанного бизнеса

10. Ассортимент деревянной и пластмассовой посуды, используемой в современных заведениях сферы ресторанного бизнеса

11. Ассортимент столовых приборов, используемых в современных заведениях сферы ресторанного бизнеса

12. Основные столовые приборы практикуемые в заведениях сферы ресторанного бизнеса

13. Вспомогательные столовые приборы практикуемые в заведениях сферы ресторанного бизнеса

14. Приборы специального назначения практикуемые в заведениях сферы ресторанного бизнеса

15. Ассортимент столового белья, используемый в современных заведениях сферы ресторанного бизнеса

#### **Тема 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания**

##### **Тематика рефератов с элементами презентации**

1. Меню со свободным выбором: его разновидности – меню заказных блюд и «А-ля карт»,

2. Комплексное меню (завтрак, обед, ужин- и «Виды комплексных завтраков»),

3. Меню бизнес-ланча,

4. Меню «воскресного бранча,

5. Меню дневного рациона,

6. Диетическое меню,

7. Меню детского питания,

8. Банкетное меню,

9. Меню тематических мероприятий

10. Меню кафе

11. Меню «табльдот»

12. Карта чая

13. Карта кофе

14. Карта коктейлей

15. Карта вин

16. Понятие преysкуранта продукции на предприятии общественного питания

#### **Тема 7. Обслуживание приемов и банкетов**

##### **Тематика рефератов с элементами презентации**

1. Банкет за столом с полным обслуживанием

2. Банкет за столом с частичным обслуживанием

3. Банкет – фуршет

4. Банкет – коктейль

5. Банкет по типу «шведский стол»

5. Банкет по типу «буфет»

6. Комбинированные банкеты

7. Банкет – чай

8. Прием дипломатической практики «Бокал вина» в заведениях сферы ресторанного бизнеса

9. Прием дипломатической практики «Бокал шампанского» в заведениях сферы ресторанного бизнеса

10. Прием жур-фикс в заведениях сферы ресторанного бизнеса

11. Прием бар-бекю в заведениях сферы ресторанного бизнеса

## **Тема 8. Специальные виды услуг и формы обслуживания**

### **Тематика рефератов с элементами презентации**

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

## **Тема 9. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов**

### **Тематика рефератов с элементами презентации**

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

## **Модуль III. Управление качеством в заведениях сферы ресторанного бизнеса**

### **Тема 10. Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса**

#### **Тематика рефератов с элементами презентации**

1. Понятие, значение и общие проблемы качества обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса
2. Стандарты обслуживания в предприятиях общественного питания
3. Качество обслуживания и доходы на вложенный капитал в ресторанном бизнесе
4. Формирование объективного уровня качества ресторанного продукта
5. Концептуальная модель качества обслуживания для заведений сферы ресторанного бизнеса
6. Корпоративная культура предприятий общественного питания и её характеристика

7. Разработка стратегии обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса
8. Эффективность элементов обслуживания: критические, нейтральные, элементы, приносящие удовлетворение, элементы обслуживания, приносящие разочарование.
9. Этапы деятельности по повышению качества для ресторана.
10. Документация предприятия общественного питания при внедрении менеджмента качества
11. Принципы стандартов ISO-9000 в заведениях сферы ресторанного бизнеса

**При проверке реферата преподавателем оцениваются:**

1. Знания и умения на уровне требований стандарта конкретной дисциплины: знание фактического материала, усвоение общих представлений, понятий, идей.
2. Характеристика реализации цели и задач исследования (новизна и актуальность поставленных в реферате проблем, правильность формулирования цели, определения задач исследования, правильность выбора методов решения задач и реализации цели; соответствие выводов решаемым задачам, поставленной цели, убедительность выводов).
3. Степень обоснованности аргументов и обобщений (полнота, глубина, всесторонность раскрытия темы, логичность и последовательность изложения материала, корректность аргументации и системы доказательств, характер и достоверность примеров, иллюстративного материала, широта кругозора автора, наличие знаний интегрированного характера, способность к обобщению).
4. Качество и ценность полученных результатов (степень завершенности реферативного исследования, спорность или однозначность выводов).
5. Использование литературных источников.
6. Культура письменного изложения материала.
7. Культура оформления материалов работы.

**При защите реферата оцениваются:**

1. Содержание печатного варианта реферата:
  - а) Полнота теоретической части,
  - б) Корректность выполнения практической части реферата,
  - в) Обоснованность разработанных рекомендаций.
2. Оформление печатного варианта реферата.
3. Презентация результатов реферата: оформление слайдов и сложность исполнения
4. Доклад
5. Ответы на вопросы

**Критерии оценки:**

0,4 балл – выставляется студенту, если выполнены все требования к написанию реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём; соблюдены требования к внешнему оформлению.

0,3 балла – выставляется студенту, если основные требования к реферату выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении.

0,2 балла – выставляется студенту, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата; отсутствуют выводы

Составитель, к.т.н., доцент \_\_\_\_\_ Т.А. Джум

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)

1. Фонд оценочных средств по учебной дисциплине с внесенными дополнениями и изменениями рекомендован к утверждению на заседании кафедры торговли и общественного питания, протокол от 17.03.2020 № 8

И.о. заведующего кафедрой  Е.Н. Губа

2. Фонд оценочных средств по учебной дисциплине с внесенными дополнениями и изменениями рекомендована к утверждению на заседании товарной экспертизы, технологии торговли и ресторанного бизнеса, протокол от 18.03.2024 № 8

Зав. кафедрой  Е.Н. Губа

Согласовано на заседании МС Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова, протокол от 26.03.2024 № 6

Председатель  Э.Г. Баладыга

Утверждено Советом Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова, протокол 28.03.2024 № 9

Председатель  А.В. Петровская

*Приложение 6 к основной профессиональной образовательной программе  
по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация  
общественного питания, направленность (профиль) программы «Технология и  
организация ресторанного дела»*



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»  
К Р А С Н О Д А Р С К И Й Ф И Л И А Л  
Краснодарский филиал РЭУ им. Г. В. Плеханова

Кафедра торговли и общественного питания

УТВЕРЖДЕНО

Протоколом заседания кафедры торговли и  
общественного питания от 28.03.2019 № 8  
Зав КТП, к.э.н., доц.  С.Н. Диянова

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ  
Б1.В.ДВ.05.02.02 Инновации ресторанном бизнесе  
для студентов приема 2020 г.**

**Направление подготовки 19.03.04  
Технология продукции и организация общественного питания**

**Направленность (профиль) программы  
«Технология и организация ресторанного дела»**

Составитель:  
к.т.н., доцент  
  
Т.А. Джум

Краснодар  
2019

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ</b> .....	4
<b>2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ РАЗРАБОТКИ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ</b> .....	4
<b>3. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b> .....	5
<b>4. ПАСПОРТ ФОС ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ «ИННОВАЦИИ В РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ»</b> .....	6
<b>5. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ, ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ</b> .....	8
<b>6. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ И ИНЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b> .....	10
<b>7. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ</b> .....	10
<b>ПРИЛОЖЕНИЯ:</b>	
1. Диагностическое (входное тестирование).....	13
2. Комплект тестов (тестовых заданий).....	17
3. Вопросы для подготовки к зачету .....	29
4. Темы деловых игр .....	41
5. Кейс-стади .....	44
6. Перечень комплексных ситуационных заданий .....	49
7. Вопросы для собеседования.....	53
8. Комплект заданий для выполнения контрольной работы по дисциплине «Инновации в ресторанном бизнесе».....	55
9. Комплект заданий для выполнения контрольной работы студентами заочной формы обучения.....	57
10. Перечень тем обсуждаемых вопросов для проведения круглого стола, дискуссий.....	63
11. Темы рефератов.....	67
Лист регистрации изменений.....	70

## **1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Фонд оценочных средств по учебной дисциплине «Инновации в ресторанном бизнесе» является неотъемлемой частью нормативно-методического обеспечения системы оценки знаний и уровня сформированности компетенций обучающихся направления подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания направленности (профиля) программы «Технология и организация ресторанного дела» и обеспечивают качество образовательного процесса.

Фонд оценочных средств входит в состав ОПОП ВО, представляют собой совокупность контролирующих материалов, предназначенных для измерения уровня достижения обучающихся установленных результатов обучения, указанных в рабочей программе учебной дисциплины.

Фонд оценочных средств по дисциплине используется при входном контроле уровня подготовки обучающихся в начале изучения дисциплины, при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине с учетом требований:

«Положения о текущем контроле, рубежном контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»,

«Положения о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»,

«Положения о разработке основных профессиональных образовательных программ подготовки бакалавров, специалистов и магистров в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»,

«Положения о порядке организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»,

«Положения о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова».

Входной контроль уровня подготовки обучающихся в начале изучения дисциплины проводится с целью определения реального уровня профессиональной подготовки обучающихся в процессе изучения следующих дисциплин «Технология продукции общественного питания», «Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания», «Проектирование предприятий общественного питания», «Оборудование предприятий общественного питания».

Виды оценочных средств по учебной дисциплине «Инновации в ресторанном бизнесе» соответствуют образовательным технологиям, представленным в рабочей программе учебной дисциплины, в Календарно-тематическом плане учебной дисциплины.

## **2 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ РАЗРАБОТКИ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

Целью разработки фонда оценочных средств по учебной дисциплине «Инновации в ресторанном бизнесе» является установление соответствия знаний и уровня сформированности компетенций студента на данном этапе обучения требованиям рабочей программы учебной дисциплины.

Задачи, решаемые при помощи оценочных средств по учебной дисциплине:

- управление процессом приобретения студентами необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных в ФГОС ВО по соответствующему направлению подготовки;
- управление достижением целей реализации ОПОП ВО, определенных в виде набора общекультурных (ОК), общепрофессиональных (ОПК), профессиональных (ПК) компетенций выпускников, указанных в ФГОС ВО;
- оценка достижений студентов в процессе изучения дисциплины;
- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс;
- обеспечение понимания бакалаврами значения и роли санитарно-гигиенического состояния производства в ресторанном бизнесе, связанного с предупреждением потерь и получением доброкачественной продукции, с учетом основных закономерностей при производстве и хранении безопасных продуктов;
- отработка знаний, умений и навыков по применению санитарно-гигиенических требований к персоналу, оборудованию и функционированию на предприятиях общественного питания;
- получение навыков в освоении современных методов дезинфекции технологического оборудования, применения новых дезинфицирующих веществ.

### **3. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Изучение учебной дисциплины «Инновации в ресторанном бизнесе» направлено на формирование следующих компетенций:

**ПК-15** - способностью осуществлять поиск, выбор и использование новой информации в области развития потребительского рынка, систематизировать и обобщать информацию.

Основными этапами формирования данных компетенций при изучении учебной дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой разделов (тем) учебной дисциплины. Изучение каждого раздела (темы) предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями.

Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций обучающимися.

Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины (таблица 1):

Таблица 1

Разделы (темы) дисциплины (модулей)	ПК-15
Тема 1 Введение. Основы инновационного менеджмента на предприятиях общественного питания. Инновационные технологии в индустрии питания	+
Тема 2 Типы инноваций на предприятиях общественного питания, способы их внедрения	+
Тема 3 Инструменты инновационной деятельности, используемые в ресторанном бизнесе	+
Тема 4 Формирование политики предприятия, разработка новых конкурентоспособных концепций	+
Тема 5 Определение приоритетов в области управления производственным процессом	+

#### 4 ПАСПОРТ ФОС ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ «ИННОВАЦИИ В РЕТОРАННОМ БИЗНЕСЕ»

Фонд оценочных средств по учебной дисциплине «Инновации в ресторанном бизнесе» включает контрольные материалы для проведения входного контроля уровня подготовки обучающихся в начале изучения дисциплины, текущего контроля и промежуточной аттестации с указанием этапов формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы:

Контролируемые разделы, темы в соответствии с РПД	Формируемые компетенции	Оценочные средства		
		Тестовые задания, кол-во	Другие оценочные средства	
			Вид	Кол-во
Диагностическое тестирование (входной контроль)		25	-	-
Тема 1 Введение. Основы инновационного менеджмента на предприятиях общественного питания. Инновационные технологии в индустрии питания	ПК- 15	20	круглый стол собеседование реферат комплексные ситуационные задания	4
Тема 2 Типы инноваций на предприятиях общественного питания, способы их внедрения	ПК- 15	20	собеседование дискуссия реферат комплексные ситуационные задания	4
Тема 3 Инструменты инновационной деятельности, используемые в ресторанном бизнесе	ПК- 15		деловая игра собеседование реферат, дискуссия кейс-стади комплексные ситуационные задания	6
Тема 4 Формирование политики предприятия, разработка новых конкурентоспособных концепций	ПК- 15	20	круглый стол собеседование реферат дискуссия комплексные ситуационные задания	5
Тема 5 Определение приоритетов в области управления производственным процессом	ПК- 15	20	деловая игра собеседование реферат дискуссия кейс-стади комплексные ситуационные	7

			задания контрольная работа	
<b>Промежуточная аттестация</b>	ПК-15	-	Вопросы и практические задания зачету	1
Всего	ПК- 15	140	9	27

## **5 ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ, ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ**

Контроль сформированности компетенции осуществляется с позиции оценивания составляющих ее частей по трёхкомпонентной структуре компетенции: знать, уметь, владеть и (или) иметь опыт деятельности.

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием разделов (тем) дисциплины (см. Раздел II «Содержание дисциплины» РПД).

Оценивание компетенций в рамках изучения учебной дисциплины «Инновации в ресторанном бизнесе» осуществляется в форме текущего и промежуточного контроля.

В рамках текущего контроля оценивается отдельно взятая компетенция на основе продемонстрированного обучающимся уровня самостоятельности в применении полученных в ходе изучения учебной дисциплины знаний, умений и навыков. В ходе изучения данной дисциплины осваивается определенный этап формирования компетенции.

В рамках промежуточного контроля осуществляется оценка уровня обученности по учебной дисциплине на основе комплексного подхода к уровню сформированности всех компетенций, обязательных к формированию в процессе изучения дисциплины. При оценке обучаемого в процессе определения уровня освоения учебной дисциплины в качестве основного критерия выступает наличие сформированных у него компетенций по результатам освоения учебной дисциплины.

Для обучающихся очной формы применяется 100-балльная оценка знаний, для обучающихся заочной формы обучения – традиционная четырехбалльная система оценки знаний.

Показатели и критерии оценивания планируемых результатов освоения компетенций и результатов обучения, шкала оценивания представлены в таблице 2:

Таблица 2

<b>100- балльная система оценки</b>	<b>Традиционная четырёхбалльная система оценки</b>	<b>Формируемые компетенции (индикаторы компетенций)</b>	<b>Критерии оценивания</b>
85 – 100 баллов	«отлично» «зачтено»	ПК-15	<b>Знает верно и в полном объеме:</b> специальные средства и методы для получения новой информации в области развития потребительского рынка и её использования в профессиональной деятельности, правила ведения научного поиска. <b>Умеет верно и в полном объеме:</b> систематизировать и обобщать информацию, прогнозировать будущие результаты деятельности предприятия и разрабатывать его стратегию, новые конкурентоспособные концепции. <b>Владеет навыками верно и в полном объеме:</b>

			способностью критически осмыслить полученную информацию и на её основе скорректировать стратегию предприятия общественного питания
70 – 84 баллов	«хорошо» «зачтено»	ПК-15	<p><b>Знает с незначительными замечаниями:</b> специальные средства и методы для получения новой информации в области развития потребительского рынка и её использования в профессиональной деятельности, правила ведения научного поиска.</p> <p><b>Умеет с незначительными замечаниями:</b> систематизировать и обобщать информацию, прогнозировать будущие результаты деятельности предприятия и разрабатывать его стратегию, новые конкурентоспособные концепции.</p> <p><b>Владеет навыками с незначительными замечаниями:</b> способностью критически осмыслить полученную информацию и на её основе скорректировать стратегию предприятия общественного питания</p>
50 – 69 баллов	«удовлетворительно» «зачтено»	ПК-15	<p><b>Знает на базовом уровне, с ошибками:</b> специальные средства и методы для получения новой информации в области развития потребительского рынка и её использования в профессиональной деятельности, правила ведения научного поиска.</p> <p><b>Умеет на базовом уровне, с ошибками:</b> систематизировать и обобщать информацию, прогнозировать будущие результаты деятельности предприятия и разрабатывать его стратегию, новые конкурентоспособные концепции.</p> <p><b>Владеет на базовом уровне, с ошибками:</b> способностью критически осмыслить полученную информацию и на её основе скорректировать стратегию предприятия общественного питания</p>
менее 50 баллов	«неудовлетворительно» «не зачтено»	ПК-15	<p><b>Не знает на базовом уровне:</b> специальные средства и методы для получения новой информации в области развития потребительского рынка и её использования в профессиональной деятельности, правила ведения научного поиска.</p> <p><b>Не умеет на базовом уровне:</b> систематизировать и обобщать информацию, прогнозировать будущие результаты</p>

			<p>деятельности предприятия и разрабатывать его стратегию, новые конкурентоспособные концепции.</p> <p><b>Не владеет на базовом уровне:</b> способностью критически осмыслить полученную информацию и на её основе скорректировать стратегию предприятия общественного питания</p>
--	--	--	--

Оценка «Неудовлетворительно» ставятся также в случаях, если студент не приступал к выполнению задания, списывал, фальсифицировал данные и результаты работы. Результирующая оценка по итогам текущего контроля рассчитывается как сумма взвешенных оценок, полученных по итогам выполнения всех заданий.

Фонды оценочных средств сформированы на бумажном и электронном носителях и хранятся на кафедре.

На сайте филиала в свободном доступе для студентов размещены фонды оценочных средств: для подготовки к семинарским, выполнению самостоятельной работы, вопросы к зачетам, экзаменам, варианты тестовых заданий и т. п.

### **6 ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ И ИНЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

#### **Текущий контроль**

Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода теоретического обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы обучающегося в соответствии с утвержденным графиком учебного процесса.

Типовые контрольные задания и иные оценочные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности представлены в Приложениях 2,4,5,6,7,8,9,10,11)

#### **Промежуточная аттестация**

Вопросы для проведения промежуточной аттестации соотносятся соответственно со знаниевыми компонентами, умениями, навыками, характеризующими этапы формирования компетенций в рамках изучаемой дисциплины. Перечень вопросов и практических заданий к зачету с оценкой представлены в Приложении 3.

### **7 МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ**

Оценка знаний, умений, навыков, и (или) опыта деятельности, характеризующая этапы формирования компетенций в результате освоения дисциплины проводится в форме текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Текущий контроль успеваемости обучающихся - текущая аттестация - проводится в течение семестра в ходе аудиторных и внеаудиторных занятий с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и

принятия необходимых мер по ее корректировке, совершенствованию методики обучения, организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.

Контроль за выполнением обучающимися каждого вида работ проводится поэтапно и служит основанием для промежуточной аттестации по дисциплине. Все виды текущего контроля осуществляются в процессе контактной работы преподавателя с обучающимся.

Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения обучающимися знаний и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков, характеризующие этапы формирования компетенций.

Процедура оценивания знаний, умений и (или) опыта деятельности, обучающихся основывается на следующих принципах:

1. Регулярность и периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Надежность, использование единообразных стандартов и критериев оценивания.
3. Справедливость – разные обучающиеся должны иметь равные возможности.
4. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
5. Соблюдение последовательности проведения оценки: развитие компетенций идет по возрастанию - поэтапно, и оценочные средства на каждом этапе учитывают это развитие.
6. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и обучающимися) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков и дальнейшему развитию.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится с целью определения соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине требованиям ФГОС ВО. Промежуточная аттестация проводится после завершения изучения дисциплины в соответствии с рабочей программой. Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.

Наименование оценочного средства	Характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства по дисциплине	Методы оценки результатов
1. Тест	Средство, позволяющее оценить уровень знаний студента путем выбора им одного из нескольких вариантов ответов на поставленный вопрос. Возможно использование тестовых вопросов, предусматривающих ввод обучающимся короткого и однозначного ответа на поставленный вопрос.	Тестовое задание (Приложение 2, входной контроль), приложение 1)	экспертный
2. Кейс-стади	Проблемное задание, в котором студенту предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную технологическую ситуацию, необходимую для решения данной проблемы	Ситуация, задание для решения проблемы (Приложение 5)	экспертный
3. Собеседование	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя со студентами	Вопросы по темам дисциплины (Приложение 7)	экспертный
4. Комплексные	Задачи и задания: -репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знания	Комплект разноуровневых задач и заданий	экспертный

ситуационные задания	фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; -реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; -творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения	(Приложение 6)	
5. Реферат	Письменный доклад или выступление по выбранной теме, отличительной особенностью которого является сбор информации из нескольких источников и четко структурированный на выходе материал	Тематика рефератов (Приложение 11)	экспертный
6. Деловая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре (Приложение 4)	экспертный
7. Круглый стол, дискуссия	Процесс обсуждения спорных вопросов, проблем и оценка умения студентов аргументировать собственную точку зрения	Перечень дискуссионных тем для проведения занятия (Приложение 10)	экспертный
8. Контрольная работа	Средство для установления эффективности осуществления образовательной деятельности; тест, в котором измеряется уровень знаний, навыков, умений или физических возможностей.	Комплект разноуровневых задач и заданий (Приложения 8, 9)	экспертный
9. Зачет	Средство, позволяющее оценить уровень знаний студента по выполнению расчетно-аналитических работ, усвоения учебного материала дисциплины в ходе практических, семинарских занятий, самостоятельной работы, выполнения в процессе изучения дисциплины всех учебных заданий в соответствии с утвержденной программой	Вопросы и практические задания (задачи) к зачету (Приложение 3)	экспертный

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»  
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

Кафедра торговли и общественного питания

**Комплект тестов (тестовых заданий) для диагностического тестирования  
по дисциплине «Инновации в ресторанном бизнесе»  
(входной контроль)**

**1. Предприятия общественного питания выполняют функции:**

- А. производство кулинарной продукции
- Б. реализацию кулинарной продукции
- В. организацию потребления кулинарной продукции
- Г. все ответы верны
- Д. все ответы не верны

**2. Способ реализации потребителям продукции общественного питания – это**

- А. процесс обслуживания
- Б. условия обслуживания
- В. метод обслуживания
- Г. форма обслуживания

**3. Услуги общественного питания должны отвечать:**

- А. требованиям безопасности и экологичности
- Б. требованиям эргономичности
- В. требованиям эстетичности
- Г. целевому назначению
- Д. все ответы верны
- Е. все ответы не верны

**4. Проекты, предназначенные для проверки в реальных условиях возможности внедрения в массовое строительство новых, отвечающих высоким эксплуатационным требованиям экономических проектов, – это:**

- А. проекты для экспериментального строительства;
- Б. индивидуальные проекты;
- В. типовые проекты;
- Г. проекты реконструкций.

**5. Разработка проектно-технической документации для одноразового строительства предприятий общественного питания в определённом конкретном месте, – это:**

- А. проекты для экспериментального строительства;
- Б. индивидуальные проекты;
- В. типовые проекты;
- Г. проекты реконструкций.

**6. Состав, площадь, взаимосвязь и группировка помещений зависит:**

- А. от функционального назначения предприятия;
- Б. от мощности предприятия;
- В. от контингента питающихся.

**7. Машиной называется:**

- А. устройство, предназначенное для преобразования энергии, материалов и информации;

Б. устройство, предназначенное для преобразования энергии, материалов и информации с целью полной замены или облегчения физического и умственного труда.

**8. Для грубого измельчения сырья используются:**

А. протиरो-резательная машина;

Б. куттер;

В. овощерезательная машина;

Г. дезинтегратор.

**9. От каких факторов зависит производительность посудомоечной машины периодического действия:**

А. от скорости транспортера;

Б. от количества единиц посуды одновременно загружаемых в камеру;

В. от шага (расстояния) между камерами;

Г. от числа рядов посуды при размещении ее поперек транспортера.

**10. Принцип совместимости производства кулинарной продукции связан с:**

А. принципом взаимозаменяемости и принципом безопасности

Б. принципом сбалансированности и принципом рационального использования сырья и отходов

В. принципом снижения потерь питательных веществ и принципом сокращения времени кулинарной обработки

Г. принципом наилучшего использования оборудования и принципом наилучшего использования энергии

**11. Массообменные способы обработки кулинарной продукции – это:**

А. сортирование, просеивание, перемешивание, очистка, измельчение, прессование, формование, дозирование, панирование, фарширование, шпигование, рыхление

Б. промывание, замачивание, флотация, осаждение, фильтрование, эмульгирование, пенообразование

В. растворение, экстракция, сушка, загущение

Г. сульфитация, маринование, фиксация рыбных полуфабрикатов, химическое разрыхление теста, спиртовое и молочнокислое брожение, ферментирование мяса

**12. Механическая кулинарная обработка заключающаяся в наполнении фаршем специально подготовленных продуктов представляет собой**

А. формование

Б. дозирование

В. фарширование

Г. шпигование

Д. рыхление

**13. Чем выше температура нагрева тем**

А. больше потери массы и растворимых веществ

Б. меньше потери массы и растворимых веществ

В. температура нагрева не оказывает влияние на изменение массы и потери растворимых веществ

**14. Припускание с последующей обжаркой – это**

А. тушение

Б. запекание

В. комбинация СВЧ- и ИК-нагрева

Г. брезирование

**15. К объемно-планировочным элементам относят:**

А. помещения, расположенные между перекрытиями;

Б. помещения расположенные по периметру здания;

В. помещения, кухни, лестничная клетка и другие помещения;

Г. система размещений помещений и зданий.

**16. Кабинетные исследования распространены при работе с такой информацией как:**

- А. Первичной
- Б. Вторичной
- В. Внешней
- Г. Внутренней

**17. Личная беседа, телефонный разговор, широкий охват аудитории по почте (в письменном виде) относятся к такому методу сбора информации как:**

- А. Опросу
- Б. Эксперименту
- В. Наблюдению
- Г. Кабинетным исследованиям

**18. Сбор информации посредством фиксации функционирования исследуемых объектов без установления исследователями контактов с ними и при отсутствии контроля за факторами, влияющими на их поведение называется:**

- А. Опросу
- Б. Эксперименту
- В. Наблюдению
- Г. Кабинетным исследованиям

**19. Для какого метода сбора информации целью исследования является установление причинно-следственных связей между факторами маркетинга и поведением исследуемых объектов?**

- А. Опросу
- Б. Эксперименту
- В. Наблюдению
- Г. Кабинетным исследованиям

**20. Сегментация рынка – это:**

А. Разделение рынка на отдельные группы потребителей  
Б. Структурирование потребителей, заинтересованных в определенных товарах или услугах

В. Стратегия выборочного проникновения на рынок

Г. Оценка потребителями места, которое занимает предприятие питания по отношению к конкурентам

**21. Обоснование и принятие решения о покупке, саму покупку и оценку правильности выбора после её совершения включает деятельность:**

- А. Поведение потребителей
- Б. Сегментация рынка
- В. Позиционирование
- Г. Маркетинговые исследования

**22. К личностным факторам, оказывающим влияние на покупательское поведение, относят:**

- А. Возраст, образ жизни, работа
- Б. Потребности социальные, в самовыражении
- В. Мотивы и восприятие
- Г. Убеждения и отношения

**23. Совокупность отдельных людей или семей, которые характеризуются схожими убеждениями, стилем жизни, интересами или поведением подразумевает:**

- А. Общественный класс
- Б. Референтную группу
- В. Субкультуру
- Г. Профессиональные ассоциации
- Д. Профсоюзы

**24. Процесс отбора, упорядочения и интерпретации имеющейся информации для создания объективного представления о данной ситуации или предложенной услуге представляет собой:**

- А. Оценку услуги
- Б. Убеждение об услуге
- В. Отношение ко всему окружающему
- Г. Восприятие

**25. Общая оценка, даваемая человеку обществом, что связано с его положением в этом обществе, и оказывающем влияние на поведение потребителя, называется:**

- А. Роль
- Б. Статус
- В. Общественный класс
- Г. Референтная группа

**85-100 баллов (отлично) - 85-100 % правильных ответов.**

**70-84 баллов (хорошо) - 70-84 % правильных ответов.**

**50-69 баллов (удовлетворительно) - 50-69 % правильных ответов.**

**Менее 50 баллов (неудовлетворительно) - менее 50 % правильных ответов.**

Составитель, к.т.н., доцент \_\_\_\_\_ Т.А. Джум  
(подпись)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»  
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

**Кафедра торговли и общественного питания**

**Комплект тестов (тестовых заданий)  
по дисциплине «Инновации в ресторанном бизнесе»**

**Тема 1. Введение. Основы инновационного менеджмента на предприятиях общественного питания. Инновационные технологии в индустрии питания**

**1. Основная практическая цель инновационного менеджмента в ресторанной деятельности:**

- А. Повышение инновационной активности предприятия питания
- Б. Технологическое лидерство в удовлетворении насущных потребностей человека и общества в целом
- В. Рост творческого потенциала предприятия
- Г. Создание конкурентных преимуществ за счет освоения новых продуктов и технологий
- Д. Управление инновационными преобразованиями

**2. Альтернативные направления инновационной деятельности в системе управления инновациями:**

- А. Диффузия инноваций
- Б. Разработка и модификация продуктов
- В. Проведение поисковых НИР
- Г. Коммерциализация новаций
- Д. Проведение ОКР

**3. Комплексная характеристика инновационной деятельности, включающая степень интенсивности осуществляемых действий и их своевременность, а также способность мобилизовать потенциал предприятия:**

- А. Инновационная активность
- Б. Инновационная деятельность
- В. Инновационный потенциал
- Г. Организационно-технический уровень производства
- Д. Инновационная культура

**4. К какой инновационной среде в предприятии относятся стратегические зоны хозяйствования?**

- А. Инновационной микросреде
- Б. Инновационной макросреде
- В. Внешней микросреде
- Г. Окружающей среде
- Д. Инновационным макро- и микросредам

**5. Нормативно-правовое регулирование инновационной деятельности предприятия является компонентом:**

- А. Инновационной микросреды
- Б. Внутренней инновационной среды
- В. Мезоокружения
- Г. Инновационной макросреды
- Д. Окружающей среды

**6. Стратегии, обеспечивающие постепенное наращивание или стабилизацию инновационного потенциала предприятия относятся к:**

- А. Экстенсивному развитию
- Б. Диверсификации
- В. Интеграционному развитию
- Г. Развитию персонала
- Д. Интенсивному наращиванию

**7. Стратегии, обеспечивающие возможность резкого повышения инновационного потенциала предприятия относятся к:**

- А. Экстенсивному развитию
- Б. Диверсификации
- В. Интеграционному развитию
- Г. Развитию персонала
- Д. Интенсивному наращиванию

**8. Как называются стратегии, обеспечивающие возможность преодолеть накапливающийся технологический разрыв предприятия?**

- А. Инновационного развития
- Б. Экстенсивного развития
- В. Сокращения
- Г. Интеграционного развития
- Д. Развития НИОКР

**9. Под новшеством понимают:**

- А. Новый метод или продукт
- Б. Новый метод или продукт, используемый в практической деятельности
- В. Новый метод или продукт, находящийся в стадии освоения
- Г. Явление
- Д. Патент

**10. Диффузия инновации – это:**

А. Проведение рекламной кампании по продвижению инновации  
Б. Процесс распространения уже освоенной и используемой инновации в новых условиях

- В. Информационный процесс, подготавливающий общество к освоению новшества
- Г. Получение прибыли от использования инновации
- Д. Процесс освоения новшества

**11. Что понимают под инновационным процессом?**

- А. Получение и коммерциализация новой технологии, продукта, услуги
- Б. Процесс освоения новшества
- В. Процесс выведения новшества на рынок
- Г. Проведение научных исследований
- Д. Процесс коммерциализации

**12. Под реинжинирингом понимают:**

А. Разработку нового процесса  
Б. Переосмысление и радикальное перепроектирование деловых процессов на предприятии

- В. Методы, которые использует для проектирования и развития бизнеса
- Г. Разработку организационной структуры
- Д. Процесс освоения новшества

**13. Как называют систему взаимодействия инноваторов, инвесторов и товаропроизводителей?**

- А. рынок инноваций
- Б. Инновационная сфера
- В. Инновационный менеджмент

- Г. Рынок новшеств
- Д. инновационная деятельность

**14. Как называют предприятия, ведущие предпринимательскую деятельность с повышенным риском потерпеть убытки?**

- А. Венчурные
- Б. Инновационные
- В. Лизинговые
- Г. Инвестиционные
- Д. Унитарные

**15. Как называют организационный механизм предприятия, обеспечивающий реализацию инновационной стратегии?**

- А. Инновационный потенциал
- Б. Стратегический потенциал
- В. Инновационный проект
- Г. Производственный потенциал
- Д. Организационная структура

**16. Что относится к элементам инновационной системы предприятия?**

- А. Цели и инновации
- Б. Инновационный процесс и его участники
- В. Технология и организационная структура инновационной деятельности
- Г. Правовое обеспечение деятельности предприятия
- Д. Внешнее непосредственное окружение предприятия – поставщики, партнеры по бизнесу, контактные аудитории, контролирующие организации

**17. Компонентами инновационной макросреды (дальнее окружение) являются:**

- А. Ресурсное обеспечение инновационного процесса
- Б. Технология и организационная структура инновационной деятельности
- В. Нормативно-правовое регулирование инновационной деятельности
- Г. Инвестиционный климат
- Д. Демографическая ситуация
- Е. Государственная инновационная политика

**18. Компонентами инновационной внутренней среды являются:**

- А. Инновационный потенциал
- Б. Инфраструктура инновационной деятельности
- В. Организационная инновационная культура
- Г. Условия отраслевой конкуренции
- Д. Персонал предприятия
- Е. Технология производства

**19. Компонентами инновационной микросреды (ближнее окружение) являются:**

- А. Инновационный потенциал
- Б. Давление потребителей
- В. Организационная инновационная культура
- Г. Условие отраслевой конкуренции
- Д. Персонала предприятия
- Е. Инвесторы и партнеры по кооперации

**20. Что понимают под инновацией?**

- А. Процесс освоения новшества
- Б. Информационный процесс, подготавливающий общество к освоению новшества
- В. Новый продукт, который используется в практической деятельности
- Г. Новая технология, порядок, который используется в практической деятельности
- Д. Научное открытие

**Тема 2. Типы инноваций на предприятиях общественного питания, способы их внедрения**

**1. Обязательные элементы ресторанной услуги, отражающие минимально достаточный уровень требований, приемлемый для потребителя относятся к:**

- А. Критическим
- Б. Нейтральным
- В. Приносящим удовольствие
- Г. Приносящим разочарование

**2. Элементы не оказывающие прямого воздействия на деятельность предприятия питания относятся к:**

- А. Критическим
- Б. Нейтральным
- В. Приносящим удовольствие
- Г. Приносящим разочарование

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

- А. Критическим
- Б. Нейтральным
- В. Приносящим удовольствие
- Г. Приносящим разочарование

**4. Недружелюбный персонал, скатерти с пятнами, ветхие, полные урны у входа, заснеженные дорожки зимой, затрудняющие проходы к входам в предприятие питания – это:**

- А. Критические элементы
- Б. Нейтральные
- В. Приносящие удовольствие
- Г. Приносящие разочарование

**5. Какие виды документации предприятия питания при внедрении СМК включает в себя руководство по качеству для основного подразделения ресторана:**

- А. Политика в области качества
- Б. Общее руководство по менеджменту качества
- В. Типовые рабочие процедуры и инструкции
- Г. Записи для предоставления свидетельств соответствия требованиям функционирования СМК

**6. Налоговая деятельность, управление качеством, финансовая деятельность, формы кадровой работы, технология производства, формы сбыта, организация управления рестораном, ассортиментная политика предприятия питания – это области**

- А. Управления качеством
- Б. Финансового менеджмента
- В. Инновационного менеджмента
- Г. Антикризисного менеджмента

**7. Нововведения являющиеся следствием произошедших изменений во внешней среде – это**

- А. Первичные инновации
- Б. Вторичные инновации
- В. Опережающие инновации
- Г. Адаптационные инновации

**8. Совершенно новая, модернизированная и модифицированная ресторанная услуга – это результат:**

- А. Технологических инноваций
- Б. Управленческих

- В. Продуктовых
- Г. Маркетинговых

**9. Использование новых методов исследований, мер в области ценовой, сбытовой, коммуникативной политики ресторана – это:**

- А. Технологические инновации
- Б. Управленческие
- В. Продуктовые
- Г. Маркетинговые

**10. Преобразования в производственных процессах – это результат:**

- А. Технологических инноваций
- Б. Управленческих
- В. Продуктовых
- Г. Маркетинговых

**11. Изменения в организационной структуре предприятия питания и её отдельных элементах, методах работы с персоналом – это результат:**

- А. Технологических инноваций
- Б. Управленческих
- В. Продуктовых
- Г. Маркетинговых

**12. Отправными точками при определении типов инноваций в предприятиях общественного питания являются:**

- А. Основные потребности и желания людей
- Б. Кулинарная продукция и услуги
- В. Производственная работа и деятельность по организации обслуживания
- Г. Информация и исследования

**13. Современную концепцию маркетинга предприятий общественного питания, связанную с типами инноваций, характерных для ресторанной деятельности, можно выразить как:**

- А. Совершенствование производства
- Б. Совершенствование товара
- В. Интенсификация коммерческих усилий
- Г. Организация исследования рынка
- Д. Достижение корпоративных целей за счет лучшего чем у конкурентов удовлетворения и предвосхищения потребностей гостей

**14. Разработка технологических схем, обеспечение материально-технического снабжения, управление конкурентоспособностью кулинарной продукции связано с такой функцией маркетинга, оказывающей влияние на тип инноваций в ресторанной деятельности, как:**

- А. Аналитической
- Б. Производственно-сбытовой
- В. Планирование
- Г. Управление и контроль деятельностью предприятия

**15. Комплексное исследование рынка, изучение потребителей, конкурентов связано с такой функцией маркетинга, оказывающей влияние на тип инноваций в ресторанной деятельности, как:**

- А. Аналитической
- Б. Производственно-сбытовой
- В. Планирование
- Г. Управление и контроль маркетинговой деятельностью

**16. По объекту инновации в ресторанной деятельности различают:**

- А. Технологических инноваций
- Б. Управленческих

- В. Продуктовых
- Г. Маркетинговых
- Д. Адаптационные
- Е. Опережающие

**17. По причине проведения инновации в ресторанной деятельности различают:**

- А. Технологических инноваций
- Б. Управленческих
- В. Продуктовых
- Г. Маркетинговых
- Д. Адаптационные
- Е. Опережающие

**18. По степени рыночной новизны инновации различают:**

- А. Адаптационные
- Б. Опережающие
- В. Первичные
- Г. Вторичные

**19. Основными этапами выбора целевого сегмента ресторана, который учитывается при определении типа инновации и способа его внедрения, являются:**

- А. Определение потенциала сегмента
- Б. Оценка доступности и существенности сегмента
- В. Анализ возможностей освоения сегмента рынка
- Г. Отчет предприятия питания о результатах хозяйственной деятельности
- Д. Показатели сбыта
- Е. Баланс предприятия питания

**20. Позиционирование предприятия питания на рынке определяется:**

- А. Специфическими свойствами каждого предприятия
- Б. На основе потребностей, которые может удовлетворить предприятие
- В. Наличием конкурентов на рынке
- Г. Степенью технического оснащения на предприятии рабочих мест поваров
- Д. Количественным составом персонала, работающего на предприятии

**Тема 4. Формирование политики предприятия, разработка новых конкурентоспособных концепций**

**1. Какая базовая маркетинговая стратегия предприятия общественного питания направлена на расширение деятельности компании посредством присоединения ею компаний-поставщиков сырья и полуфабрикатов, а также сбытовых фирм?**

- А. Слияния
- Б. Поглощения
- В. Приобретение акций других компаний
- Г. Вертикальная интеграция
- Д. Налаживание деловых контактов в различных сферах деятельности (научно-технической, производственной, коммерческой) с другими компаниями

**2. При разработке плана маркетинга, связанном с формированием политики ресторана, когда анализируются такие составляющие как объем продаж, рыночная доля, прибыль, маркетинговые процедуры, организация маркетинга, контроль маркетинговой деятельности, анализ всех элементов комплекса маркетинга – это касается анализа такого компонента внешней среды предприятия общественного питания как:**

- А. Деловая и экономическая внешняя среда
- Б. Рыночная среда
- В. Среда конкурентов

Г. Детальный анализ маркетинговой деятельности

Д. Анализ системы маркетинга

**3. Оценку текущего состояния предприятия общественного питания целесообразно проводить методом:**

А. SWOT-анализа

Б. Парных сравнений, основанным на применении отношения «целое – частное»

В. Лингвистического анализа

Г. Логистической структуризации целей

**4. При разработке плана маркетинга, связанном с формированием политики ресторана, когда анализируются такие составляющие как состояние рынка услуг, каналы распределения, коммуникации (реклама, выставки, сбытовые службы, связи с общественностью), состояние отрасли – это касается анализа такого компонента внешней среды предприятия общественного питания как:**

А. Деловая и экономическая внешняя среда

Б. Рыночная среда

В. Среда конкурентов

Г. Детальный анализ маркетинговой деятельности

Д. Анализ системы маркетинга

**5. Какая из стратегий по отношению к продукту предприятия общественного питания заключается в придании продукту (услуге) особых качеств, отличающихся от качеств конкурирующих продуктов и тем самым обеспечивающих повышенный спрос на рынке?**

А. Дифференциация (лидерство)

Б. Обеспечение низких издержек

В. Диверсификация или специализация (фокусировка)

Г. Стратегия ухода с рынка

**6. Какая из стратегий по отношению к продукту предприятия общественного питания направлена на выпуск новой продукции или услуги, не связанных с профилем предприятия питания, что широко распространено среди большинства крупных компаний?**

А. Дифференциация (лидерство)

Б. Обеспечение низких издержек

В. Диверсификация или специализация (фокусировка)

Г. Стратегия ухода с рынка

**7. Ресторан «Фигаро» проводит еженедельный анализ цен конкурентов. На основе полученных результатов определяет собственную ценовую стратегию. К какому типу можно отнести предприятие по выбору стратегии?**

А. Фокусирующееся на потребителях

Б. Фокусирующееся на рынок

В. Фокусирующееся на конкурентов

Г. Фокусирующееся на собственном потенциале

**8. Маркетинговый контроль, связанный с разработкой эффективной стратегии и формированием политики предприятия, предполагает проведение анализа деятельности:**

А. Коммерческой

Б. Производственной

В. Маркетинговой

Г. Производственно-коммерческой и маркетинговой

**9. Что включает в себя контроль маркетинговой деятельности, связанной с формированием политики предприятия?**

А. Контроль эффективности деятельности персонала на предприятии питания

Б. Анализ величины затрат на маркетинг по отношению к объему продаж

- В. Степень удовлетворенности потребителей
- Г. Длительность разработки новых блюд на производстве предприятия
- Д. Уровень мотивации сотрудников в предприятии питания

**10. В рамках контроля товарной политики с позиций потребителей оценивают:**

А. Привлекательность и оформление отдельных блюд, использование современных технологий

- Б. Обеспечение финансового благополучия предприятия питания
- В. Эффективность функционирования каждого подразделения предприятия питания
- Г. Эффективность работы отдела сбыта на предприятии питания

**11. Такие виды новшеств и инноваций как открытия, рационализаторские предложения, ноу-хау, товарные знаки, торговые марки, новые документы, описывающие технологические процессы и методы связаны с таким принципом их классификации как:**

- А. Уровень новизны
- Б. Масштаб новизны
- В. Сфера применения
- Г. Частота применения
- Д. Форма новшества
- Е. Вид эффекта

**12. Какая подсистема инновационного менеджмента ресторана несёт ответственность за всё происходящее в системе?**

- А. Подсистема научного сопровождения
- Б. Целевая
- В. Обеспечивающая
- Г. Управляемая
- Д. Управляющая.

**13. Уровень активности предприятия питания, основанный на опыте прошлой деятельности, проявляющейся на рынках освоенной продукции характеризует**

- А. Реактивность
- Б. Исследование
- В. Предвидение
- Г. Творчество
- Д. Стабильность

**14. Уровень активности, основанный на новых ясных альтернативах, связанный с расширением деятельности сервисного предприятия за счет новых рынков, концепции новой продукции, внедрением новых технологий характеризует**

- А. Реактивность
- Б. Исследование
- В. Предвидение
- Г. Творчество
- Д. Стабильность

**15. Уровень активности предприятия питания, основанный на экспертных знаниях, связанный с расширением знакомых рынков, возрастающей адаптацией продукции характеризует**

- А. Реактивность
- Б. Исследование
- В. Предвидение
- Г. Творчество
- Д. Стабильность

**16. Основными подходами при проведении исследований, связанных с обработкой полученных результатов SWOT – анализа для выявления проблем**

**предприятия общественного питания и выработки первоначальных вариантов концепции стратегии являются:**

- А. Сегментация
- Б. Позиционирование
- В. Ранжирование
- Г. Экспертные оценки

**17. Базой для анализа сильных и слабых сторон деятельности предприятия общественного питания является информация, полученная в результате:**

- А. Анализа своего потенциала (предприятия)
- Б. Анализа конкурентов
- В. Анализа рынка
- Г. Анализа макросреды

**18. Базой для анализа потенциальных возможностей и угроз для предприятия общественного питания является информация, полученная в результате:**

- А. Анализа своего потенциала (предприятия)
- Б. Анализа конкурентов
- В. Анализа рынка
- Г. Анализа макросреды

**19. Анализ, связанный с оценкой потенциала предприятия общественного питания, затрагивает такие аспекты как:**

А. Менеджмент предприятия общественного питания (культуру и философию, цели и стратегии)

Б. Систему мотивации сотрудников, кадры

В. Производство продукции (технологическое оборудование, гибкость ассортимента, качество планирования и управления)

Г. Количественные показатели рынка (темпы роста, уровень насыщения, динамика цен)

Д. Качественные показатели рынка (структура потребностей потребителей, мотивы посещения предприятий, способы получения информации)

**20. Какие 4 варианта постановки маркетинговых целей можно выделить при планировании, являющихся ключевыми для всего маркетингового процесса предприятия общественного питания?**

А. Существующие продукты (услуги) для существующего рынка

Б. Новые продукты (услуги) для существующего рынка

В. Существующие продукты (услуги) для нового рынка

Г. Новые продукты (услуги) для нового рынка

Д. Укрепление материально-технической базы предприятия общественного питания

Е. Расширение производства и повышения качества обслуживания

**Тема 5. Определение приоритетов в области управления производственным процессом**

**1. Для оценки и контроля качества услуг в ресторанной практике проводят опрос потребителей и оценку его результатов, что относится:**

- А. К экспериментальному методу
- Б. К социологическому методу
- В. К органолептическому методу
- Г. К инструментальному методу

**2. Использование многообразных средств воздействия с целью ускорения и усиления ответной реакции рынка связано с:**

- А. Стимулированием сбыта
- Б. Культурой обслуживания
- В. Качеством питания

Г. Корпоративной культурой предприятия

**3. Владение персоналом ресторана требуемых навыков и знаний для оказания услуги связано с таким фактором восприятия качества услуги как:**

- А. Компетентность
- Б. Надежность
- В. Отзывчивость
- Г. Доступность

**4. Стабильная работа ресторана, обеспечивающая требуемый уровень и выполнение принятых обязательств связано с таким фактором восприятия качества услуги как:**

- А. Компетентность
- Б. Надежность
- В. Отзывчивость
- Г. Доступность

**5. Материальное подтверждение оказываемых услуг в ресторане связано с:**

- А. Осязаемостью
- Б. Обходительностью
- В. Коммуникациями
- Г. Пониманием

**6. Знания и обходительность персонала, способность работников ресторана вызывать у гостей доверие и уверенность в их профессионализме связано с:**

- А. Материальными ценностями предприятия питания
- Б. Отзывчивостью
- В. Гарантированностью
- Г. Сочувствием

**7. Разница в ценах предприятий одного класса, предлагающих продукцию близкую по своим потребительским свойствам, бывает ощутима для потребителей, что связано с завышенной самооценкой, какой при этом критерий конкурентоспособности предприятия требует соответствующих концептуальных решений со стороны ресторатора?**

- А. Критерий результата
- Б. Критерий условий обслуживания
- В. Критерий культуры обслуживания
- Г. Критерий доступности

**8. Основопологающим при оценке конкурентоспособности продукции и услуг ресторана является:**

- А. Четкая сегментация потребительского рынка
- Б. Изучение деятельности конкурентов
- В. Анализ собственных возможностей предприятия
- Г. Изучение деятельности поставщиков

**9. Совокупность концептуальных решений, ориентированная на гостя ресторана и его потребности составляют:**

- А. Менеджмент услуг
- Б. Менеджмент сервиса
- В. Кооперация труда
- Г. Управление качеством продукции
- Д. Менеджмент персонала

**10. Совокупность операций, включающая выбор номенклатуры показателей качества, определение их численных значений, а также значений базовых и относительных показателей с целью обоснования концептуальных решений относятся:**

- А. К оценке качества услуг в ресторане

- Б. К оперативному планированию производственной деятельности
- В. К мероприятиям научной организации труда
- Г. К определению количественного и качественного состава штатного расписания персонала предприятия

**11. Оценка уровня качества предлагаемых в ресторане услуг осуществляется путем:**

- А. Выбора системы показателей качества, измерения и оценки полученных результатов
- Б. Соблюдения графика проведения медосмотра персоналом ресторана
- В. Проведения аттестации персонала на владение теоретической базы санитарного минимума
- Г. Знания ассортиментных позиций меню ресторана официантами

**12. Оценки качества услуг в ресторане по выбору системы показателей бывают:**

- А. Дифференцированные, комплексные, смешанные
- Б. Постоянные и периодические
- В. Годовые и сезонные
- Г. Внутренние и внешние

**13. Такие показатели как внутренне оформление зала, сервировка стола, вкус, запах, цвет, консистенция готовой продукции, состояние мебели в зале, предметов сервировки, что отражается в услуге питания и услуге по организации потребления и обслуживанию оценивается:**

- А. Органолептическим методом
- Б. Лабораторным методом
- В. Экспериментным методом
- Г. Смешанным методом

**14. Для какого метода оценки показателей качества в ресторане характерно использование информации, опыта и интуиции эксперта в качестве инструментов анализа и измерения?**

- А. Органолептического метода
- Б. Лабораторного метода
- В. Экспериментного метода
- Г. Смешанного метода

**15. Управление качеством в ресторанной практике означает**

- А. Описание производственных процессов
- Б. Описание сервисных процессов
- В. Методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству
- Г. Контроль над выполнением стандартов

**16. При обнаружении недостатков оказанной услуги, потребитель в праве потребовать:**

- А. Безвозмездного устранения оказанной услуги
- Б. Уменьшения цены оказанной услуги
- В. Безвозмездного повторения изготовления продукции надлежащего качества
- Г. Скидочную карту на посещение данного предприятия питания
- Д. Абонементы на обеды на месяц в данное предприятие
- Е. Сертификат на две персоны на вечернее обслуживание в данном ресторане

**17. Среди требований к услугам общественного питания выделяют:**

- А. Ритмичность завоза сырья
- Б. Соблюдение графиков поставки
- В. Поточность производства
- Г. Социальная адресность
- Д. Безопасность

Е. Функциональная пригодность

**18. Чем определено доверие потребителей к предлагаемым услугам ресторана?**

А. Репутацией данного ресторана

Б. Честным ведением процесса обслуживания гостей в данном ресторане

В. Гарантией серьезного отношения к гостям

Г. Удобным месторасположением и доступностью подъезда к данному ресторану

Д. Наличием сайта предприятия

**19. Полезность услуги определяют такие критерии как:**

А. Показатели результата исполнения услуги

Б. Показатели условий обслуживания

В. Показатели культуры обслуживания

Г. Показатели доступности

Д. Коммуникации

**20. Выживание ресторана в условиях конкуренции возможно при получении оптимальной прибыли за счет:**

А. Обеспечения высокого качества обслуживания

Б. Снижения издержек на оказание услуг

В. Благоустройства прилегающей территории

Г. Яркой вывески предприятия

Д. Активной рекламной политики с использованием СМИ

**Критерии оценки:**

**0,3 балла** - выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 85 % тестовых заданий.

**0,2 балла** - выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 70 % тестовых заданий.

**0,1 балла** - выставляется при условии правильного ответа студента не менее 51 %.

Составитель, к.т.н., доцент \_\_\_\_\_ Т.А. Джум  
(подпись)

### Приложение 3

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»  
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

Кафедра торговли и общественного питания

**Вопросы для подготовки к зачету  
по дисциплине «Инновации в ресторанном бизнесе»  
для студентов 4 курса**

**Направление подготовки 19.03.04 «Технология продукции и организация  
общественного питания», направленность (профиль) «Технология и организация  
ресторанного дела» на 2019-2020 уч. год**

Номер вопроса	Перечень вопросов к зачету
1	Инновация как экономическая категория.
2	Понятие инновация, инновационный процесс, инновационный потенциал.
3	Классификация инноваций.
4	Виды инноваций и сферы их использования в ресторанном бизнесе.
5	Критерии оценки инновационного потенциала предприятий питания.
6	Экономическая и социальная эффективность инвестиций в инновационное развитие ресторанного бизнеса.
7	Инновационная деятельность как объект инвестирования.
8	Источники и структура инвестиций в создание нововведений в ресторанном бизнесе.
9	Система финансирования инновационной деятельности предприятия питания.
10	Экономическая оценка инвестиций в инновационном развитии предприятий питания.
11	Основные риски инновационного проекта.
12	Роль внедрения инноваций в ресторанном бизнесе.
13	Анализ инновационной деятельности в ресторанном бизнесе.
14	Основные задачи нововведений в ресторанном бизнесе.
15	Маркетинговая стратегия и ассортиментная политика предприятия питания.
16	Применения правил и принципов мерчандайзинга в ресторанной практике.
17	Маркетинговый инструментарий повышения удовлетворенности потребителей предприятий питания.
18	Программы лояльности персонала предприятия общественного питания и покупателей.
19	Формирование лояльности на основе реализации клиентоориентированного подхода в работе предприятия общественного питания.
20	Развитие франчайзинговых моделей в современных условиях.
21	Аутсорсинг или передача бизнес-процесса третьей стороне.
22	Применение бенчмаркинга в ресторанной практике.
23	Инновации как источник повышения конкурентоспособности предприятий питания.
24	Основные направления инновационных процессов в работе с персоналом.
25	Объекты инновации в ресторанном бизнесе.
26	Факторы воздействия на инновационный потенциал предприятия питания.
27	Последовательность формирования инновационной политики предприятия

	питания.
28	Виды рисков при осуществлении инновационных проектов в ресторанном бизнесе.
29	Способы снижения рисков при осуществлении инновационных проектов в ресторанном бизнесе.
30	Контроль и регулирование инновационных процессов в ресторанном бизнесе.
31	Инновационный потенциал предприятий питания.
32	Инновации в ценовой политике предприятий питания.
33	Инновации в товарной политике предприятий питания.
34	Инновации в рекламе.
35	Контроль и регулирование инновационных процессов в ресторанном бизнесе.
36	Стимулирование инновационной активности в ресторанном бизнесе.
37	Инновационные процессы и кадровый менеджмент.
38	Современные предприятия общественного питания и их торговая концепция.
39	Эффективная организация и проведение различных видов промомероприятий.
40	Моделирование торговых процессов деятельности на предприятиях общественного питания.
41	Разработка процедуры проверки, утверждение процедуры документации и ведение записей при применении системы ХАССП.
42	Автоматизация производства и обслуживания, использование беспроводных технологий – как инструменты инновационного менеджмента.
43	Сущность и технология кейтеринга.
44	Внедрение IT-технологий на предприятиях общественного питания.
45	Инновационное оборудование, используемое на предприятиях питания.
46	Научные основы инновационной деятельности в ресторанной практике
47	Основные методы инновационной деятельности в предприятиях общественного питания
48	Сущность категории «инновационная активность» предприятия общественного питания
49	Инновационная активность как конкурентное преимущество предприятия общественного питания
50	Раскройте понятие «инновационный потенциал»
51	Раскройте понятие «инновационный климат»
52	Факторы, определяющие выбор стратегии предприятия питания
53	Специфика инновационной деятельности предприятия питания на современном этапе
54	Инновационные технологии в общественном питании
55	Этапы создания новой технологии и новых видов кулинарной продукции в ресторанной практике
56	Преимущества инновационных технологий, основанных на использовании современного оборудования
57	Содержание клиентоориентированности с позиции формирования конкурентных преимуществ
58	Системы обеспечения и поддержки лояльности гостей при организации продаж продукции в ресторанной практике
59	Мерчендайзинг как современная технология продвижения и сбыта услуг
60	Аутентичная кухня, молекулярная гастрономия как современные технологии в кулинарии

### **Практические задания к зачету:**

**Задание 1. Расположите этапы жизненного цикла нововведения в логическом**

порядке:

- А. Освоение в производстве
- Б. Диффузия (тиражирование на других объектах)
- В. Рутинизация (стабильное, без изменения, использование)
- Г. Возникновение потребности в нововведении и его создание (приобретение прав на использование новшества у его владельца)

**Задание 2. Соотнесите понятия с их определением**

1	Инновационный менеджмент	А	Процесс, посредством которого нововведение передается по коммуникационным каналам между членами социальной системы во времени
2	Диффузия инноваций	Б	Представляют собой оригинальные работы, направленные на получение новых знаний, поиск путей использования результатов фундаментальных исследований; новых методов решения тех или иных проблем
3	Фундаментальные исследования	В	Совокупность принципов, методов и форм управления инновационными процессами, инновационной деятельностью, занятыми этой деятельностью организационными структурами и их персоналом
4	Прикладные исследования	Г	Организация (учреждение, предприятие, фирма), для которой научные исследования и разработки являются основным видом деятельности
5	Разработки	Д	Экспериментальные или теоретические исследования, направленные на получение новых знаний
6	Научная организация	Е	Это работы, направленные на создание новых продуктов или устройств, новых материалов, внедрение новых процессов, систем и услуг или усовершенствование уже выпускаемых или введенных в действие

**Задание 3. Найдите соответствие между принципами планирования инновационной деятельностью и их сутью и отражением в планах работы предприятия питания**

1	Принцип гибкости и эластичности планирования	А	Обеспечивается применением современных информационных технологий, прогрессивных процедур и методов осуществления инновационных процессов
2	Комплексность планирования инноваций	Б	Требует динамичной реакции планов на изменения внутренних и внешних факторов
3	Принцип научной обоснованности планирования	В	Предполагает рассматривать планирование как последовательный процесс разработки, детализации, уточнения, внесения изменений и продления планов
4	Принцип непрерывности	Г	Означает увязку всех разрабатываемых на инновационном предприятии планов

**Задание 4. Установите соответствие между видом предприятия, использующего в своей деятельности инновации, осуществляющие исследовательскую деятельность и их стратегией и тактикой поведения на рынке услуг питания**

1	Венчурная фирма	А	Специализируется на внедрении неиспользованных патентов владельцами технологий, продвижении на рынок лицензий, доведении изобретений до промышленной кондиции, производстве небольших партий изделий с последующей продажей лицензий
2	Инжиниринговая фирма	Б	Представляет собой временное целевое объединение научных работников нескольких смежных отраслей науки и техники, а также менеджеров для решения конкретных научно-технических или производственных задач
3	Внедренческая фирма	В	Представляет собой соединительное звено между научными исследованиями и разработками и между нововведениями и производством
4	Профитцентр	Г	Временная организационная структура, занятая разработкой научных идей и превращением их в новые технологии и продукты и создаваемые с целью апробации, доработки и доведения до промышленной реализации «рисковых» инноваций

**Задание 5. Установите соответствие между видом эффекта от использования инноваций в деятельности предприятия питания и их показателями, отражающими влияние инноваций на неё**

1	Экономический	А	Показатели отражают влияние инновации на объем производства и потребления того или иного вида ресурса
2	Научно-технический	Б	Шум, электромагнитное поле, освещенность (зрительный комфорт), вибрация. Показатели учитывают влияние инноваций на окружающую среду
3	Финансовый	В	Расчет показателей базируется на финансовых показателях
4	Ресурсный	Г	Показатели учитывают в стоимостном выражении все виды результатов и затрат, обусловленных реализацией инноваций
5	Социальный	Д	Новизна, простота, полезность, эстетичность, компактность
6	Экологический	Е	Показатели учитывают результаты влияния инноваций на человеческий потенциал

**Задание 6. Поставьте в правильной последовательности этапы жизненного цикла инновационного проекта**

- А. Завершение проекта
- Б. Формирование инновационной идеи
- В. Реализация проекта
- Г. Разработка проекта

**Задание 7. Перечислите принципы определения очередности внедрения инноваций:**

- А. Экологичность
- Б. Обоснованность капиталовложений
- В. Важность
- Г. Заполнение вакуума
- Д. Отрыв показателей

**Задание 8. Расположите этапы деятельности по повышению качества для предприятия питания в правильной последовательности:**

- А. реализация
- Б. исправление
- В. планирование
- Г. контроль и проверка результатов

**Задание 9. Поставьте правильное соответствие между недоработками и некачественным выполнением соответствующих видов ресторанной деятельности и нестыкочек интересов участвующих при этом субъектов**

1	Руководства и персонала	А	Различия реального и ожидаемого уровней обслуживания из-за неэффективного проведения маркетинговых исследований и отсутствие обратной связи
2	Руководства и клиентов	Б	Различиям реального и ожидаемого уровней обслуживания из-за непонимания персоналом выполняемых функций, отсутствия эффективной технологии выполнения работ
3	Клиентов и персонала	В	Различиям реального и ожидаемого уровней обслуживания при установлении слишком высокого уровня ожиданий и невозможности его обеспечения

**Задание 10. Найдите соответствие между видами ценовых систем предприятия общественного питания и особенностями установления цен на кулинарную продукцию и услуги в системе общественного питания**

1	Ценовая система, адаптированная к рынку	А	Основана на незначительном уменьшении номинальных цен, визуально кажущихся слишком высокими (например 99 рублей вместо 100 рублей)
2	Система единых вертикальных фиксированных цен	Б	На предприятиях общественного питания практически не применяются, так как все они находятся в собственности частных лиц
3	Система скалькулированных цен	В	Являются основой оценки затрат при приготовлении блюд
4	Система единых (государственных) цен	Г	Используются при установлении цен на фирменные блюда или услуги, которые определяются не столько спросом и конкуренцией, сколько подразумеваемым высоким качеством
5	Система нарушенных цен	Д	Базируются на использовании переменных цен, которые подвержены влиянию динамики рыночных условий

**Задание 11. Найдите соответствие между маркетинговыми принципами,**

**учитываемыми при внедрении инноваций в ресторанный деятельность, и их содержанием:**

1	Максимальный учет условий и требований рынка	А	Свойства предлагаемой кулинарной продукции и услуг должны постоянно совершенствоваться и быть привлекательными для потребителя
2	Умение стратегически мыслить и ставить долговременные цели перед коллективом	Б	Предприятия питания должны быть в курсе всех изменений в области науки, техники, технологий, так как в условиях конкурентной среды только передовые технологии и используемые современные средства могут обеспечивать преимущества
3	Активность, предприимчивость, наступательность	В	Обеспечение предпочтительного отношения к своей продукции, услугам и предприятию питания в целом

**Задание 12. Поставьте правильное соответствие между субъектами, участвующими в организации деятельности ресторана и их влиянием по отношению друг другу, отражающимся на соответствующем качестве, связанном со степенью удовлетворенности гости полученным обслуживанием в данном предприятии питания**

1	Техническое качество ресторана	А	Гарант ресторана в том, что предлагаемые услуги являются безопасными для потребителей и окружающей среды
2	Функциональное качество ресторана	Б	Результата взаимодействия клиента с персоналом
3	Этическое качество ресторана	В	Оптимизация организационной структуры управления, профессиональные стандарты, должностные инструкции, обеспечивающие стандарт выполнения оперативных процессов

**Задание 13. Поставьте в логической последовательности этапы комплекса по формированию спроса в процессе реализации концептуальных решений в ресторанном бизнесе:**

- А. Оценка характера мероприятий с выявлением дополнительных возможностей
- Б. Определение стратегии и тактики с учетом целевой аудитории
- В. Бюджетирование с разработкой механизма контроля
- Г. Анализ достижения целей
- Д. Установление каналов коммуникаций и планов действий
- Е. Анализ ситуации и формирование целей

**Задание 14. Поставьте в правильной последовательности этапы, нацеленные на развитие предприятия и управление его рыночной позицией:**

- А. Тщательная проработка концепции
- Б. Поднять на высокий уровень предлагаемое обслуживание
- В. Умело воплотить концепцию в практическую деятельность
- Г. Разработать правильную концепцию деятельности с учетом рыночной ситуации, в которой предприятие осуществляет бизнес

**Задание 15. Найдите соответствие между составными частями структуры ресторанного продукта и их содержанием**

1	Родовой продукт	А	Перечень услуг, сопровождающих потребление блюд и напитков, что обеспечивает минимум ожидания клиента
2	Ожидаемый	Б	Стиль ресторана, отличительные качества, атмосфера

	продукты		
3	Расширенный продукт	В	Будущий результат принимаемых решений, направленных на улучшение позиций ресторана, повышение его рыночной привлекательности
4	Потенциальный продукт	Г	Меню, перечень блюд и напитков, предлагаемых клиенту

**Задание 16. Найдите соответствие между составляющими управления деятельностью ресторана, учитываемых при разработке концептуальных решений, и их компонентами**

1	Атмосфера	А	Составление набора ассортиментных позиций, проведение эффективной ассортиментной политики, внесение улучшающих изменений
2	Меню	Б	Калькуляция ассортиментных позиций, управление соотношением: «издержки производства – ценность для потребителя», разработка шкалы скидок
3	Цена	В	Разработка стандартов обслуживания в ресторане, составление требований к персоналу, мониторинг удовлетворенности потребителей
4	Сервис	Г	Реклама, PR, прямой маркетинг, стимулирование продаж, личные продажи
5	Продвижение	Д	Оформление интерьера, создание музыкального фона

**Задание 17. Найдите соответствие между характеристиками, используемыми для описания ассортимента предлагаемой на предприятии общественного питания продукции и их практическим отражением в меню предприятия:**

1	Широта ассортимента	А	Степень близости производимых блюд с точки зрения потребителя
2	Глубина ассортимента	Б	Число изготавливаемых ассортиментных групп
3	Насыщенность ассортимента	В	Число ассортиментных позиций в ассортиментной группе
4	Гармоничность ассортимента	Г	Число ассортиментных позиций во всех ассортиментных группах

**Задание 18. Поставьте в логической последовательности этапы разработки новой продукции на предприятии питания:**

- А. Первичная оценка потребительских свойств разработанной продукции
- Б. Анализ тенденций и покупательских предпочтений в выборе продукции
- В. Поиск новых идей с позиции выявленных неудовлетворенных потребностей
- Г. Разработка рецептуры и расчет себестоимости
- Д. Выход на рынок
- Е. Организация дегустаций с привлечением экспертов, оценка потребительских свойств

**Задание 19. Поставьте в логической последовательности этапы, связанные с внедрением новой продукции на рынок:**

- А. Изучение реакции потребителей на новую продукцию, выявление мотивов и покупательских оценок
- Б. Определение динамики продаж, выявление претензий к свойствам продукции
- В. Отслеживание стадий насыщения рынка продукции

Г. Разработка комплекса маркетинга в отношении новой продукции – организация рекламных мероприятий, продвижения продукции, использование средств стимулирование сбыта

Д. Апробация продукции в зале

**Задание 20. Найдите соответствие между принципами составления меню и их содержанием**

1	Совместимость	А	Определение количественных характеристик блюд с точки зрения удовлетворения потребностей гостей разных возрастных групп и в разное время суток
2	Взаимозаменяемость	Б	Способность одной продукции заменять другую
3	Экономичность	В	Отсутствие риска, связанного с возможностью нанесения продукцией или услугой жизни, здоровью или имуществу гостей
4	Безопасность	Г	Соблюдение основ рационального питания в разное время суток, сочетание гарниров и соусов с основными продуктами, напитков с блюдами, посуды – с размерами порций блюд

**Задание 21. Найдите соответствие между тремя подходами к определению понятия «новый товар» и их сущностью:**

1	Исходная идея	А	Использование новых ингредиентов в приготовлении блюд, изменение во внешнем оформлении, технологические инновации
2	Выявление неудовлетворенности и её реализация в товаре	Б	Четыре уровня новизны: - изменение внешнего оформления, - частичные изменения потребительских свойств, - принципиальные изменения потребительских свойств, - продукция, не имеющая аналогов
3	Обеспеченность новизны совокупностью критериев	В	Временной фактор, предусматривающий время освоения и производства вновь разработанной продукции

**Задание 22. Найдите соответствие между видами информации, используемой в деятельности предприятия питания, и её практическим отражением:**

1	Первичная информация	А	Нормативные материалы, периодические издания, книги, каталоги, материалы выставок, результаты исследований консалтинговых компаний
2	Вторичная внешняя информация	Б	Отчеты предприятия питания о результатах хозяйственной деятельности, баланс, счета и накладные, показатели сбыта, договора, внутренняя отчетность предприятия питания

3	Вторичная информация	внутренняя	В	Оперативная информация для решения конкретной проблемы
---	----------------------	------------	---	--

**Задание 23. Найдите соответствие между требованиями к услугам предприятий общественного питания и их содержанием**

1	Эргономичность	А	Стилевое единство, гармоничность дизайна, опрятность внешнего вида персонала
2	Эстетичность	Б	Способность услуги изменяться в соответствии с изменениями требований к услугам
3	Гибкость	В	Соответствие используемой в процессе обслуживания мебели, оборудования гигиеническим, антропометрическим и физиологическим возможностям потребителей

**Задание 24. Поставьте в логической последовательности ключевые составляющие управления ресторанным бизнесом:**

- А. Планирование
- Б. Продвижение
- В. Обслуживание
- Г. Производство

**Задание 25. Поставьте в логической последовательности этапы оценки конкурентоспособности услуг в ресторанном бизнесе:**

- А. Позиционирование кулинарной продукции (услуги) ресторана
- Б. Оценка уровня качества и престижности кулинарной продукции (услуги) с учетом анализа цены потребления, определения значимости ценности для потребительского сегмента
- В. Предварительный выбор целевого сегмента, а также номенклатуры показателей потребительской ценности
- Г. Формирование требований к кулинарной продукции с учетом собранной информации о рыночных конкурентах и запросах потенциальных потребителей

**Задание 26. Найдите соответствие между критериями конкурентоспособности ресторана и их реальным отражением в деятельности предприятия**

1	Критерии результата	А	Охватывает те услуги, которые создают комфортность, удобства потребителю
2	Критерии условий обслуживания	Б	Связан с профессиональным уровнем подготовки кадров, умением учесть индивидуальные запросы гостей
3	Критерии культуры обслуживания	В	Связан с затратами денежных средств и времени при обслуживании со стороны гостей
4	Критерии доступности	Г	Регламентирован стандартами на материальные услуги, связан с качеством приготовленных блюд

**Задание 27. Найдите соответствие между требованиями к услугам предприятий общественного питания и их содержанием**

1	Эргономичность	А	Стилевое единство, гармоничность дизайна, опрятность внешнего вида персонала
2	Эстетичность	Б	Способность услуги изменяться в соответствии с изменениями требований к услугам
3	Гибкость	В	Соответствие используемой в процессе обслуживания мебели, оборудования гигиеническим, антропометрическим и физиологическим

			возможностям потребителей
--	--	--	---------------------------

**Задание 28. Найдите соответствие между элементами обслуживания в зависимости от их воздействия на потребителей и их примерами в ресторанной деятельности:**

1	Критические элементы обслуживания	А	цвет униформы персонала, цветовая гамма интерьера, световое решение, оформление прилегающей территории
2	Нейтральные элементы обслуживания	Б	бесплатные напитки и угощения, цветы дамам, широкая ассортиментная линейка «комплиментов от шеф-повара»
3	Элементы обслуживания приносящие удовлетворение	В	недружелюбный персонал, грязные туалетные комнаты, скользкий пол в холле
4	Элементы обслуживания, приносящие разочарование	Г	чистота зала, качество сервировки с учетом применяемых сервировочных предметов, безопасность еды, соблюдение температуры подачи блюд, сохранность имущества гостей

**Задание 29. Найдите соответствие между этапами обслуживания и идеальным временем, связывающим эти этапы:**

1	Между заказом и подачей аперитива	А	5 – 10 минут
2	Между заказом и подачей закуски	Б	15 – 25 минут
3	Между подачей закуски и подачей основного блюда	В	3 – 5 минут
4	Между заказом и подачей десерта	Г	1 – 2 минут

**Задание 30. Что понимают под инновационным процессом?**

- А. Получение и коммерциализация новой технологии, продукта, услуги
- Б. Процесс освоения новшества
- В. Процесс выведения новшества на рынок
- Г. Проведение научных исследований
- Д. Процесс коммерциализации

**Задание 31. Как называют организационный механизм предприятия, обеспечивающий реализацию инновационной стратегии?**

- А. Инновационный потенциал
- Б. Стратегический потенциал
- В. Инновационный проект
- Г. Производственный потенциал
- Д. Организационная структура

**Задание 32. Диффузия инновации – это:**

- А. Проведение рекламной кампании по продвижению инновации
- Б. Процесс распространения уже освоенной и используемой инновации в новых условиях
- В. Информационный процесс, подготавливающий общество к освоению новшества
- Г. Получение прибыли от использования инновации
- Д. Процесс освоения новшества

**Задание 33. Как называются стратегии, обеспечивающие возможность преодолеть накапливающийся технологический разрыв предприятия?**

- А. Инновационного развития

- Б. Экстенсивного развития
- В. Сокращения
- Г. Интеграционного развития
- Д. Развития НИОКР

**Задание 34. Стратегии, обеспечивающие возможность резкого повышения инновационного потенциала предприятия относятся к:**

- А. Экстенсивному развитию
- Б. Диверсификации
- В. Интеграционному развитию
- Г. Развитию персонала
- Д. Интенсивному наращиванию

**Задание 35. Основная практическая цель инновационного менеджмента в ресторанной деятельности:**

- А. Повышение инновационной активности предприятия питания
- Б. Технологическое лидерство в удовлетворении насущных потребностей человека и общества в целом
- В. Рост творческого потенциала предприятия
- Г. Создание конкурентных преимуществ за счет освоения новых продуктов и технологий
- Д. Управление инновационными преобразованиями

**Задание 36. Под инновационным развитием предприятия общественного питания понимается совокупность нововведений, обеспечивающих рост:**

- А. Уровня организации торговых процессов и управления ими;
- Б. Рациональной организации труда персонала
- В. Конкурентоспособности;
- Г. Качества обслуживания клиентов.

#### **Критерии оценки промежуточной аттестации**

**Зачет** по результатам изучения дисциплины «Инновации в ресторанном бизнесе» в 8 семестре проводится в устной форме и соответствует **40 баллам**. Зачет состоит из двух теоретических вопросов и одного практического задания.

Оценка по результатам зачета выставляется исходя из следующих критериев:

- правильный ответ на первый теоретический вопрос – 13 баллов;
- правильный ответ на второй теоретический вопрос – 13 баллов;
- решение ситуации с обоснованием предложенного решения – 14 балла.

Преподаватель КТП,  
к.т.н., доцент

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Т.А. Джум

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
 «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»  
 Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

Кафедра торговли и общественного питания

**Темы деловых игр**  
**по дисциплине «Инновации в ресторанном бизнесе»**

**Тема №3 «Инструменты инновационной деятельности, используемые в ресторанном бизнесе»**

**Тема деловой игры:** Изучение методики проведения инновационной деятельности

**Задание № 1.** Возьмите в качестве примера инновации какой-либо новый продукт или новую услугу, которыми вы недавно воспользовались. Опишите, что, по вашему мнению, можно отнести к основным этапам инновационного процесса разработки данной продуктовой инновации.

В качестве примера продуктовой инновации я рассматриваю	
Этап инновационного процесса	Что составляет содержание этого этапа для моего примера продуктовой инновации?
Новация	
Инновация или нововведение	
Диффузия инновации	

**Задание № 2.** Что, по вашему мнению, является, наиболее распространенными стимулами и, напротив, барьерами на пути внедрения в практическую жизнь новых идей, т.е. на пути реализации инновационных процессов? Проранжируйте список стимулов (и соответственно, список барьеров) в порядке убывания силы факторов.

Основные СТИМУЛЫ	Основные БАРЬЕРЫ
на пути реализации инновационных процессов	
1.	1.
2.	2.
3.	3.
4.	4.
5.	5.

**Задание № 3.** Какие из видов деятельности, которыми занимаются рестораторы в течение последнего времени, можно отнести к инновационной деятельности?

Вид инновационной деятельности	Конкретное содержание инновационной деятельности
Образовательная деятельность	
Научная, исследовательская деятельность	

Приобретение/продажа инновационных продуктов, услуг	
Осуществление разного рода инвестиций в инновационные проекты	
Технологические работы	
Другие виды деятельности, включая:	

Каждая команда разрабатывает организационный проект внедрения конкретной инновации.

Проекты обсуждаются. По результатам презентации проектов, на основе ранее сформулированных критериев производится оценка проектов

**Задание № 4.** Приведите примеры инноваций различных видов, о которых вы узнали в последнее время.

Работа происходит в группах по 3–4 человека. Каждая группа представляет собой управленческий коллектив предприятия общественного питания.

<i>Вид инновации</i>	<i>Актуальный пример</i>
Базисная (радикальная)	
Улучшающая (приростная)	
Производственная	
Управленческая	
Продуктовая	
Процессная	
Стратегическая (прорывная)	

#### **Тема № 5 «Определение приоритетов в области управления производственным процессом»**

**Тема деловой игры:** Инновационные технологии, используемые на предприятиях общественного питания

**Цель работы:** ознакомиться с новыми инновационными технологиями, рекомендуемыми для использования на предприятиях общественного питания

Подготовить для обсуждения на практическом занятии доклад и презентацию по ниже представленным темам:

1. Целевая, узкопрофильная кухня как концепция предприятия общественного питания.
2. Молекулярная гастрономия - одно из современных направлений в кулинарии.
3. Национальная кулинария - возрождающийся тренд нового времени.
4. Удобства использования процесса вакуумирования на предприятии общественного питания.
5. Решение комплексных ситуационных задач – в тетрадь (в форме таблицы) занести мероприятия по внедрению инновационных технологий на предприятиях общественного питания.

Таблица - Инновационные технологии для внедрения на предприятиях общественного питания

Наименование технологии	Ожидаемый эффект

Работа происходит в группах по 3–4 человека. Каждая группа представляет собой

управленческий коллектив предприятия общественного питания. Группа решает ряд поставленных перед ними вопросов.

1. Выявить возможные кризисные явления для предприятия и сопровождающие их процессы изменений.
2. Выбрать вид инновационной стратегии, объяснить свой выбор.
3. Выбрать приемы инновационного менеджмента.
4. Определить тактику поведения.

**Критерии оценки:**

**1 балл** выставляется студенту, если работа выполнялась самостоятельно, материал подобран в достаточном количестве, с использованием разных источников, работа оформлена с соблюдением всех требований

**0,7 балла** выставляется студенту, если работа выполнялась самостоятельно, материал подобран в достаточном количестве, с использованием разных источников, работа оформлена с незначительными отклонениями от требований

**0,4 балла** выставляется студенту, если работа выполнялась с помощью преподавателя, материал подобран в достаточном количестве, работа оформлена с отклонением от требований

**0,2 балла** выставляется студенту, если работа выполнена со значительными ошибками, материал подобран в недостаточном количестве, работа оформлена с существенными отклонениями от требований

Составитель, к.т.н., доцент \_\_\_\_\_ Т.А. Джум  
(подпись)

## Приложение 5

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»  
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

Кафедра торговли и общественного питания

### Кейс-стади

по дисциплине «Инновации в ресторанном бизнесе»

#### Тема 3 «Инструменты инновационной деятельности, используемые в ресторанном бизнесе»

Структура кейса: предъявление темы занятия, формулировка проблемы, вопросов, задания, подробное описание практических ситуаций, сопутствующие факты, положения, варианты, альтернативы.

Учебно-методическое обеспечение: наглядный, раздаточный, иллюстративный материал, рекомендации по работе с кейсом, литература основная и дополнительная.

Режим работы с кейсом (методические указания подготовки к анализу ситуации)

1. Прочитайте всю имеющуюся информацию и составьте целостное представление о ситуации.

2. Выделите те абзацы, которые вам показались важными.

3. Постарайтесь охарактеризовать ситуацию. Определите ее сущность, главные и второстепенные аспекты. Затем письменно зафиксируйте выводы - основную проблему и проблемы, ей подчиненные.

4. Зафиксируйте факты, касающиеся этой проблемы (не все факты, изложенные в ситуации, могут быть прямо связаны с ней). Это поможет проследить взаимосвязь между приведенными данными.

5. Сформулируйте критерий для проверки правильности предложенного решения.

6. Попробуйте найти альтернативные варианты решения, если такие существуют. Определите, какие из них наиболее удовлетворяют критерию.

7. Разработайте перечень практических мероприятий по реализации вашего решения. Многие окончательные решения не имеют успеха из-за невозможности их практического осуществления.

Оценка работы по этапам.

Алгоритм и продолжительность работы по кейс-методу

Номер этапа	Наименование этапа	Время этапа, мин
1	Подготовка к занятию преподавателем и студентами	Домашняя работа
2	Организационная часть. Выдача кейса	5
3	Индивидуальная самостоятельная работа студентов с кейсом. Получение дополнительной информации	10
4	Проверка усвоения теоретического материала по теме	10
5	Работа студентов в микрогруппах	30
6	Дискуссия (коллективная работа студентов)	15
7	Оформление студентами итогов работы	5
8	Подведение итогов преподавателем	5

**Кейс-ситуация** - каждому студенту необходимо разработать концепцию внедрения на конкретном предприятии методику сенсорного брендинга.

Ответы на нижеприведенные вопросы позволят выстроить нужную модель. В тетради необходимо представить разработанную модель в виде таблицы 1.

Таблица 1 – Разработка концепции внедрения сенсорного брендинга на конкретном предприятии общественного питания

Концепция	
- Какую историю имеет здание, где располагается ваш ресторан?	
- Какие интересные события здесь происходили?	
- Кто из известных людей жил, работал или посещал этот дом?	
- Какие градообразующие предприятия были построены в том же районе или в это же время?	
- Какие увлечения и интересы характерны для людей, больше всего посещающих ваш район?	
- Как можно интересно представить найденные вами идеи?	
Визуальные атрибуты	
- Какие устойчивые образы и метафоры существуют в сфере, к которой принадлежит ваш ресторан (они необязательно должны быть визуальными), обыграть в интерьере можно любую идею)?	
- Какие идеи являются в них ключевыми?	
- Как их можно изобразить минимальными средствами?	
- Какие стереотипы существуют в отношении помещений, характерных для вашей тематики?	
- Какие детали делают их узнаваемыми?	
- По каким признакам аудитории, испытывающая интерес к выбранной вами теме, определяет принадлежность вещей к ней?	
Тактильные атрибуты	
- В каких точках наиболее вероятно соприкосновение гости и ресторана (обычно это ручка входной двери, стойка гардероба, номерок, посадочное место, обложка меню, упаковка приборов, ручка дверей внутри, визитная карточка)?	
- Как выбранную вами концепцию можно описать в осязательных впечатлениях?	
- Какими могут быть на ощупь те визуальные образы, что использованы в интерьере и экстерьере ресторана?	
- В чем может выражаться метафора «прикоснитесь к нашей истории» для вашего ресторана?	

Звуковые атрибуты	
- Какие естественные фоновые звуки могут отражать основную идею ресторана?	
- Как могут звучать объекты и персонажи, которые использованы в оформлении ресторана и его полиграфии?	
- Каким образом можно оповещать гостей <b>о том</b> , что сейчас в ресторане произойдет что-то необычное или нужно обратить внимание на особый заказ?	
- Какими <b>особыми</b> звуками <b>можно</b> приветствовать <b>или провожать</b> гостей?	
Вкусовые атрибуты	
- Как с помощью недорогого блюда или коктейля давать каждому посетителю понять, куда именно он пришел?	
- Как можно охарактеризовать общее качество вкусов ваших блюд (пряные, сладкие, острые и т.д.)?	
- В каком блюде или напитке можно гиперболизировать этот вкус?	
- Можно <b>ли</b> сделать блюдо или напиток, который предъявлял бы высокие требования к гостю (например, крайне острый соус: если посетитель смог съесть всю порцию не запитая, то он попадает на доску почета и какие-то блюда получает бесплатно)?	
Ароматические атрибуты	
- Какие ароматы наиболее характерны для вашего меню?	
- Какой запах может характеризовать или дополнять развлекательную программу (если она имеется) или определенные ритуалы, связанные с посещением вашего ресторана?	
- Какой запах, например, от визитки, лучше всего может напомнить гостю о положительных эмоциях, полученных им в вашем ресторане?	
- Какой запах в залах и остальных помещениях способен дополнить атмосферу, создаваемую интерьером и звуками?	

### Тема 5 «Определение приоритетов в области управления производственным процессом»

Структура кейса: предъявление темы занятия, формулировка проблемы, вопросов, задания, подробное описание практических ситуаций, сопутствующие факты, положения, варианты, альтернативы.

Учебно-методическое обеспечение: наглядный, раздаточный, иллюстративный материал, рекомендации по работе с кейсом, литература основная и дополнительная.

Режим работы с кейсом.

Оценка работы по этапам.

### Алгоритм и продолжительность работы по кейс-методу

Номер этапа	Наименование этапа	Время этапа, мин
1	Подготовка к занятию преподавателем и студентами	Домашняя работа
2	Организационная часть. Выдача кейса	5
3	Индивидуальная самостоятельная работа студентов с кейсом. Получение дополнительной информации	10
4	Проверка усвоения теоретического материала по теме	10
5	Работа студентов в микрогруппах	30
6	Дискуссия (коллективная работа студентов)	15
7	Оформление студентами итогов работы	5
8	Подведение итогов преподавателем	5

**Кейс-ситуация № 1** – каждому студенту необходимо разработать презентацию нового инновационного оборудования, рекомендуемого для использования на предприятиях общественного питания.

Подготовить для обсуждения презентацию по ниже представленным темам:

1. Механическое инновационное оборудование для предприятий общественного питания.
2. Тепловое инновационное оборудование для предприятий общественного питания
3. Торговое инновационное оборудование для предприятий общественного питания
4. Технологическое инновационное оборудование (шкафы холодильные, весы торговые и др.) для предприятий общественного питания.

В тетрадь (в форме таблицы) занести перечень оборудования, марку и выполняемые на оборудовании функции.

Таблица - Инновационное оборудование для предприятий общественного питания

Наименование оборудования	Марка оборудования	Выполняемые на оборудовании функции

**Кейс-ситуация № 2:** В настоящее время наблюдается тенденция к резкому сокращению объема продаж продукции предприятия. При обсуждении на заседании дирекции были выдвинуты следующие предложения по выводу из кризисной ситуации:

- повысить качество выпускаемой продукции до уровня, превышающего качество аналогичной продукции конкурентов;
- развернуть собственную торговую сеть и снизить розничные цены за счет существенного уменьшения торговых наценок;
- сократить ассортимент выпускаемой продукции, исключив из него нерентабельные и малорентабельные виды продукции с целью снижения удельных издержек на остальные виды выпускаемой продукции и соответствующего снижения оптово-отпускных цен.

Какую первичную информацию необходимо иметь для принятия правильного решения на заседании дирекции?

**Кейс-ситуация №3.** Необходимо выбрать поставщика материально-технических и продовольственных ресурсов из двух возможных партнеров.

Первый партнер:

- количество и качество поставок удовлетворяют потребителя;
- поставки осуществляются бесперебойно;

3 %.

Второй партнер:

- количество и качество поставок удовлетворяют потребителя;
- поставки осуществляются с некоторым опозданием;
- цены соответствуют отраслевым.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Чем инвестиции отличаются от капитальных вложений?
2. Каковы источники финансирования капитальных вложений?
3. Какие виды инвестиций существуют?
4. Назовите этапы разработки и реализации инвестиционного проекта.
5. Что представляют собой экономический эффект и экономическая эффективность?
6. В чем заключается связь предпринимательства с новаторством?
7. Приведите примеры и раскройте содержание важнейших показателей оценки эффективности инновационных проектов.
8. Раскройте сущность категории «инновационная активность».
9. Какими частными показателями характеризуется инновационная активность?
10. Какими факторами определяется выбор стратегии?
11. Как измерить инновационную активность собственного предприятия общественного питания и его конкурентов?
12. Чем определяется конкурентное преимущество предприятия общественного питания?
13. Какие аспекты использует концепция «фокусирование клиентуры»?
14. Как инновационная активность влияет на конкурентоспособность предприятия общественного питания?
15. Раскройте взаимосвязи показателя инновационной деятельности с другими показателями.
16. Какие виды рисков существуют в инновационной деятельности предприятия общественного питания?

#### **Критерии оценки кейс-стади (ситуация)**

**1,0 баллов** – выставляется студенту за оригинальный ответ на вопрос или оригинальное решение кейса, которое свидетельствует о высоком уровне его подготовки, верно выполнены нужные вычисления, и преобразования, получен правильный ответ, последовательно записано решение

**0,7 баллов** - выставляется студенту, который правильно выбрал способ решения, само решение сопровождается необходимыми разъяснениями, но в вычислениях имеются не существенные арифметические и логические ошибки

**0,4 баллов** выставляется студенту, который правильно выбрал правильный способ решения кейса (проблемной ситуации), однако в самом решении отсутствуют разъяснения, а в вычислениях имеются существенные арифметические и логические ошибки

**0,2 баллов** выставляется студенту, который допустил при решении кейса грубейшие ошибки, предложил нелогичное решение, не раскрывающее сути проблемной ситуации

Составитель, к.т.н., доцент \_\_\_\_\_

Т.А. Джум

(подпись)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»  
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

Кафедра торговли и общественного питания

**Перечень комплексных ситуационных заданий  
по дисциплине «Инновации в ресторанном бизнесе»**

**Тема 1 «Введение. Основы инновационного менеджмента на предприятиях общественного питания. Инновационные технологии в индустрии питания»**

**Задание № 1.**

Опишите элементы инновационного менеджмента как взаимосвязанного комплекса действий, нацеленного на достижение или поддержание необходимого уровня жизнеспособности и конкурентоспособности предприятия.

**Задание № 2.**

Сформулируйте понятие и представьте характеристику инновационного процесса (создание, освоение, распространение и использование инновации) в сфере общественного питания.

**Задание № 3.**

Опишите жизненный цикл инновации: разработка, освоение и применение своей новой научно-технической идеи в ресторанном бизнесе.

**Тема 2. «Типы инноваций на предприятиях общественного питания, способы их внедрения»**

**Комплексное ситуационное задание № 1**

Каждому студенту необходимо разработать инновационно-технологический фрагмент концепции внедрения на конкретном предприятии разработанных ими новых продуктов питания.

В основу разработки новых пищевых продуктов положен ряд принципов:

1. В качестве сырья предпочтение отдавать натуральному, менее предпочтительно сырье, идентичное натуральному и тем более синтетическое.

2. Необходимо выбрать сегмент населения, для которого создается данный продукт, изучить и проанализировать его потребности.

3. Позиционируя физиологическую ценность полученного продукта, необходимо подтвердить ее профилактическую эффективность установленными методами (медико-биологические и клинические испытания).

4. Необходимо наладить функционирование системы «идея-разработка-рынок», в которой стадия инновационной деятельности разработки нового продукта включает в себя фундаментальные и прикладные исследования

- Определить наиболее значимые потребительские свойства разработанных продуктов питания функционального назначения. Знания рынка позволят сформировать технико-технологический образ кулинарной продукции.

- Сформулировать рекомендации по использованию новинки в продуктах питания функционального назначения.

**Задание № 2.**

Разработаны 3 варианта технологического процесса эксплуатации ресторана клубного типа, обеспечивающих качество услуг в соответствии с действующими стандартами. Выбрать лучший вариант, используя все известные

показатели сравнительной эффективности инвестиций, применяемых в отечественной практике.

### **Задание № 3**

Определить срок окупаемости проекта создания небольшой кофейни.

## **Тема 3. «Инструменты инновационной деятельности, используемые в ресторанном бизнесе»**

### **Задание № 1**

Разработка инновационного решения в сфере общественного питания.

Командам предлагаются различные управленческие ситуации, требующие принятия управленческого решения.

1. Вам нужно принять решение, целесообразно ли открывать в городе нового гастроклуба, являющегося одновременно ночным клубом, рестораном, баром и пабом с общей площадью в 700 кв. м, с 2-х уровневый залом на 250 мест и с несколькими VIP-зонами. Укажите ваши действия по выбору цели и сбору информации.

2. Проблемная ситуация: выбор нового места для предприятия быстрого питания, специализирующегося на приготовлении пиццы. Разработать решение данной проблемы по схеме стандартного производственно-торгового процесса.

3. Вам нужно принять решение, целесообразно ли открывать в городе новую гостиницу с развитой службой питания. Укажите ваши действия по выбору цели и сбору информации.

### **Задание № 2**

В настоящее время наблюдается тенденция к резкому сокращению объема продаж продукции предприятия. Сформулировать возможные альтернативы решения возникшей проблемы для бинарного и стандартного решения.

### **Задание № 3**

Руководство предприятия с целью удержания позиций на рынке реализует стратегию роста. Определить план действия. Выделить критерии, учитываемые при принятии соответствующих управленческих решений в этом направлении и провести их разделение.

## **Тема 4. «Формирование политики предприятия, разработка новых конкурентоспособных концепций»**

### **Задание № 1**

Изучение методик по повышению эффективности поддержки имиджа предприятия общественного питания по следующим направлениям:

1. Организация в ресторане различных тематических PR-акций, семинаров, промоакций, презентаций.

2. Роль рекламной деятельности для повышения имиджа предприятия общественного питания.

3. Открытие предприятий общественного питания для лиц с ограниченными возможностями.

4. Создание условий в ресторане для лиц с ограниченными физическими возможностями.

В тетрадь (в форме таблицы) занести перечень мероприятий по повышению имиджа предприятий общественного питания и указать предполагаемую эффективность их внедрения

Таблица - Мероприятия по повышению имиджа предприятий общественного питания

Наименование мероприятия	Предполагаемая эффективность

## Задание № 2

Изучение организационной структуры предприятия общественного питания, отличающегося инновационной активностью деятельности по следующим направлениям:

- Что собой представляет структура инновационной организации? Дайте понятие каждой её составляющей.

- От каких факторов зависит структура инновационной организаций?

- Какие организационные формы управления, связанные с инновационными проектами в сервисной практике получили наибольшее распространение? Охарактеризуйте их.

- Какие существуют разновидности матричной формы управления? Охарактеризуйте их.

- Выделите и опишите преимущества проблемно-целевой структуры предприятия общественного питания.

## Задание № 3

Построить дерево целей предприятия при решении проблемы, связанной с хищениями в ресторане.

## Задание № 4.

Построение дерева целей организации по внедрению маркетинговых инноваций

## Тема 5. «Определение приоритетов в области управления производственным процессом»

### Задание № 1

Опишите отличительную особенность каждого из перечисленных ниже типов лицензии.

Какое условие или характеристика (инновации как объекта интеллектуальной собственности, ситуации на рынке, характера конкурентной борьбы, государственной политики и т.п.) делает предпочтительным, по вашему мнению, именно этот вид лицензии?

Тип лицензии	Отличительная особенность	Что делает этот тип лицензии предпочтительным?
Исключительная		
Простая (неисключительная)		
Принудительная		
Перекрестная		
Пакетная		
Франчайзинг		

### Задание № 2

Предприятие «Рыжик» специализируется на выпуске плавленых сырков и представляет их на рынке как товары, необходимые для завтрака, удобные в дороге. Недавно предприятие предложило использовать сырки как основу для пюреобразного овощного супа. Можно ли говорить о появлении на рынке нового товара?

### Задание № 3

Студентам необходимо разработать концепцию товара-новинки (услуги-новинки) и рассчитать размер инвестиций, необходимых для ее внедрения на рынок.

### Задание № 4

Анализ инновационного потенциала местных предприятий общественного питания малого и среднего бизнеса.

Вопросы для обсуждения

1. Экономические интересы в инновационной деятельности.
2. Условия возникновения рынка инноваций.

3. Особенности российского рынка инноваций.
4. Виды рынков инноваций.
5. Общая характеристика интеллектуальной собственности.

#### **Задание № 5**

Руководство предприятия с целью удержания позиций на рынке реализует проекта внедрения нового продукта на рынок в условиях неопределенности. Определить план действия. Выделить критерии, учитываемые при принятии соответствующих управленческих решений в этом направлении и провести их разделение.

**Задание № 6** – Диагностика потенциала инновационного развития предприятия общественного питания.

Студенты выбирают актуальную бизнес-идею в сфере ресторанного бизнеса. После предварительной подготовки составляют план по формированию спроса и стимулированию сбыта в коммерческом проекте предприятия с целью привлечения инвестиционных ресурсов для развития выбранного малого предприятия.

Задание выполняется по следующей схеме:

- 1) поиск и отбор идей;
- 2) формулировка цели и задач;
- 3) обобщение информации, отражающей существо вопроса (профессиональные периодические издания, научная и учебная литература, Интернет, материалы профессиональных выставок, конференций и др.);
- 4) проведение полевого исследования;
- 5) технико-экономическое обоснование;
- 6) материализация идеи;
- 7) расчет размера инвестиций, необходимых для создания и внедрения новшества;
- 8) определение издержек;
- 9) установление цены;
- 10) описание мероприятий по продвижению и реализации продукта: рекламные мероприятия, организация работы мест продажи, стимулирование продаж, выбор каналов продвижения, организация сбытовой сети и т.п.

Отобранная идея представляется в виде целостной концепции продукта (логически выстроенная версия нового продукта, замысел продукта, комплекс выгод, который можно предложить клиенту)

#### **Критерии оценки:**

**1 балл** выставляется студенту, если он правильно понимает суть вопроса, а ответ на него является исчерпывающим, т.е. охватывает все его существенные аспекты, в нем полно отражена относящаяся к вопросу законодательная и нормативно-правовая база,

**0,7 балла** выставляется студенту, если он правильно понимает суть вопроса, раскрывает основные понятия, относящиеся к предмету вопроса, но в ответе не полно отражена законодательная и нормативно-правовая база,

**0,4 балла** выставляется студенту, если он понимает суть вопроса, но не полно, не точно описывает предмет вопроса, а также отдельные основные понятия, относящиеся к области обсуждения или в ответе присутствуют отдельные ошибочные положения, нечеткие формулировки,

**0,2 балла** ответ является неправильным в целом или содержит в основном ошибочные положения, не отражает суть обсуждения.

Составитель, к.т.н., доцент \_\_\_\_\_ Т.А. Джум

(подпись)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования

«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»  
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

Кафедра торговли и общественного питания

**Вопросы для собеседования  
по дисциплине «Инновации в ресторанном бизнесе»**

**Тема 1 «Введение. Основы инновационного менеджмента на предприятиях общественного питания. Инновационные технологии в индустрии питания»**

1. Экономическое содержание категории «инновации» как основы инновационного процесса.
2. Национальные и международные модели развития инновационной системы.
3. Виды, способы и методы государственного регулирования инновационной деятельности.
4. Основные направления государственной политики в области инновационного предпринимательства в России.

**Тема 2. «Типы инноваций на предприятиях общественного питания, способы их внедрения»**

1. Индустрия питания: функции, структура, классификация.
2. Исторические этапы развития инноваций в индустрии питания.
3. Современное состояние, тенденции и перспективы развития индустрии питания.
4. Отраслевые особенности классификации инноваций.

**Тема 3. «Инструменты инновационной деятельности, используемые в ресторанном бизнесе»**

1. Правовое обеспечение.
2. Нормативно-методическое обеспечение.
3. Финансовое и материальное обеспечение.
4. Информационное обеспечение и статистика инноваций.

**Тема 4 «Формирование политики предприятия, разработка новых конкурентоспособных концепций»**

1. Инновационные проекты и управление инновационными проектами.
2. Окупаемость и эффективность инновационных проектов.
3. Инновационные подходы в управлении, анализе и оценке финансово-хозяйственной деятельности предприятий индустрии питания.
4. Анализ спроса и ценообразование в инновационной деятельности.

**Тема 5 «Определение приоритетов в области управления производственным процессом»**

1. Зарубежный опыт организации ресторанного бизнеса.

2. Кооперационная стратегия как форма инновационного развития предприятий индустрии питания.

3. Инновационные проекты сетевого предприятия питания.

**Критерии оценки:**

**0,4 балл** - выставляется за полный ответ на поставленный вопрос с включением в содержание ответа лекции, материалов учебников, дополнительной литературы без наводящих вопросов.

**0,3 балла** - выставляется за полный ответ на поставленный вопрос в объеме лекции с включением в содержание ответа материалов учебников с четкими положительными ответами на наводящие вопросы преподавателя.

**0,2 балла** - выставляется за ответ, в котором озвучено более половины требуемого материала, с положительным ответом на большую часть наводящих вопросов.

Составитель, к.т.н., доцент \_\_\_\_\_ Т.А. Джум  
(подпись)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования

«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»  
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

Кафедра торговли и общественного питания

**Комплект заданий для выполнения контрольной работы  
по дисциплине «Инновации в ресторанном бизнесе»**

**Вариант 1**

1. Понятие инновация, инновационный процесс, инновационный потенциал.
2. Современные предприятия общественного питания и их торговая концепция.
3. Инновация определяется как конечный результат инновационной деятельности, получивший воплощение в виде:
  - а) качественного роста эффективности процессов или продукции, востребованной рынком.
  - б) новых или усовершенствованных технологических процессов;
  - в) новых способов организации производства, использованных в практической деятельности;
  - г) новых достижений, совершаемых в процессе научного познания природы и общества.

**Вариант 2**

1. Классификация инноваций.
2. Инновационные процессы в ресторанном бизнесе и их влияние на развитие сферы общественного питания.
3. Что необходимо для быстрого распространения инновации:
  - а) сплоченный творческий коллектив;
  - б) наличие идей;
  - в) развитая инфраструктура.

**Вариант 3**

1. Виды инноваций и сферы их использования в ресторанном бизнесе.
2. Системный подход в управлении предприятия общественного питания.
3. Венчурные фонды - это:
  - а) фонды, объединяющие средства инвесторов и специализирующиеся на финансировании рискованных инновационных проектов;
  - б) фонды, финансирующие любую производственную деятельность;
  - в) фонды, специализирующиеся на финансировании исключительно предприятий пищевой промышленности.

**Вариант 4**

1. Критерии оценка инновационного потенциала предприятий общественного ниши.
2. Интернет-торговля кулинарной продукцией в России.
3. Инновационный процесс – это:
  - а) процесс создания, освоения, распространения и использования инновации;
  - б) процесс разработки нового инновационного продукта или услуги;
  - в) процесс внедрения, распространения и использования результатов инновации.

### **Вариант 5**

1. Инновационная деятельность как объект инвестирования.
2. Прогрессивные типы предприятий общественного питания.
3. Инвестиции - это:
  - а) вложение капитала в объекты для производства товаров или услуг,
  - б) вложения капитала в инновационные объекты для производства товаров или услуг,
  - в) вложение капитала в наукоемкие объекты пищевой и перерабатывающей промышленности.

### **Критерии оценки выполнения контрольной работы:**

**1 балл** выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умения уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений,

**0,7 балла** выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу его излагает, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе на теоретические вопросы или в решении задачи некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя,

**0,4 балла** выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями, выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения, и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации,

**0,1 балла** выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания, выносимых на контрольную работу вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

Составитель, к.т.н., доцент \_\_\_\_\_ Т.А. Джум  
(подпись)

## Приложение 9

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»  
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

Кафедра торговли и общественного питания

### Комплект заданий для выполнения контрольной работы студентами заочной формы обучения по дисциплине «Инновации в ресторанном бизнесе»

Приступить к выполнению контрольной работы по курсу «Инновации в ресторанном бизнесе» необходимо после глубокого самостоятельного изучения теоретического материала.

Для подготовки ответов на теоретические вопросы контрольной работы студенту следует изучить содержание учебной литературы в соответствии с приведенной выше программой.

Задания на контрольную работу

Контрольная работа выполняется по варианту, который определяется по начальной букве фамилии студента (таблица).

Контрольные работы, выполненные не по своему варианту, к защите не допускаются.

Таблица – номер варианта контрольной работы

А – 1	И – 7	П – 13	Ч, Ш – 19
Б – 2	К – 8	Р – 14	Щ, Э, Ю, Я – 20
В – 3	Л – 9	С – 15	
Г – 4	М – 10	Т – 16	
Д – 5	Н – 11	У, Ф – 17	
Е, Ж, З – 6	О – 12	Х, Ц – 18	

Например, фамилия студента Иванов, следовательно, начальная буква «И», соответственно вариант контрольной работы – 7.

#### Вариант 1

1. Понятие инновация, инновационный процесс, инновационный потенциал.
2. Современные предприятия общественного питания и их торговая концепция.
3. Инновация определяется как конечный результат инновационной деятельности, получивший воплощение в виде:
  - а) качественного роста эффективности процессов или продукции, востребованной рынком.
  - б) новых или усовершенствованных технологических процессов;
  - в) новых способов организации производства, использованных в практической деятельности;
  - г) новых достижений, совершаемых в процессе научного познания природы и общества.

#### Вариант 2

1. Классификация инноваций.
2. Инновационные процессы в ресторанном бизнесе и их влияние на развитие сферы общественного питания.

3. Что необходимо для быстрого распространения инновации:

- а) сплоченный творческий коллектив;
- б) наличие идей;
- в) развитая инфраструктура.

### **Вариант 3**

1. Виды инноваций и сферы их использования в ресторанном бизнесе.
2. Системный подход в управлении предприятия общественного питания.
3. Венчурные фонды - это:

- а) фонды, объединяющие средства инвесторов и специализирующиеся на финансировании рискованных инновационных проектов;
- б) фонды, финансирующие любую производственную деятельность;
- в) фонды, специализирующиеся на финансировании исключительно предприятий пищевой промышленности.

### **Вариант 4**

1. Критерии оценка инновационного потенциала предприятий общественного ниши.

2. Интернет-торговля кулинарной продукцией в России.

3. Инновационный процесс – это:

- а) процесс создания, освоения, распространения и использования инновации;
- б) процесс разработки нового инновационного продукта или услуги;
- в) процесс внедрения, распространения и использования результатов инновации.

### **Вариант 5**

1. Инновационная деятельность как объект инвестирования.

2. Прогрессивные типы предприятий общественного питания.

3. Инвестиции - это:

- а) вложение капитала в объекты для производства товаров или услуг,
- б) вложения капитала в инновационные объекты для производства товаров или услуг,
- в) вложение капитала в наукоемкие объекты пищевой и перерабатывающей промышленности.

### **Вариант 6**

1. Основные риски инновационного проекта.

2. Вендинговая торговля пищевой продукцией в России

3. Однозначны ли термины «инновации» и «инновационный процесс»?

- а) да
- б) нет.

### **Вариант 7**

1. Основные задачи нововведений в ресторанном бизнесе.

2. Ассортиментная политика предприятия общественного питания.

3. Под инновационным развитием предприятия общественного питания понимается совокупность нововведений, обеспечивающих рост:

- а) уровня организации торговых процессов и управления ими;
- б) рациональной организации труда персонала
- в) конкурентоспособности;
- г) качества обслуживания клиентов.

### **Вариант 8**

1. Внедрение IT-технологий на предприятиях общественного питания.
2. Развитие франчайзинговых моделей и современных условиях.
3. Расположите в правильном порядке элементы инновационного процесса;
  - а) инициация инновации;
  - б) выпуск (производство) инновации;
  - в) маркетинг инновации;
  - г) реализация инновации;
  - д) продвижение инновации,
  - е) оценка экономической эффективности инновации;
  - ж) диффузия (распространение) инновации.

### **Вариант 9**

1. Применение мерчандайзинга в сфере общественного питания.
2. Эффективная организация и проведение различных видов промомероприятий.
3. Организационно-управленческие инновации - это инновации касающиеся:
  - а) организационной структуры;
  - б) управления бизнес-процессами;
  - в) управления персоналом;
  - г) стратегии предприятия общественного питания;
  - д) внедрение новой техники, технических средств.

### **Вариант 10**

1. Моделирование торговых процессов деятельности на предприятиях общественного питания.
2. Сущность, требования и правила мерчандайзинга.
3. Что из приведенного ниже не относится к источникам финансирования инновационной деятельности на уровне государства и субъектов Федерации?
  - а) собственные средства бюджетов и внебюджетных фондов;
  - б) собственные средства (прибыль, амортизационные отчисления, страховые возмещения, нематериальные активы, временно свободные основные и оборотные средства);
  - в) привлеченные средства государственной кредитно-банковской и страховой систем;
  - г) заемные средства в виде внешнего (международных заимствований) и внутреннего долга государства (государственных облигационных и прочих займов)

### **Вариант 11**

1. Установление процедуры контроля, корректирующих действий при применении системы ХАССП
2. CRM - технологии - управление взаимоотношениями с клиентами.
3. Продолжите тезис: «Автоматизация производства - это....»

### **Вариант 12**

1. Новые направления механизации и автоматизации предприятий общественного питания.
2. Разработка процедуры проверки, утверждение процедуры документации и ведение записей при применении системы ХАССП
3. С чем связаны изменения, происходящие в сфере торговли и влияние на ее будущее развитие?
  - а) изменение структуры потребления, возрастание требований потребителей к качеству товаров и услуг,

- б) рост конкуренции, глобализация рынков товаров и услуг,
- в) появление системного подхода к торговле с использованием новых информационных технологий;
- г) все ответы верны.

### Вариант 13

1. автоматизация производства и обслуживания, использование беспроводных технологий - как инструменты инновационного менеджмента.
2. Аутсорсинг или передача бизнес-процесса третьей стороне.
3. Система автоматизации - это \_\_\_\_\_, позволяющий эффективно решать задачи учета и организации рабочего процесса.
  - а) программно-аппаратный комплекс,
  - б) оборудование;
  - в) вычислительный центр.

### Вариант 14

1. Маркетинговая стратегия и ассортиментная политика предприятия общественного питания.
2. Применение бенчмаркинга в ресторанном бизнесе.
3. К терминам из левой колонки найдите соответствующее определение из правой колонки.

Термины	Определение
1. Стратегия развили	а) стратегия, которая предполагает объединение целей технической политики и политики капиталовложений и направлена на внедрение новых технологий и видов продукции
2. Продуктивно-рыночная стратегия	б) стратегия, которая направлена на определение видов конкретной продукции и технологий, которые компания будет разрабатывать
3. Стратегия компании	в) система мер, обеспечивающая достижение конкретных целей, намеченных компанией на перспективу.
4. Стратегия нововведений	г) стратегия, которая направлена на реализацию целей обеспечения устойчивых темпов развития и функционирования компании.

### Вариант 15

1. Программы лояльности персонала предприятия общественного питания и клиентов.
2. Прогрессивные типы предприятий общественного питания.
  - 1 Укажите, какие предприятия по предложению сырья не относятся к прогрессивным оптовым предприятиям:
    - а) торговые базы;
    - б) центры оптовой торговли;
    - в) заготовительные склады;
    - г) сетевые и открытые распределительные центры;
    - д) магазины-склады по технологии «Кэш энд Керри».

### Вариант 16

1. Источники и структура инвестиций в создание нововведений в ресторанном бизнесе.
2. Новые тенденции в российском ритейле.

3. Выстройте последовательную цепочку для коммерциализуемости инновационной разработки пищевой продукции на предприятиях общественного питания:

- а) разработка,
- б) потребитель,
- в) идея.

### **Вариант 17**

1. Использование в сфере ресторанного бизнеса традиционных и инновационных маркетинговых мероприятий.

2. Критерии оценки инновационного потенциала предприятий общественного питания.

3. Особую роль в достижении приоритетных целей предприятий общественного питания независимо от масштабов их деятельности играет \_\_\_\_\_, под которой подразумевается способность предприятия обновляться

- а) инновационная маркетинговая стратегия развития;
- в) стратегия роста;
- г) стратегия ухода от конкуренции.

### **Вариант 18**

1. Сущность и технология кейтеринга.

2. CRM- технологии - управление взаимоотношениями с клиентами.

3. Что бы Вы еще добавили в тезис: «Совершенствование развития инновационной деятельности предприятий общественного питания невозможно без современных достижений науки и техники, воплощенных в новые технологии, продукты, средства коммуникаций, новые методы технического и организационного управления, \_\_\_\_\_ ?

### **Вариант 19**

1. Основные задачи нововведений в ресторанном бизнесе.

2. Развитие франчайзинговых моделей в современных условиях.

3. Какой из перечисленных ниже рисков не относится к научно-техническим рискам?

- а) Отрицательные результаты НИР;
- б) Отклонения параметров ОКР;
- в) Несоответствие технического уровня производства техническому уровню инновации;
- г) Несоответствие кадров профессиональным требованиям проекта;
- д) Истечение срока действия лицензий на отдельные виды деятельности;
- ж) Отклонения в сроках реализации этапов проектирования,
- з) Возникновение непредвиденных научно-технических проблем.

### **Вариант 20**

1. Виды инноваций и сферы их использования в общественном питании.

2. Применение бенчмаркинга в ресторанном бизнесе.

3. Что не относится к задачам внедрения инноваций в общественном питании:

- а) обеспечить высокое качество процессов купли-продажи и товародвижения,
- б) обеспечить высокое качества обслуживания и производственной деятельности в целом,
- в) повысить затраты в результате инновационной деятельности.

«Зачтено» выставляется, если бакалавр правильно, глубоко и обоснованно провёл исследование, достаточно полно и логично изложил материал, проявил самостоятельность

при написании, проанализировал конкретную информацию, правильно оформил контрольную работу, соблюдая предъявленные к ней требования.

**«Не зачтено»** выставляется бакалавру, который допустил грубые теоретические ошибки и поверхностно осветил основные положения вопросов, вместо теоретического освещения вопросов в работе, сделал описание конкретных примеров и фактов из хорошо известных источников, работа является плагиатом.

К защите не допускается контрольная работа, выполненная студентом не самостоятельно, а также полностью не соответствующая требованиям, предъявляемым к содержанию, изложению и оформлению контрольных работ.

Составитель, к.т.н., доцент \_\_\_\_\_ Т.А. Джум  
(подпись)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования

«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»  
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

Кафедра торговли и общественного питания

**Перечень тем обсуждаемых вопросов для проведения  
круглого стола, дискуссий  
по дисциплине «Инновации в ресторанном бизнесе»**

**Тема 1. Введение. Основы инновационного менеджмента на предприятиях  
общественного питания. Инновационные технологии в индустрии питания**

**Круглый стол по теме: «Влияние окружающей среды на инновационные  
процессы предприятий общественного питания»**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Почему стратегический маркетинг одновременно является первой стадией жизненного цикла товара и первой общей функцией менеджмента? Какие задачи стоят перед стратегическим маркетингом в этих случаях?
2. Из каких компонентов состоит внешняя среда предприятия общественного питания, охарактеризуйте каждый из них?
3. Представьте упрощенную схему влияния микросреды предприятия общественного питания на её функционирование.
4. Поставщики оборудования для предприятия общественного питания относятся к «входу» системы или к микросреде? Почему?
5. Какие факторы экономической сферы страны влияют на функционирование предприятия общественного питания напрямую, а какие — косвенно?
6. Какими отраслями характеризуется инфраструктура региона?

**Круглый стол по теме «Использование знаний новейших достижений техники  
и технологии в научно-исследовательской деятельности»**

**Цель занятия: освоение методик, позволяющих максимально использовать  
новейшие достижения техники и технологии в своей научно- исследовательской  
деятельности.**

Задания для аудиторной работы студентов - подготовить для обсуждения на практическом занятии доклад и презентацию по ниже представленным темам:

1. Инновационный менеджмент как взаимосвязанный комплекс действий, нацеленный на достижение или поддержание необходимого уровня жизнеспособности и конкурентоспособности предприятия.
2. Понятие и характеристика инновационного процесса (создание, освоение, распространение и использование инновации).
3. Жизненный цикл инновации: разработка, освоение и применение своей новой научно-технической идеи.
4. Решение комплексных ситуационных задач.

## **Тема 2. Типы инноваций на предприятиях общественного питания, способы их внедрения**

### **Дискуссия по теме: «Классификация инноваций в ресторанном бизнесе»**

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Как можно структурировать подходы, связанные с инновациями?
2. Что собой представляет понятие «инновации в ресторанном бизнесе»?
3. Что понимается под инновационным развитием предприятий общественного питания?
4. На что направлены нововведения на предприятиях общественного питания?
5. Что собой представляет классификация инноваций в ресторанном бизнесе?
6. Что собой представляют технологические инновации, касающиеся работы по изготовлению новой продукции, новых технологических процессов?
7. Что можно отнести к инновациям в ресторанном бизнесе на примере методов обслуживания, а также IT-технологий?
8. Что такое радикальная и инкрементальная продуктовая инновации?
9. Что такое вендинг?
10. В чем отличие двух циклов – «инновации – продукт» и этапы ЖЦ «инновации – процесс»?
11. Что собой представляют управленческие инновации в ресторанном бизнесе?

## **Тема 3. Инструменты инновационной деятельности, используемые в ресторанном бизнесе**

### **Дискуссия по теме: «Тенденции развития технологий в ресторанном бизнесе»**

#### **Вопросы для обсуждения**

1. Каковы тенденции развития технологий и их классификация в сфере ресторанного бизнеса?
2. Какие задачи, особенности и стадии характерны для организационно-технологической подготовки производства предприятия питания?
3. Какие прогнозы имеют место на современном этапе на рынке услуг питания, связанные с организационно-техническим уровнем производства предприятия питания?
4. Какова роль реинжиниринга как инструмента повышения организационно-технического уровня производства предприятия питания?

## **Тема 4. Формирование политики предприятия, разработка новых конкурентоспособных концепций**

### **Круглый стол по теме: «Инновационные приемы и их значение в практической деятельности предприятий общественного питания»**

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Дать понятие каждому из инновационных приемов и их значение в практической деятельности предприятий общественного питания
2. Изучить основу каждого из инновационных приемов – бизнес-планирование
3. Выделить содержание и структуру бизнес-плана.
4. Охарактеризовать бенчмаркетинг – как инновационный прием, используемый в сервисной практике
5. Охарактеризовать инжиниринг – как инновационный прием, используемый в сервисной практике
6. Охарактеризовать реинжиниринг – как инновационный прием, используемый в сервисной практике
7. Охарактеризовать мэрджер и его разновидности, характерные для сервисной практики
8. Охарактеризовать аутсорсинг в сервисной практике и его роль в повышении эффективности коммерческой деятельности.

### **Дискуссия по теме «Организация мероприятий по созданию и поддержке имиджа предприятия»**

**Цель работы:** изучение методик по повышению эффективности поддержки имиджа предприятия общественного питания

Подготовить для обсуждения на практическом занятии доклад и презентацию по ниже представленным темам:

1. Организация в ресторане различных тематических PR-акций, семинаров, промоакций, презентаций.
2. Роль рекламной деятельности для повышения имиджа предприятия общественного питания.
3. Открытие предприятий общественного питания для лиц с ограниченными возможностями.
4. Создание условий в ресторане для лиц с ограниченными физическими возможностями.

### **Тема 5 Определение приоритетов в области управления производственным процессом**

#### **Дискуссия по теме: «Инновационная активность, инновационный климат и инновационный потенциал в сфере ресторанного бизнеса»**

Вопросы для обсуждения:

1. Раскройте сущность категории «инновационная активность».
2. Какими частными показателями характеризуется инновационная активность?
3. Какие подходы применяет И. Ансофф в определении конкурентного статуса предприятия общественного питания?
4. Покажите взаимосвязи понятий «потенциальная сила» и «уровень активности» инноватора.
5. Какими факторами определяется выбор стратегии?
6. Как измерить инновационную активность собственного предприятия общественного питания и его конкурентов?
7. Чем определяется конкурентное преимущество предприятия общественного питания?
8. Какие аспекты использует концепция «фокусирование клиентуры»?
9. Как инновационная активность влияет на конкурентоспособность предприятия общественного питания?
10. Раскройте взаимосвязи показателя инновационной деятельности с другими показателями.
11. Какие виды рисков существуют в инновационной деятельности предприятия общественного питания?
12. Раскройте понятие «инновационный климат».
13. Раскройте понятие «инновационный потенциал».
14. Назовите субъекты, активно участвующие в инновационном процессе.
15. Какие факторы используются при построении морфологической матрицы оценки уровня инновационной активности?

#### **Критерии оценки дискуссии (круглого стола):**

**1 балл** выставляется студенту, если он правильно понимает суть вопроса, а ответ на него является исчерпывающим, т.е. охватывает все его существенные аспекты, в нем полно отражена относящаяся к вопросу законодательная и нормативно-правовая база,

**0,7 балла** выставляется студенту, если он правильно понимает суть вопроса, раскрывает основные понятия, относящиеся к предмету вопроса, но в ответе не полно отражена законодательная и нормативно-правовая база,

**0,4 балла** выставляется студенту, если он понимает суть вопроса, но не полно, не

точно описывает предмет вопроса, а также отдельные основные понятия, относящиеся к области обсуждения или в ответе присутствуют отдельные ошибочные положения, нечеткие формулировки,

**0,2 балла** ответ является неправильным в целом или содержит в основном ошибочные положения, не отражает суть обсуждения.

Составитель, к.т.н., доцент \_\_\_\_\_ Т.А. Джум  
(подпись)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования

«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»  
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

Кафедра торговли и общественного питания

**Темы рефератов  
по дисциплине «Инновации в ресторанном бизнесе»**

**Темы рефератов по теме 1 «Введение. Основы инновационного менеджмента на предприятиях общественного питания. Инновационные технологии в индустрии питания»**

1. Инновационный менеджмент на предприятиях общественного питания.
2. Инновационные предприятия общественного питания Краснодарского края.
3. Выстраивание цепочки «идея – разработка – потребитель» для коммерциализуемости новых инновационных разработок пищевой продукции для предприятий общественного питания.
4. Методы, позволяющие отслеживать инновационное развитие на отечественных и мировых рынках ресторанного бизнеса.

**Темы рефератов по теме 2 «Типы инноваций на предприятиях общественного питания, способы их внедрения»**

1. Инновационное оборудование, используемое на предприятиях общественного питания.
2. Инновационные формы обслуживания, используемые на предприятиях общественного питания.
3. Методология освоения новых технологических процессов в производстве продуктов питания.
4. Инновационные технологии продукции индустрии питания (молекулярная гастрономия).

**Темы рефератов по теме 3 «Инструменты инновационной деятельности, используемые в ресторанном бизнесе»**

1. Внедрение инновационных технологий на специализированных предприятиях общественного питания.
2. Внедрение инновационных технологий на предприятиях быстрого обслуживания.
3. Внедрение инновационных технологий в пищеблоках при оздоровительных учреждениях.
4. Внедрение инновационных технологий на предприятиях общественного питания при промышленных предприятиях заданного профиля.
5. Внедрение инновационных технологий в пищеблоках санаториев заданного профиля.
6. Внедрение инновационных технологий на предприятиях общественного питания открытой сети (рестораны, кафе, столовые, бары, закусочные и др.)

**Темы рефератов по теме 4 «Формирование политики предприятия, разработка новых конкурентоспособных концепций»**

1. Использование инновационного подхода к разработке, производству и реализации пищевых продуктов.
2. Методика использования в сфере ресторанного бизнеса традиционных и инновационных маркетинговых мероприятий.
3. Организационно-технологические, технические, управленческие и комплексные типы инноваций на предприятиях общественного питания, разработка способов их внедрения.
4. Выбор инновационной стратегии на предприятии общественного питания

**Темы рефератов по теме 5 «Определение приоритетов в области управления производственным процессом»**

1. Изучение, анализ, обобщение опыта разработки и использования инструментов инновационного менеджмента зарубежными рестораторами.
2. Использование сенсорного брендинга в ресторанном деле.
3. Внедрение новых видов инновационной техники, приспособлений, инструментов на предприятиях общественного питания.
4. Внедрение технико-технологических приемов труда в разработке технологий и рецептур кулинарных изделий, блюд и напитков.

**При проверке реферата преподавателем оцениваются:**

1. Знания и умения на уровне требований стандарта конкретной дисциплины: знание фактического материала, усвоение общих представлений, понятий, идей.
2. Характеристика реализации цели и задач исследования (новизна и актуальность поставленных в реферате проблем, правильность формулирования цели, определения задач исследования, правильность выбора методов решения задач и реализации цели; соответствие выводов решаемым задачам, поставленной цели, убедительность выводов).
3. Степень обоснованности аргументов и обобщений (полнота, глубина, всесторонность раскрытия темы, логичность и последовательность изложения материала, корректность аргументации и системы доказательств, характер и достоверность примеров, иллюстративного материала, широта кругозора автора, наличие знаний интегрированного характера, способность к обобщению).
4. Качество и ценность полученных результатов (степень завершенности реферативного исследования, спорность или однозначность выводов).
5. Использование литературных источников.
6. Культура письменного изложения материала.
7. Культура оформления материалов работы.

**При защите реферата оцениваются:**

1. Содержание печатного варианта реферата:
  - а) Полнота теоретической части,
  - б) Корректность выполнения практической части реферата,
  - в) Обоснованность разработанных рекомендаций.
2. Оформление печатного варианта реферата.
3. Презентация результатов реферата: оформление слайдов и сложность исполнения
4. Доклад
5. Ответы на вопросы

**Критерии оценки выполнения рефератов:**

**0,5 балл** – выставляется студенту, если выполнены все требования к написанию реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция;

сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём; соблюдены требования к внешнему оформлению.

**0,3 балла** – выставляется студенту, если основные требования к реферату выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении.

**0,1 балла** – выставляется студенту, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата; отсутствуют выводы.

Составитель, к.т.н., доцент \_\_\_\_\_ Т.А. Джум

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)

1. Фонд оценочных средств по учебной дисциплине с внесенными дополнениями и изменениями рекомендован к утверждению на заседании кафедры торговли и общественного питания, протокол от 17.03.2020 № 8

И.о. заведующего кафедрой  Е.Н. Губа

2. Фонд оценочных средств по учебной дисциплине с внесенными дополнениями и изменениями рекомендована к утверждению на заседании товарной экспертизы, технологии торговли и ресторанного бизнеса, протокол от 18.03.2024 № 8

Зав. кафедрой  Е.Н. Губа

Согласовано на заседании МС Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова, протокол от 26.03.2024 № 6

Председатель  Э.Г. Баладыга

Утверждено Советом Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова, протокол 28.03.2024 № 9

Председатель  А.В. Петровская