

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Якутская государственная сельскохозяйственная академия»

Кафедра Технологии переработки продуктов животноводства и общественного питания

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по УиВР:

5-5/64

А.Г. Черкашина А.Г. Черкашина

10 апреля 2018 г.

Этикет в общественном питании
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой:	Технологии переработки продуктов животноводства и общественного питания
Учебный план:	Б190304-18-12-ТОП.р/х Направление - Технология продукции и организации общественного питания Направленность (профиль) - Технология продукции и организации общественного питания
Квалификация:	бакалавр
Форма обучения:	очная
Общая трудоемкость:	3 ЗЕТ
Часов по учебному плану:	108
в том числе:	
аудиторные занятия:	48
самостоятельная работа:	60
	Виды контроля в семестрах: зачеты 8

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (< Курс> -< Семестр на курсе>)	§ (4,2)		Итого	
	Неделя		Итого	
Вид занятий	ул.	срд.	ул.	срд.
Лекции	12	12	12	12
Практические	36	36	36	36
В том числе инт.	8	8	8	8
Итого ауд.	48	48	48	48
Контактная работа	48	48	48	48
Сам. работа	60	60	60	60
Итого	108	108	108	108

« 12 апреля 2018 г. »

18-04

Рабочая программа дисциплины

Этикет в общественном питании

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 19.03.04 ТЕХНОЛОГИЯ ПРОДУКЦИИ И ОРГАНИЗАЦИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 12.11.2015г. №1332)

составлена на основании учебного плана:

Направление - Технология продукции и организация общественного питания

Направленность (профиль) - Технология продукции и организация общественного питания

утвержденного учёным советом вуза от 29.03.2018. протокол № 5.

Разработчик (я) РПД:

к.с.-х.н., доцент, Куроптева Л.А.



Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Технологии переработки продуктов животноводства и общественного питания

Протокол от 16.09 2018 г. № 18

Срок действия программы: уч.г.

Зав. кафедрой Панкратов В.В.

Руководитель направления:

 Панкратов В.В.

Зав. профилирующей кафедрой

 Панкратов В.В.

Протокол заседания кафедры от 16.09 2018 г. № 18

Председатель МК факультета

 Лукина М.П.

Протокол заседания МК факультета от 19.09 2018 г. № 4

Председатель УМС ФГБОУ ВО Якутская ГСХА

 Гоголева И.В.

Протокол заседания УМС от 19.09 2018 г. № 4

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК
__ _____ 2019 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2019-2020 учебном году на заседании кафедры
Технологии переработки продуктов животноводства и общественного питания

Протокол от __ _____ 2019 г. № __
Зав. кафедрой Панкратов В.В.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК
__ _____ 2020 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры
Технологии переработки продуктов животноводства и общественного питания

Протокол от __ _____ 2020 г. № __
Зав. кафедрой Панкратов В.В.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК
__ _____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры
Технологии переработки продуктов животноводства и общественного питания

Протокол от __ _____ 2021 г. № __
Зав. кафедрой Панкратов В.В.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК
__ _____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры
Технологии переработки продуктов животноводства и общественного питания

Протокол от __ _____ 2022 г. № __
Зав. кафедрой Панкратов В.В.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Основная цель изучения дисциплины «Этикет в общественном питании» состоит в том, чтобы студенты получили необходимый объем знаний этикета обслуживания и организации общественного питания на предприятиях общественного питания, научились применять эти знания в практической деятельности.

Задачами курса являются:

- овладение основными понятиями, терминами и определениями в области технологии и организации обслуживания;
- изучение форм, методов и средств обслуживания;
- изучение классификации услуг общественного питания;
- характеристика помещений для посетителей, посуды, приборов, столового белья;
- подготовка залов к обслуживанию, виды предварительной сервировки;
- правила составления и оформления меню и карты вин;
- порядок предоставления услуг и правила обслуживания;
- оформление расчетов за обслуживание;
- организация труда обслуживающего персонала.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

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

Знать:

Уровень 1	основные правила и нормы обслуживания в общественном питании, типы и классы предприятия ОП, классификацию услуг ОП и общие требования к ним
Уровень 2	организацию торгового процесса в предприятиях ОП; -предметы сервировки, виды и правила сервировки стола; -информационное обеспечение процесса обслуживания, организацию обслуживания в предприятиях разных типов: ресторанах, барах, кафе, столовых, закусочных; обслуживание приемов и банкетов
Уровень 3	специальные формы организации питания: организацию обслуживания в местах массового отдыха и на транспорте; прогрессивные виды услуг и формы обслуживания; организацию обслуживания иностранных туристов: сертификацию услуг ОП;

Уметь:

Уровень 1	применять полученные знания в области организации общественного питания при проектировании туристского продукта для организованных и самостоятельных туристов
Уровень 2	применять полученные знания в области организации общественного питания при проектировании туристского продукта для организованных и самостоятельных туристов, при заключении договоров на организацию питания туристов в предприятиях общественного питания при туристско-гостиничных комплексах и в общедоступной сети и контроле их выполнением
Уровень 3	применять полученные знания в области организации общественного питания при проектировании туристского продукта для организованных и самостоятельных туристов, при заключении договоров на организацию питания туристов в предприятиях общественного питания при туристско-гостиничных комплексах и в общедоступной сети и контроле их выполнением

Владеть:

Уровень 1	основными понятиями, терминами и определениями в области общественного питания сферы гостеприимства не совсем конкретно
Уровень 2	основными понятиями, терминами и определениями в области общественного питания сферы гостеприимства на среднем уровне
Уровень 3	основными понятиями, терминами и определениями в области общественного питания сферы гостеприимства на хорошем уровне

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

2.1	Знать:
------------	---------------

2.1.1	основные правила и нормы обслуживания в общественном питании, типы и классы предприятий ОП, классификацию услуг ОП и общие требования к ним, организацию торгового процесса в предприятиях ОП; предметы сервировки, виды и правила сервировки стола; информационное обеспечение процесса обслуживания, организацию обслуживания в предприятиях разных типов: ресторанах, барах, кафе, столовых, закусочных; обслуживание приемов и банкетов; специальные формы организации питания; организацию обслуживания в местах массового отдыха и на транспорте; прогрессивные виды услуг и формы обслуживания; организацию обслуживания иностранных туристов; сертификацию услуг ОП;
2.2	Уметь:
2.2.1	применять полученные знания в области организации общественного питания при проектировании туристского продукта для организованных и самостоятельных туристов, при заключении договоров на организацию питания туристов в предприятиях общественного питания при туристско-гостиничных комплексах и в общедоступной сети и контроле их выполнением.
2.3	Владеть:
2.3.1	организации общественного питания с применением всех норм этикета

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ
3.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
3.1.1	Маркетинг
3.1.2	Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания 1 (Организация производства)
3.1.3	Основы делового общения
3.1.4	Психология и педагогика
3.1.5	Психология личности и профессиональное самоопределение
3.1.6	Правоведение
3.1.7	Введение в специальность
3.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
3.2.1	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру
3.2.2	Преддипломная практика

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	8 (4.2)		Итого	
Неделя	12			
Видзанятий	уп	рпд	уп	рпд
Лекции	12	12	12	12
Практические	36	36	36	36
В том числе инт.	8	8	8	8
Итогоауд.	48	48	48	48
Контактная работа	48	48	48	48
Сам. работа	60	60	60	60
Итого	108	108	108	108

Общая трудоемкость дисциплины (з.е.)

3 ЗЕТ

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1.Введение						
1.1	Требования к предприятиям питания различных типов и классов в соответствии с ГОСТ Р «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания» /Лек/	8/4	2	ПК- 7	О1, Д1, Э1	0	
1.2	Цели и задачи ОП по предоставлению питания населению во время отдыха, рабочего дня, организации рационального питания учащихся, экономии общественного труда, предоставлению комплекса услуг потребителям, получению прибыли /Пр/	8/4	4	ПК- 7	О1, Д1, Э1	2	
1.3	Гостеприимство - секретный и важнейший элемент обслуживания. /Ср/	8/4	4	ПК- 7	О1, Д1, Э1	0	
1.4	Прогрессивные формы и методы организации питания туристов /Ср/	8/4	4	ПК-7	О1, Д1, Э1	0	
1.5	Виды, методы и формы обслуживания на предприятиях питания в зависимости от типа и обслуживаемого контингента /Ср/	8/4	4	ПК-7	О1, Д1, Э1	0	
	Раздел 2.Организация труда обслуживающего персонала				О1, Д1, Э1		
2.1	Роль и функции персонала в организации работы. Подготовка персонала к работе, проведение производственных совещаний, тренингов. /Лек/	8/4	2	ПК- 7	О1, Д1, Э1	0	

2.2	Организация музыкального обслуживания и концертных программ, шоу /Пр/	8/4	2	ПК- 7	О1, Д1, Э1	2	
2.3	Методы организации труда официантов: индивидуальный и бригадный /Пр/	8/4	2	ПК- 7	О1, Д1, Э1	0	
2.4	Факторы, определяющие условия и режим труда обслуживающего персонала: физиологические, гигиенические, бытовые, эстетические, психологические, социальные /Ср/	8/4	4	ПК-7	О1, Д1, Э1	0	
	Раздел 3.Информационное обеспечение процесса обслуживания				О1, Д1, Э1		
3.1	Информационное обеспечение процесса обслуживания /Лек/	8/4	2	ПК- 7	О1, Д1, Э1	0	
3.2	Меню, виды и назначение. Характеристика меню различных видов. Требования к составлению и оформлению меню. /Пр/	8/4	2	ПК- 7	О1, Д1, Э1	0	
3.3	Реклама на предприятиях питания. Рекламные средства и способы, их характеристика и эффективность. Виды рекламы. Требования к содержанию рекламных текстов. /Пр/	8/4	2	ПК- 7	О1, Д1, Э1	0	
3.4	Карта вин, коктейльная карта, порядок оформления /Ср/	8/4	4	ПК-7	О1, Д1, Э1	0	
	Раздел 4.Подготовка к обслуживанию посетителей				О1, Д1, Э1		
4.1	Подготовка помещений для посетителей к обслуживанию /Лек/	8/4	2	ПК-7	О1, Д1, Э1	2	
4.2	Виды и последовательность предварительной сервировки столов /Пр/	8/4	2	ПК-7	О1, Д1, Э1	0	
4.3	Основные приемы складывания полотняных салфеток /Ср/	8/4	2	ПК-7	О1, Д1, Э1	0	
	Раздел 5.Организация торгового процесса				О1, Д1, Э1		
5.1	Виды и назначение помещений для посетителей /Лек/	8/4	2	ПК-7	О1, Д1, Э1	0	
5.2	Особенности и основные требования к освещению, вентиляции, цветовому оформлению залов. Стили оформления, современный интерьер предприятий питания, художественное оформление залов для посетителей, их оборудование /Пр/	8/4	4	ПК-7	О1, Д1, Э1	0	
5.3	Нормы оснащения предприятий питания столовой посудой, приборами и столовым бельем. /Ср/	8/4	2	ПК-7	О1, Д1, Э1	0	
	Раздел 6.Организация и искусство обслуживания				О1, Д1, Э1		
6.1	Организация и искусство обслуживания /Лек/	8/4	2	ПК-7	О1, Д1, Э1	0	

6.2	Правила подачи холодных блюд и закусок, горячих закусок, супов, вторых блюд, десерта, горячих и холодных напитков /Пр/	8/4	2	ПК-7	О1, Д1, Э1	0	
6.3	Создание атмосферы гостеприимства на предприятии ОП /Ср/	8/4	4	ПК-7	О1, Д1, Э1	0	
	Раздел 7. Особенности организации обслуживания в барах				О1, Д1, Э1		
7.1	Особенности организации обслуживания в барах /Пр/	8/4	2	ПК-7	О1, Д1, Э1	0	
7.2	Прейскуранты бара, их построение, оформление, утверждение. Правила санитарии и гигиены в баре. Прейскуранты бара, их построение, оформление, утверждение. Правила санитарии и гигиены в баре. /Ср/	8/4	4	ПК-7	О1, Д1, Э1	0	
	Раздел 8. Сервировка стола				О1, Д1, Э1		
8.1	Сервировка стола /Пр/	8/4	4	ПК-7	О1, Д1, Э1	2	
	Раздел 9. Организация обслуживания в предприятиях разных типов				О1, Д1, Э1		
9.1	Организация обслуживания в предприятиях разных типов /Лек/	8/4	2	ПК-7	О1, Д1, Э1	0	
9.2	Основные элементы обслуживания /Пр/	8/4	2	ПК-7	О1, Д1, Э1	0	
9.3	Организация обслуживания в зале предприятия ОП: правила и методы подачи напитков, закусок, блюд /Ср/	8/4	4	ПК-7	О1, Д1, Э1	0	
	Раздел 10. Обслуживание приемов и банкетов				О1, Д1, Э1		
10.1	Обслуживание приемов и банкетов /Лек/	8/4	2	ПК-7	О1, Д1, Э1	0	
10.2	Виды приемов: дневные и вечерние, с рассадкой за столом и без неё ; виды банкетов /Пр/	8/4	2	ПК-7	О1, Д1, Э1	0	
10.3	Банкет-Фуршет: организация его проведения. Банкет-коктейль и особенности его организации. Комбинированные банкеты. /Ср/	8/4	2	ПК-7	О1, Д1, Э1	0	
	Раздел 11. Специальные формы обслуживания				О1, Д1, Э1		
11.1	Специальные формы обслуживания /Лек/	8/4	2	ПК-7	О1, Д1, Э1	0	
11.2	Специальные формы обслуживания /Ср/	8/4	2	ПК-7	О1, Д1, Э1	0	
	Раздел 12. Организация обслуживания в местах массового отдыха и на транспорте				О1, Д1, Э1		

12.1	Организация обслуживания в местах массового отдыха и на транспорте /Пр/	8/4	2	ПК-7	О1, Д1, Э1	0	
12.2	Организация обслуживания на транспорте: обслуживание пассажиров на железнодорожном, воздушном, водном, автомобильном транспорте. Организация обслуживания на транспорте: обслуживание пассажиров на железнодорожном, воздушном, водном, автомобильном транспорте. /Ср/	8/4	4	ПК-7	О1, Д1, Э1	0	
12.3	типы предприятий ОП круглогодичного и сезонного функционирования, рациональная организация предприятий ОП в местах массового отдыха и формы обслуживания. /Ср/	8/4	4	ПК-7	О1, Д1, Э1	0	
	Раздел 13. Организация обслуживания иностранных туристов				О1, Д1, Э1		
13.1	Организация обслуживания иностранных туристов /Пр/	8/4	2	ПК-7	О1, Д1, Э1	0	
13.2	Требования к предприятиям ОП для туристов: соответствие предприятий ОП категории средства размещения /Ср/	8/4	4	ПК-7	О1, Д1, Э1	0	
13.3	Документальное оформление питания туристов: договор на предоставление питания туристам в предприятии ОП, путевка, ваучер. /Ср/	8/4	4	ПК-7	О1, Д1, Э1	0	
	Раздел 14. Мероприятия по обеспечению безопасности на предприятиях ОП				О1, Д1, Э1		
14.1	Безопасность на предприятиях ОП /Пр/	8/4	2	ПК-7	О1, Д1, Э1	0	
14.2	Организация контроля сохранности сырья, полуфабрикатов и готовой кулинарной продукции, ликероводочных и безалкогольных напитков в процессе хранения, производства и реализации. Контроль расчетов с клиентами /Ср/	8/4	4	ПК-7	О1, Д1, Э1	0	
14.3	Правильный подбор служащих - важнейший фактор обеспечения порядка и сохранности. Особенности системы безопасности на гостиничных предприятиях /Ср/	8/4	4	ПК-7	О1, Д1, Э1	0	
14.4	/Зачёт/	8/4	0	ПК-7	О1, Д1, Э1	0	

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Система контроля за ходом и качеством усвоения студентами содержания данной дисциплины включает следующие виды:

Текущий контроль – проводится систематически с целью установления уровня овладения студентами учебного материала в течение семестра. К формам текущего контроля относятся: опрос, тестирование (Т), контрольной работы (К).

Выполнение этих работ является обязательным для всех студентов, а результаты являются основанием для выставления оценок (баллов) текущего контроля.

Промежуточный контроль – оценка уровня освоения материала по самостоятельным разделам дисциплины. Проводится в заранее определенные сроки. Проводится два промежуточных контроля в семестр. В качестве форм контроля применяют коллоквиумы, контрольные работы, самостоятельное выполнение студентами домашних заданий с отчетом (защитой), тестирование по материалам дисциплины.

Итоговый контроль – оценка уровня освоения дисциплины по окончании ее изучения в форме зачета (экзамена). Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) включает в себя:

- Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- Описание показателей и критериев оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины, описание шкал оценивания;
- Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Фонд оценочных средств прилагается к рабочей программе дисциплины как приложение.

Фонд оценочных средств (ФОС) - комплекты методических и оценочных материалов, методик и процедур, предназначенных для определения соответствия или несоответствия уровня достижений обучающихся планируемым результатам обучения. ФОС должны соответствовать ФГОС и ООП, целям и задачам обучения, предметной области, быть достижимыми, исполнимыми, включать полноту представления материалов.

При составлении ФОС для каждого результата обучения по дисциплине, модулю, практике необходимо определить этапы формирования компетенций, формы контроля, показатели и критерии оценивания сформированности компетенции на различных этапах ее формирования, шкалы и процедуры оценивания.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)			
7.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)			
Основная литература			
7.1.1	О1	Кацерикова, Н.В. Ресторанное дело. [Электронный ресурс] — Электрон.дан. — Кемерово:КемГИПП, 2010. — 332 с.	ЭБС Лань
Дополнительная литература			
7.1.2	Д1	Этика деловых отношений [Текст] : учеб.пособие для вузов / Ботавина Р.Н. - М. : Финансы и статистика, 2003	1
7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)			
Э1	«ПИР». Индустрия гостеприимства. - Режим доступа: http://www.pir.ru/ . «Агропродмаш». - Режим доступа: http://www.agroprod mash-expo.ru/		
7.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем			
7.3.1 Перечень программного обеспечения			
7.3.1.1	LIBREOFFICE (открытолицензионное соглашение NUGeneralPublicLicense		
7.3.1.2	ПО «Визуальная студия тестирования». Комплекс для создания тестов и тестирования. (лицензионный договор № 1942 от 28 мая 2014 года).		
7.3.1.3	Adobe Reader		
7.3.2 Перечень информационных справочных систем			
8. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)			

ауд № 1.223 Компьютерный класс.
Лаборатория систем управления технологическими процессами и информационные технологии.
Бизнес-инкубатор.
Аудитория для занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования (выполнение курсовой работы), групповых и инди
Образовательный портал Moodle; (Открытое лицензионное соглашение GNUGeneralPublicLicense)видуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы.
Компьютер IntelCoreDuo 2 – 16 шт, проектор acerexplorebeyonlimits, проекционный экран;
ауд № 1.122 и 2.216 ауд.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО РАЗДЕЛА ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Введение.

Задачи обслуживания на предприятиях питания Задачи и содержание курса. Связь с другими дисциплинами. Основные термины, понятия и определения дисциплины. Цели и задачи ОП по предоставлению питания населению во время отдыха, рабочего дня, организации рационального питания учащихся, экономии общественного труда, предоставлению комплекса услуг потребителям, получению прибыли. Требования к предприятиям питания различных типов и классов в соответствии с ГОСТ Р «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания». Этапы формирования восприятия обслуживания. Концепция «нейтральной зоны». Психология клиента. Модель поведения потребителей в процессе выбора исполнителя услуг. Гостеприимство - секретный и важнейший элемент обслуживания. Понятия в области стандартизации и сертификации услуг на предприятиях питания. Особенности управления качеством в индустрии сервиса. Сущность и стратегия обслуживания. Виды, методы и формы обслуживания на предприятиях питания в зависимости от типа и обслуживаемого контингента. Прогрессивные формы и методы организации питания туристов.

Тема 2. Организация труда обслуживающего персонала

Роль и функции метрдотеля в организации работы залов для посетителей. Подготовка персонала к работе, проведение производственных совещаний, тренингов. Организация музыкального обслуживания и концертных программ, шоу. Требования, предъявляемые к официанту, бармену, сомелье, баристу, буфетчику сервис-бара. Форменная одежда обслуживающего персонала. Методы организации труда официантов: индивидуальный и бригадный. Факторы, определяющие условия и режим труда обслуживающего персонала: физиологические, гигиенические, бытовые, эстетические, психологические, социальные.

Тема 3. Информационное обеспечение процесса обслуживания

Меню, виды и назначение. Характеристика меню различных видов. Требования к составлению и оформлению меню. Карта вин, коктейльная карта, порядок оформления. Реклама на предприятиях питания. Рекламные средства и способы, их характеристика и эффективность. Виды рекламы. Требования к содержанию рекламных текстов.

Тема 4. Подготовка к обслуживанию посетителей

Подготовка помещений для посетителей к обслуживанию: уборка, расстановка мебели, получение и подготовка столового белья, посуды, приборов специй. Виды предварительной сервировки столов в зависимости от характера обслуживания. Последовательность сервировки. Сервировка столов для завтрака, обеда, ужина, банкета. Основные приемы складывания полотняных салфеток.

Тема 5. Организация торгового процесса

Виды и назначение помещений для посетителей: вестибюля, гардероба, аванзала, зала для посетителей, банкетного зала, буфетов, сервисной, раздаточной. Обеспечение взаимосвязи помещений для посетителей с производственными и подсобными помещениями. Особенности и основные требования к освещению, вентиляции, цветовому оформлению залов. Стили оформления, современный интерьер предприятий питания, художественное оформление залов для посетителей, их оборудование. Характеристика современной мебели, нормы оснащения мебелью. Нормы оснащения предприятий питания столовой посудой, приборами и столовым бельем.

Тема 6. Организация и искусство обслуживания

Встреча и размещение гостей, прием заказа. Создание атмосферы гостеприимства на предприятии; процедура встречи гостей и роль участников встречи; размещение гостей в зале; предложение меню и прејскуранта; выдача рекомендаций в выборе блюд, напитков; прием заказа и его оформление; порядок выполнения заказа: передача заказа на производство; до сервировка стола в соответствии с принятым заказом; получение и подача буфетной продукции, подача блюд; порядок расчета с посетителями. Основные способы подачи блюд: французский, русский, английский и американский. Особенности подачи спиртных и безалкогольных напитков. Правила подачи холодных блюд и закусок, горячих закусок, супов, вторых блюд, десерта, горячих и холодных напитков. Расчет с посетителями.

Тема 7. Особенности организации обслуживания в барах

Виды баров, их оснащение, характеристика помещений бара. Формы производства продукции, обслуживания, расчета в барах. Организация рабочего места бармена. Классификация напитков бара. Планирование работы бара. Прејскуранты бара, их построение, оформление, утверждение. Правила санитарии и гигиены в баре.

Тема 8. Сервировка стола

Виды столовой посуды: фарфоровая, фаянсовая, керамическая, стеклянная, хрустальная, металлическая, деревянная, пластмассовая; их характеристика. Столовые приборы: из мельхиора, нержавеющей стали, алюминиевые, пластмассовые; их характеристика. Критерии выбора столовой посуды и приборов для предприятий ОП. Характеристика столового белья: скатерти, салфетки, ручки, полотенца. Общие правила сервировки стола. Основные требования, предъявляемые к сервировке стола. Предварительная и дополнительная сервировка стола. Особенности праздничной сервировки стола. Виды. Этикет за столом: нормы поведения за столом, особенности употребления холодных и горячих закусок, бульонов и супов, вторых горячих блюд, десертов, напитков.

Тема 9. Организация обслуживания в предприятиях разных типов

Основные элементы обслуживания: встреча гостей и размещение их в зале; предложение меню и карты вин, аперитива; прием заказа и рекомендации по выбору блюд и напитков; передача заказа на производство; дополнительная сервировка стола по заказу; подача напитков, закусок, блюд; расчет. Организация обслуживания в зале предприятия ОП: правила и методы подачи напитков, закусок, блюд. Расчет с потребителями: наличный, по кредитным картам, безналичный. Чаевые.

Тема 10. Обслуживание приемов и банкетов

Виды приемов: дневные и вечерние, с рассадкой за столом и безнеё; виды банкетов. Роль менеджера банкетной службы: прием заказа на банкет, организация подготовки банкетного зала к банкету. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами: организация проведения. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами: организация проведения. Банкет-Фуршет: организация его проведения. Банкет-коктейль и особенности его организации. Комбинированные банкеты.

Тема 11. Специальные формы обслуживания

Обслуживание в гостиницах: типы предприятий ОП в гостиницах, виды завтраков, организация обслуживания. Обслуживание питанием в номерах гостиниц: служба «рум-сервис». Мини-бары в номерах. Обслуживание участников симпозиумов, конференций, совещаний, семинаров: меню, режим питания, организация обслуживания. Организация праздничных вечеров и торжеств: подготовка к обслуживанию, составление меню, прием заказов, оформление залов. Организация обслуживания свадебных банкетов, тематических вечеров. Особенности организации прогрессивных форм обслуживания по типу «стол-экспресс», «зал-экспресс» и др., а также обслуживания в железнодорожных ресторанах, вагонах ресторанах, аэропортах, аэровокзалах, на борту самолетов, судов. Организация работы баров.

Тема 12. Организация обслуживания в местах массового отдыха и на транспорте

Организация обслуживания в местах массового отдыха: типы предприятий ОП круглогодичного и сезонного функционирования, рациональная организация предприятий ОП в местах массового отдыха и формы обслуживания. Организация обслуживания на транспорте: обслуживание пассажиров на железнодорожном, воздушном, водном, автомобильном транспорте.

Тема 13. Организация обслуживания иностранных туристов
Требования к предприятиям ОП для туристов: соответствие предприятий ОП категории средства размещения. Обслуживание групповых и индивидуальных туристов. Документальное оформление питания туристов: договор на предоставление питания туристам в предприятии ОП, путевка, ваучер.

Тема 14. Мероприятия по обеспечению безопасности на предприятиях ОП
Основные направления охранных мероприятий в индустрии гостеприимства: охрана гостей и их имущества, охрана служащих, охрана имущества компании. Правильный подбор служащих - важнейший фактор обеспечения порядка и сохранности. Особенности системы безопасности на гостиничных предприятиях. Организация контроля сохранности сырья, полуфабрикатов и готовой кулинарной продукции, ликероводочных и безалкогольных напитков в процессе хранения, производства и реализации. Контроль расчетов с клиентами.

Образовательные технологии.

Организация занятий по дисциплине «Этикет в общественном питании» проводится по видам учебной работы лекции, практические занятия, семинары, текущий контроль. В современной системе обучения наряду с традиционными методами и приемами преподавания социально-гуманитарных дисциплин используются различные инновационные методы, которые помогают формированию нового мышления, ориентирующегося на интенсивное и эффективное решение, образовательно- воспитательных задач в рамках установленного объема учебного времени, на самостоятельно-творческую ориентированность обучающихся, а также модернизацию процесса обучения. Многие основные методические инновации связаны сегодня с применением интерактивных методов обучения. Слово «интерактив» переводится как «взаимный». Интерактивный означает способность взаимодействовать, а интерактивное обучение это, прежде всего обучение в ходе, которого осуществляется взаимодействие педагога и учащегося, это форма организации познавательной деятельности. Совместная деятельность обучающихся в процессе познания, освоения учебного материала означает, что каждый вносит свой особый индивидуальный вклад, идет обмен знаниями, идеями, способами деятельности. На лекциях используются мультимедийное оборудование, компьютеры. В завершении курса проводятся деловые игры и презентации по изученному материалу. Самостоятельная подготовка по дисциплине включает самоподготовку к учебным занятиям по конспектам лекций и учебной литературе, подготовку докладов и презентаций, подготовку к текущему тестированию по разделам дисциплины, решение проблемных задач и ситуаций.

10. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ СТУДЕНТОВ-ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

доступность зданий образовательных организаций и безопасное в них нахождение. На территории Якутской государственной сельскохозяйственной академии обеспечен доступ к зданиям и сооружениям, выделены места для парковки автотранспортных средств инвалидов.

В академии продолжается работа по созданию без барьерной среды и повышению уровня доступности зданий и сооружений потребностями следующих категорий инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья:

- с нарушением зрения;
- с нарушением слуха;
- с ограничением двигательных функций.

В общем случае в стандартной аудитории места за первыми столами в ряду у окна и в среднем ряду предлагаются студентам с нарушениями зрения и слуха, а для обучаемых, передвигающихся в кресле-коляске, предусмотрены первый стол в ряду у дверного проема с увеличенной шириной проходов между рядами столов, с учетом подъезда и разворота кресла-коляски.

Для обучающихся лиц с нарушением зрения предоставляются: видеоувеличитель-монокуляр для просмотра LevenhukWise 8x25, электронный ручной видеоувеличитель видео оптик “wu-tv”, возможно также использование собственных увеличивающих устройств;

Для обучающихся лиц с нарушением слуха предоставляются: аудитории со звукоусиливающей аппаратурой (колонки, микрофон), компьютерная техника в оборудованных классах, учебные аудитории с мультимедийной системой с проектором, аудиторий с интерактивными досками в аудиториях.

Для обучающихся лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата предоставляются: система дистанционного обучения Moodle, учебные пособия, методические указания в печатной форме, учебные пособия, методические указания в форме электронного документа.

В главном учебном корпусе, главном учебно-лабораторном корпусе и учебно-физкультурном корпусе имеются пандусы с кнопкой вызова в соответствии требованиями мобильности инвалидов и лиц с ОВЗ. Главный учебно-лабораторный корпус оборудован лифтом.

В главном учебном корпусе имеется гусеничный мобильный лестничный подъемник БК С100, облегчающие передвижение и процесс обучения инвалидов и соответствует европейским директивам. По просьбе студентов, передвигающихся в кресле-коляске возможно составление расписания занятий таким образом, чтобы обеспечить минимум передвижений по академии – на одном этаже, в одном крыле и т.д.

Направляющие тактильные напольные плитки располагаются в коридорах для обозначения инвалидам по зрению направления движения, а также для предупреждения их о возможных опасностях на пути следования.

Контрастная маркировка позволяет слабовидящим получать информацию о доступности для них объектов, изображенных на знаках общественного назначения и наличии препятствия.

В главном учебном корпусе и корпусе факультета ветеринарной медицины общественные уборные переоборудованы для всех категорий инвалидов и лиц с ОВЗ, с кнопкой вызова с выходом на дежурного вахтера.

Адаптация образовательных программ и учебно-методического обеспечения образовательного процесса для инвалидов и лиц с

ограниченными возможностями здоровья. Исходя из конкретной ситуации и индивидуальных потребностей обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается: возможность включения в вариативную часть образовательной программы специализированных адаптационных дисциплин (модулей); приобретение печатных и электронных образовательных ресурсов, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся инвалидов; определение мест прохождения практик с учетом требований их доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья; проведение текущей и итоговой аттестации с учетом особенностей нозологий инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья; разработка при необходимости индивидуальных учебных планов и индивидуальных графиков обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья учебно-методический отдел.

Во время проведения занятий в группах, где обучаются инвалиды и обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, возможно применение звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных и других средств для повышения уровня восприятия учебной информации обучающимися с различными нарушениями. Форма проведения текущей и итоговой аттестации для студентов-инвалидов может быть установлена с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.), при необходимости студенту-инвалиду может быть предоставлено дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

В академии имеется <http://moodle.yasa.ru/> - системы Moodle (модульная объектно-ориентированная динамическая учебная среда) виртуальной обучающей среды, свободная система управления обучением, ориентированная, прежде всего на организацию взаимодействия между преподавателем и студентами, а так же поддержки очного обучения.

Веб-портфолио располагается на информационном портале академии <http://stud.yasa.ru/>, который позволяет не только собирать, систематизировать, красочно оформлять, хранить и представлять коллекции работ зарегистрированного пользователя (артефакты), но и реализовать при этом возможности социальной сети. Интерактивность веб-портфолио обеспечивается возможностью обмена сообщениями, комментариями между пользователями сети, ведением блогов и записей. Посредством данных ресурсов студент имеет возможность самостоятельно изучать размещенные на сайте академии курсы учебных дисциплин, (лекции, примеры решения задач, задания для практических, контрольных и курсовых работ, образцы выполнения заданий, учебно-методические пособия). Кроме того студент может связаться с преподавателем, чтобы задать вопрос по изучаемой дисциплине или получить консультацию по выполнению того или иного задания.

Комплексное сопровождение образовательного процесса и условия для здоровьесбережения. Комплексное сопровождение образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья привязано к структуре образовательного процесса, определяется его целями, построением, содержанием и методами. В академии осуществляется организационно-педагогическое, медицинско-оздоровительное и социальное сопровождение образовательного процесса.

Организационно-педагогическое сопровождение направлено на контроль учебы студента с ограниченными возможностями здоровья в соответствии с графиком учебного процесса. Оно включает контроль посещаемости занятий, помощь в организации самостоятельной работы, организацию индивидуальных консультаций для длительно отсутствующих студентов, контроль текущей и промежуточной аттестации, помощь в ликвидации академических задолженностей, коррекцию взаимодействия преподаватель – студент-инвалид. Все эти вопросы решаются совместно с кураторами учебных групп, заместителями деканов по воспитательной и по учебной работе.

Студенты с ограниченными возможностями здоровья имеют возможность работы с удаленными ресурсами электронно- библиотечных систем из любой точки, подключенной к сети Internet:

- Доступ к Электронно-библиотечной системе издательства «Лань» в рамках соглашения о создании «Информационного консорциума библиотек Республики Саха (Якутия)»
- Доступ к электронному ресурсу издательства «ЮРАЙТ» в рамках договора на оказание услуг по предоставлению доступа к ЭБС;
- Доступ к ресурсу «Научно-издательский центр ИНФРА-М» в рамках договора на оказание услуг по предоставлению доступа
- Доступ к 53 наименованиям журналов на платформе Научной электронной библиотеки Elibrary.ru;
- Доступ к информационным ресурсам СВФУ;
- Доступ к Национальному цифровому ресурсу Руконт;
- Доступ к электронному каталогу Научной библиотеки ЯГСХА на АИБС «Ирбис64»;
- Доступ к Справочно- правовой системе Консультант Плюс, версия Проф;
- Доступ к тематической электронной библиотеке и базе для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук «Университетская информационная система РОССИЯ».

В электронной библиотеке академии предусмотрена возможность масштабирования текста и изображений без потери качества.

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ЯКУТСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ»
(ФГБОУ ВО Якутская ГСХА)
Факультет Агротехнологический факультет
Кафедра Технология переработки продуктов животноводства и общественного питания

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Дисциплина (модуль) **Этикет в общественном питании**
Направление подготовки 19.03.04 Технология производства и организация общественного питания

Квалификация выпускника бакалавр

Форма обучения очная и заочная

Общая трудоемкость / ЗЕТ 3 / 108

Якутск 2017

Фонд оценочных средств составлен в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования, утвержденного Приказом Министра образования и науки Российской Федерации от «12» ноября 2015 г. N 1327, Приказом Министра образования и науки Российской Федерации от « 12 » ноября 2015 г. N 1332 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры».

Разработчик(и) программы доцент кафедры ТППЖПиОПк.с/х.н. Гоголева П.А. *Гоголева*
(степень, звание, фамилия, имя, отчество)

Зав. кафедрой разработчика программы *Панкратов* /Панкратов В.В./
подпись фамилия, имя, отчество

Протокол заседания кафедры № 37 от «06» июня 2017 г.

Зав.профилирующей кафедрой
Панкратов /Панкратов В.В./
подпись фамилия, имя, отчество

Председатель МК факультета *Евсюкова* /Евсюкова В.К./
подпись фамилия, имя, отчество

Протокол заседания МК факультета № 6 от « 06 » июня 2017 г.

Давид АТФ *Гоголева* *Панкратов В.В.*

Введение

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для проведения промежуточной аттестации обучающихся является приложением к рабочей программе дисциплины «Этикет в общественном питании», представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.), предназначенных для измерения уровня достижения студентом установленных результатов обучения.

Материалы ФОС для проведения промежуточной аттестации успеваемости студентов размещены в ИС VisualTestingStudio и Moodle (moodle.ysaa.ru).

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

Этапы освоения компетенция по дисциплинам и учебным практикам формируются следующим образом: категории компетенций «знать» и «уметь» составляют I этап освоения, категория компетенции «владеть» соответствует II этапу освоения.

Перечень компетенций	Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОП	Характеристика этапов формирования компетенций в соответствии с РПД
<p><i>ПК-7:</i> способность анализировать и оценивать результативность системы контроля деятельности производства, осуществлять поиск, выбор и использование новой информации в области развития индустрии питания и гостеприимства</p>	I этап формирования	<p><i>Знает:</i> основные правила и нормы обслуживания в общественном питании, типы и классы предприятий ОП, классификацию услуг ОП и общие требования к ним, организацию торгового процесса в предприятиях ОП; предметы сервировки, виды и правила сервировки стола; информационное обеспечение процесса обслуживания, организацию обслуживания в предприятиях разных типов: ресторанах, барах, кафе, столовых, закусочных; обслуживание приемов и банкетов; специальные формы организации питания; организацию обслуживания в местах массового отдыха и на транспорте; прогрессивные виды услуг и формы обслуживания; организацию обслуживания иностранных туристов; сертификацию услуг ОП;</p>
	II этап формирования	<p><i>Владеть:</i> организации общественного питания с применением всех норм этикета</p>

2. Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины, описание шкал оценивания

Перечень и описание компетенций		
Уровни освоения, показатель оценивания	Критериоценивания	Шкала оценивания
<i>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</i>		
Неосвоены	<i>незнание значительной части программного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на задаваемые вопросы, невыполнение практических заданий;</i>	0 – 60 Неудовлетворительно (незачтено)
Уровень 1 (пороговый)	<i>дает общее представление о виде деятельности, основных закономерностях функционирования объектов профессиональной деятельности, методов и алгоритмов решения практических задач;</i>	
Знать: <i>ПК-7</i>	основные правила и нормы обслуживания в общественном питании, типы и классы предприятия ОП, классификацию услуг ОП и общие требования к ним	75 – 61 Удовлетворительно (зачтено)
Уметь: <i>ПК-7</i>	основные правила и нормы обслуживания в общественном питании, типы и классы предприятия ОП, классификацию услуг ОП и общие требования к ним организацию торгового процесса в предприятиях ОП;	
Владеть: <i>ПК-7</i>	основными понятиями, терминами и определениями в области общественного питания сферы гостеприимства не совсем конкретно	
Уровень 2 (продвинутой)	<i>позволяет решать типовые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения по известным алгоритмам, правилам и методикам;</i>	
Знать: <i>ПК-7</i>	организацию торгового процесса в предприятиях ОП; предметы сервировки, виды и правила сервировки стола; информационное обеспечение процесса обслуживания, организацию обслуживания в предприятиях разных типов: ресторанах, барах, кафе, столовых, закусочных; обслуживание приемов и банкетов	90 – 76 Хорошо (зачтено)
Уметь: <i>ПК-7</i>	предметы сервировки, виды и правила сервировки стола; информационное обеспечение процесса обслуживания, организацию обслуживания в предприятиях разных типов: ресторанах, барах, кафе, столовых, закусочных; обслуживание приемов и банкетов	
Владеть: <i>ПК-7</i>	основными понятиями, терминами и определениями в области общественного питания сферы гостеприимства	

	на среднем уровне	
Уровень 3 (высокий)	<i>предполагает готовность решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении;</i>	
Знать: <i>ПК-7</i>	основные правила и нормы обслуживания в общественном питании, типы и классы предприятий ОП, классификацию услуг ОП и общие требования к ним, организацию торгового процесса в предприятиях ОП; предметы сервировки, виды и правила сервировки стола; информационное обеспечение процесса обслуживания, организацию обслуживания в предприятиях разных типов: ресторанах, барах, кафе, столовых, закусочных; обслуживание приемов и банкетов; специальные формы организации питания; организацию обслуживания в местах массового отдыха и на транспорте; прогрессивные виды услуг и формы обслуживания; организацию обслуживания иностранных туристов; сертификацию услуг ОП;	100 – 91 Отлично (зачтено)
Уметь: <i>ПК-7</i>	применять полученные знания в области организации общественного питания при проектировании туристского продукта для организованных и самостоятельных туристов, при заключении договоров на организацию питания туристов в предприятиях общественного питания при туристско-гостиничных комплексах и в общедоступной сети и контроле за их выполнением	
Владеть: <i>ПК-7</i>	организации общественного питания с применением всех норм этикета	

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

Тест для текущего контроля знаний:

1. Задачи общественного питания.
2. Особенности деятельности предприятий ОП.
3. Структура предприятий ОП в зависимости от характера производственно-торгового процесса.
4. Действующие правила оказания услуг ОП.
5. Классификация услуг ОП и требования к ним.
6. Классификация предприятий ОП по различным признакам.
7. Характеристика ресторанов разных классов.
8. Характеристика баров разных классов.
9. Характеристика кафе.

10. Характеристика столовых.
11. Характеристика закусовых.
12. Требования к размещению предприятий ОП.
13. Виды торговых помещений, их характеристика.
14. Интерьеры залов.
15. Оборудование торговых помещений.
16. Столовая посуда: характеристика по материалу, назначению.
17. Столовые приборы: характеристика по материалу, назначению.
18. Столовое белье: характеристика по материалу, назначению.
19. Информационное обеспечение торгового процесса.
20. Принципы составления меню.
21. Виды меню, особенности.
22. Карта вин. принципы составления.
23. Правила подбора напитков к блюдам и закускам.
24. Общие правила сервировки стола.
25. Предварительная и дополнительная сервировка стола.
26. Этикет еды.
27. Методы подачи блюд.
28. Правила обслуживания.
29. Расчет за питание, чаевые.
30. Приемы и банкеты. Классификация. Характеристика.
31. Обслуживающий персонал в предприятиях ОП, требования к нему.
32. Банкеты за столом с полным обслуживанием официантами.
33. Банкеты за столом с частичным обслуживанием официантами.
34. Банкеты-фуршеты.
35. Банкеты-коктейль.
36. Комбинированные банкеты.
37. Организация обслуживания в гостиницах.
38. Организация обслуживания питанием в номерах гостиницы.
39. Прогрессивные формы и технологии обслуживания в предприятиях ОП.
40. Организация обслуживания питанием в местах массового отдыха.
41. Организация обслуживания питанием на транспорте.
42. Требования к предприятиям питания для туристов.
43. Документальное оформление питания туристов.
44. Порядок сертификации услуг питания.

Критерии оценивания ответов на вопросы для самоконтроля

При оценке ответа надо учитывать:

- 1) полноту и правильность ответа;

2) степень осознанности, понимания изученного;

3) языковое оформление ответа.

Ответ оценивается как "отличный", если обучаемый:

1) полно излагает изученный материал, даёт правильное определенное понятий;

2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные;

3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

Ответ оценивается как "хороший" ставится, если студент даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки "отлично", но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочёта в последовательности и языковом оформлении излагаемого. "Удовлетворительно"¹¹ ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:

1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке теорий;

2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

Можно считать пороговый уровень недостигнутым, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и теорий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

ПОВЫШЕННЫЙ (ПРОДВИНУТЫЙ) УРОВЕНЬ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Тесты текущего контроля успеваемости:

1. На дипломатическом приеме преимущество имеет

- а) общественное положение участников;
- б) пол участников;
- в) возраст;
- г) родственные связи.

2. Приглашение на банкет-прием можно передать другому лицу?

- А) верно;
- б) неверно.

3. Прием «Бокал вина» начинается:

- а) в 8 часов утра;
- б) в 12 часов;
- в) в 15 часов;
- г) в 20 часов.

4. Свадебный банкет принято начинать:

- а) с тостов;
- б) с водки;
- в) с шампанского;
- г) с подарков.

5. Банкет-фуршет-десерт организуют в дополнение к основному банкету?

- А) верно;
- б) неверно

6. Что не подают к чайному столу?

- А) блинчики;
- б) пряники;
- в) сладкие орешки;
- г) горячие закуски.

7. Банкет, используемый при официальных встречах и проводимый организациями по деловому поводу, называется:

- а) банкет-чай;
- б) банкет-фуршет;
- в) банкет - «шведский стол»;
- г) дипломатический прием.

8. На банкете-коктейле в широком ассортименте будут:

- а) десерты;
- б) напитки;
- в) горячие закуски;
- г) молочные продукты.

9. Банкет-фуршет обычно проводится:

- а) с 15 до 18 часов;
- б) с 18 до 20 часов;
- в) с 20 до 22 часов;
- г) с 10 утра.

10. На банкете-фуршете едят и пьют стоя?

- А) верно; б) неверно

11. Банкет-чай обычно организует

- а) мужчина для женщин;
- б) женщина для женщин;
- в) мужчина для мужчин;
- г) женщина для мужчин.

12. На банкете-фуршете подают горячие закуски и горячие вторые блюда?

- а) верно;
- б) неверно

13. На банкете-чае количество человек не превышает

- а) 5 человек;
- б) 12 человек;
- в) 20 человек;
- г) 40-50 человек.

14. Свадебный банкет обычно продолжается по времени

- а) 3-4 часа;
- б) 5-6 часов;
- в) 6-8 часов;
- г) около 10 часов.

15. На банкете-чае обслуживание ведется

- а) хозяйкой;
- б) мальчиками-официантами;
- в) девушками-официантами;

г) бригадой официантов.

16. Карточки с указанием фамилии, инициалов участника банкета кладут

- а) справа за столовой тарелкой;
- б) справа за пирожковой тарелкой;
- в) слева за закусочной тарелкой;
- г) перед бокалами и фужерами.

17. При произнесении тостов обслуживание останавливается и официанты должны отойти от стола?

- а) верно;
- б) неверно

18. На банкете-фуршете не ставят столы?

- а) верно;
 - б) неверно
19. Возможно ли, что на банкете по типу шведского стола накрывают столы и ставят стулья?

- а) да;
- б) да, если длится более 2 часов;
- в) да, если принимают важных гостей;
- г) нет.

20. При организации банкета с полным обслуживанием количество мест

- а) строго соответствует числу приглашенных;
- б) одно место на 2 гостя;
- в) вообще нет стульев.

21. Карточка-меню включает:

- а) указание на характер банкета (завтрак, обед или ужин);
- б) порядок подачи блюд и напитков;
- в) список гостей, произносящих тосты;
- г) кладут справа перед пирожковой тарелкой;
- д) кладут слева за пирожковой тарелкой.

22. Банкет с полным обслуживанием является

- а) официальным;
- б) неофициальным;
- в) полуофициальным.

23. Чай из самовара на банкете-чае наливает:

- а) официант;
- б) устроитель банкета;
- в) метрдотель;
- г) гости.

24. На банкете с полным обслуживанием обслуживание длится:

- а) 30 минут;
- б) 40 минут;
- в) около часа;
- г) два часа.

25. На банкете-коктейле используют:

- а) ложки и вилки;
- б) вилки и ножи;
- в) салфетки и руки;
- г) шпажки.

26. Подают ли на банкете-чае вина, коньяк, ликер?

- а) да;
- б) нет.

27. С банкета-фуршета можно уйти в любое время?

- а) верно;

б) неверно.

28. Банкеты организуют на лоне природы?

А) верно;

б) неверно.

29. При каких условиях можно курить за столом?

а) до начала трапезы;

б) во время перемены блюд;

в) когда все блюда съедены;

г) с разрешения соседей по столу;

д) с разрешения хозяина;

е) если хозяин закурил или предложил курить гостям;

ж) верны утверждения а) и с).

з) верны утверждения не);

и) верны утверждения а) и f). к) верны утверждения с) и l).

30. Как следует есть бульон, поданный в бульонной чашке?

а) большой ложкой;

б) десертной ложкой;

в) пить через край;

г) начать десертной ложкой, остальное - допить.

31. Как следует есть арбуз?

а) при помощи вилки и ножа;

б) десертной ложкой;

в) руками, держа за корку;

г) чайной ложкой;

д) верны варианты б) и в);

е) верны утверждения а) и б).

32. Уронив прибор во время обеда, следует

а) поднять его, протереть салфеткой и использовать;

б) поднять и отдать официанту с просьбой заменить;

в) дожидаться, пока официант заметит, поднимет и заменит прибор;

г) попросить официанта заменить прибор.

33. Можно ли есть песочное пирожное, держа его в руке?

а) да;

б) нет.

34. Как следует изготавливать и есть бутерброды с деликатесными продуктами за столом?

а) отламывать небольшие кусочки хлеба, мазать маслом из масленки, класть небольшую порцию продукта и отправлять в рот рукой;

б) переложить на свою тарелку масло и продукт, затем накладывать понемногу на отломленный рукой кусочек хлеба и есть;

в) переложить на свою тарелку масло и продукт, затем приготовить бутерброд на целом ломте хлеба и есть, держа в руке и откусывая;

г) приготовить бутерброд на целом ломте хлеба, беря масло из масленки и продукт с общей посуды, и есть, держа в руке и откусывая;

д) переложить на свою тарелку масло и продукт, затем приготовить бутерброд на целом ломте хлеба и есть, используя нож и вилку;

е) возможны варианты б) и в);

ж) возможны варианты б) и г);

з) возможны варианты в) и г).

35. Какие блюда едят без помощи ножа?

а) рубленый бифштекс;

б) натуральный бифштекс;

в) яичницу;

- г) тефтели;
- д) блины
- е) верны ответы а), в), г).
- ж) верны ответы а), б).
- з) верны ответы в), г) д).

35. Может ли дама садиться за стол в шляпе?

- а) да;
- б) нет.

36. Как поступить даме с перчатками на банкете-обед?

- а) снять перчатки и спрятать их в сумочку;
- б) снять перчатки и положить на колени под салфетку;
- в) не снимать перчаток и есть в них;
- г) на банкет не следует приходить в перчатках.

37. Как следует поступить, если вас пригласили на деловой обед и предложили блюдо, которое вы не любите.

- а) решительно отказаться от кушанья;
- б) есть с таким видом, будто это любимая еда;
- в) поблагодарить, но не есть.

38. Вставая из-за стола по окончании застолья, необходимо:

- а) оставлять стул отставленным от стола;
- б) задвигать стул.

39. Когда кто-то произносит тост в компании из нескольких человек:

- а) остальные продолжают есть, но стараются не стучать ножом и вилкой о тарелку;
- б) прекращают есть, при этом кладут нож и вилку на тарелку.

40. Положение ножа и вилки ручками соответственно стрелкам циферблата, показывающим 5 и 7 часов означает

- а) перерыв еде;
- б) окончание еды;
- в) плохое качество еды.

41. Когда все одновременно встают из-за стола, следует:

- а) быстро доест все, что было на тарелке и допить напиток;
- б) допить напиток и отставить тарелку в сторону;
- в) оставить несъеденное и недопитое и выйти из-за стола.

42. При разносе многопорционных блюд официант подходит

- а) со стороны левой руки сидящего за столом;
- б) со стороны правой руки сидящего за столом.

43. С кем следует чокаяться бокалами за столом, где сидит больше шести человек?

- а) со всеми;
- б) только с теми, кто находится в пределах досягаемости;
- в) только с сидящими по правую руку.

44. Что следует сделать с полотняной салфеткой, садясь за стол?

- а) развернуть и положить на грудь;
- б) развернуть и положить на колени;
- в) развернуть и положить слева от тарелки.

45. Сидя за столом, льняную салфетку используют:

- а) чтобы слегка промокнуть рот;
- б) чтобы вытереть руки и губы после жирной пищи.

46. В какой последовательности используются столовые приборы?

- а) начинают есть теми, что лежат ближе к тарелке;
- б) начинают есть теми, что лежат дальше от тарелки.

47. Можно ли подавать водку и виски перед едой в качестве аперитива?

- а) да, они повышают аппетит;
- б) нет, они притупляют вкус.

48. В каком порядке следует есть подаваемые к чаю блюда?

- а) горячая выпечка, бутерброды, пирожные;
- б) пирожные, бутерброды, горячая выпечка.

49. Если на десерт подали сливы, следует:

- а) разрезать сливу ножом на своей тарелке, удалить косточку и съесть;
- б) разломить сливу пополам, вынуть косточку ешь руками;
- в) разломить сливу пополам руками, с помощью десертной ложки вынуть косточку и есть сливу десертной вилкой.

50. Испачканные во время еды пальцы вытирают:

- а) верхней половиной салфетки, не снимая ее с колен;
- б) бумажной салфеткой;
- в) полотняной салфеткой, сняв ее с колен и сложив четыре раза;
- г) возможны варианты а) и б).
- д) возможны варианты б) и в).

51. Помешав чайной ложкой в чашке, вы должны:

- а) положить ее на стол;
- б) положить на блюдце;
- в) оставить в чашке.

52. Хлеб из хлебницы за столом принято брать:

- а) рукой;
- б) вилкой

53. Какое вино следует подавать к рыбным блюдам?

- а) белое;
- б) красное;
- в) розовое;
- г) не имеет значения.

54. Как принято есть цыпленка табака?

- а) руками;
- б) вилкой;
- в) вилкой и ножом.

55. Какой из женщин за столом мужчина должен уделять преимущественное внимание?

- а) той, что сидит справа от него;
- б) той, что сидит слева от него.

56. В ресторане принято давать чаевые в размере:

- а) около 1 процента от суммы счета;
- б) около 5 процентов;
- в) около 10 процентов;
- г) около 25 процентов.

57. Гостям из каких стран не предлагают алкогольные напитки?

- а) из восточноевропейских;
- б) из южноамериканских;
- в) из бывших советских;
- г) из мусульманских.

58. Вы садитесь за стол, который сервирован разнообразными столовыми приборами.

В центре возвышается белая накрахмаленная салфетка. Что вы станете с ней делать?

Развернете и положите на колени (а) или на грудь (б)?

59. В гостях за обеденным столом гость-мужчина сидит в окружении женщин, т. е. слева и справа от него сидят женщины. Кому из них он должен уделять преимущественное внимание:

той, что сидит слева от него (а), или той, что сидит справа (б)?

60. Вам подали второе мясное блюдо. Следует ли сразу разрезать мясо на более мелкие части (а) или постепенно отделять маленькие кусочки от целого (б)?

61. Можно ли второй раз взять понравившееся кушанье в гостях (а) или это неприлично

(б)?

62. Если вы хотите попробовать кушанье, которое стоит далеко от вас, то вы сами потянетесь за ним (а) или попросите передать его (б)?

63. В гостях вы съедаете все, что положили на свою тарелку (а), или часть оставляете на тарелке (б)?

64. Если вам не нравится предлагаемая хозяйкой еда, вы благодарите ее за внимание и отказываетесь, не объясняя причин (а), или говорите о причине отказа (б)?

65. Считаете ли вы, что хлеб из хлебницы надо брать вилкой (а) или рукой (б)?

66. Вы обедаете в ресторане, где вас обслуживает официант. Вы закончили есть второе и хотите показать это официанту, чтобы он убрал приборы. Для этого вы положите нож и вилку на тарелку параллельно друг другу ручками вправо (а) или нож (справа) и вилку (слева) острыми концами в тарелку (б)?

67. Расстояние от края стола до тарелки не должно быть

а) более 2 и менее 1,5 см. ;

б) более 4 и менее 2 см.;

в) более 6 и менее 4 см.

68. После еды бумажную салфетку следует

а) свернуть и положить под тарелку с использованными столовыми приборами;

б) свернуть и положить на тарелку вместе с использованными столовыми приборами;

в) выбросить в мусорное ведро.

69. Если хозяйка дома откладывает в сторону свою салфетку это сигнал

а) к началу танцев;

б) к окончанию тостов;

в) к окончанию обеда или ужина;

г) к началу поздравлений.

70. Вилка появилась

а) в Англии в сер. XV в.;

б) во Франции в середине XVI в.;

в) в Испании в н. XVI в.

71. По правилам блюда из птицы едят

а) руками;

б) с помощью ножа и вилки;

в) с помощью правой руки и вилки.

72. Виноград в обществе принято есть

а) целиком, не выплевывая косточки и кожуру на тарелку;

б) выплевывать косточки и кожуру на тарелку;

в) выплевывать косточки в кулак и складывать их на салфетку.

73. Арбуз принято есть

а) ножом или вилкой;

б) ложкой;

в) руками;

г) ножом и ложкой.

74.0 чем нельзя разговаривать за столом с деловыми партнерами-англичанами:

а) о делах;

б) об искусстве;

в) о королевской семье.

75. Арбузы и дыни подают нарезанными дольками

а) с кожурой;

б) без кожуры.

76. Ягоды (малину, клубнику) едят

а) маленькой вилкой;

б) чайной ложкой.

77. В сервировке фуршетного стола закусочные приборы обязательны?

- а) да;
- б) нет.

78. Что общего в банкетах коктейль и фуршет?

- а) наличие фуршетного стола;
- б) отсутствие предметов сервировки;
- в) количество закусок и напитков в меню;
- г) отсутствие столов для еды сидя.

79. Присутствуют ли в сервировке фуршетного стола полотняные салфетки?

- а) Да;
- б) Нет.

80. Десертный фуршетный стол предполагает наличие фруктовых ножей?

- а) Да;
- б) Нет.

81. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами проводится

- а) по официальному поводу;
- б) по любому поводу.

82. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами отличается от банкета за столом с полным обслуживанием официантами

- а) сервировкой стола;
- б) методом подачи блюд;
- в) большим количеством официантом, участвующих в обслуживании;
- г) меньшим количеством блюд в меню;
- д) все ответы верны.

83. С какой стороны принято наливать напитки гостям за столом?

- А) слева;
- Б) справа;
- В) не имеет значения.
- С)

Критерии оценки выполнении теста

Отличный результат	Выполнение более 90% тестовых заданий
Хороший результат	Выполнение от 65% до 90% тестовых заданий
Удовлетворительный результат	Выполнение более 50% тестовых заданий
Неудовлетворительный результат (продвинутый уровень не достигнут)	Выполнение менее 50% тестовых заданий

ВЫСОКИЙ (ПРЕВОСХОДНЫЙ) УРОВЕНЬ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Задание 1

Пользуясь любым источником литературы или основываясь на собственном опыте посещения реальных предприятий общественного питания любой формы собственности и принадлежности, подобрать два примера предприятий питания, выделяющихся своей

уникальностью или «изюминкой». Это может быть наружное или внутреннее оформление предприятия, униформа персонала или «внимательное» обслуживание, «удивительные» услуги, «неповторимое» меню и т.д. Оформить материал работы в виде сообщения с примерной темой «Уникальные предприятия общественного питания». На примере этих двух предприятий питания показать особенности их деятельности и отличительные черты.

Задание № 2

Представить вариант предварительной и исполнительной сервировки стола на одного человека по меню повседневного обеда:

1. Холодная закуска из трески горячего копчения
2. Салат столичный
3. Солянка донская
4. Горячее рыбное блюдо (предложите блюдо, гарнир)
5. Горячее мясное блюдо (предложите блюдо, гарнир)
6. Сливки взбитые
7. Чай с лимоном

Предложить напитки и соответствующую посуду.

Задание № 3

Представить вариант предварительной и исполнительной сервировки стола на одного человека по меню обеда:

1. Холодная закуска из рыбы (предложите блюдо, гарнир)
2. Холодная закуска из мяса (предложите блюдо, гарнир)
3. Рыбное блюдо (предложите блюдо, гарнир)
4. Мясное блюдо (предложите блюдо, гарнир)
5. Десерт (арбуз)
6. Кофе черный

Предложить алкогольные и безалкогольные напитки и посуду для них.

Задание № 4

Рассчитать численный и квалификационный состав официантов для обслуживания банкета с частичным обслуживанием. Количество участников банкета 80 человек.

Предложить способы подачи и порядок обслуживания, схему сервировки стола на один фрагмент, составить меню и карту вин. **Задание № 5**

Определить численный и квалификационный состав бригады официантов для обслуживания банкета за столом с полным обслуживанием официантами.

Принять число участников банкета 50 человек.

Предложить вариант меню и напитков, схему расстановки столов и рассадки гостей, способы подачи и порядок обслуживания официантами.

Рассчитать необходимое количество посуды, приборов, белья. **Задание № 6**

Схематично изобразить сервировку стола на банкете (8 человек) за столом с полным обслуживанием официантами (обед), в расчете на одного посетителя, если по меню предусмотрена подача следующих блюд и закусок:

1. Икра зернистая
2. Ассорти рыбное
3. Овощи натуральные

4. Грибы, запеченные в сметанном соусе
5. Бульон с расстегаем
6. Лангет с картофелем жареным из вареного
7. Кофе черный с лимоном

Подобрать ассортимент напитков и винно-водочных изделий к блюдам, а также посуду для них.

Рассчитать необходимое количество посуды, приборов, белья для подачи и еды.

Задание № 7

А) Представить вариант сервировки стола, а также предложить способы и последовательность обслуживания гостей на банкете по поводу юбилея в ресторане высшего класса:

Меню заказного обеда:

Холодные блюда и закуски

Ассорти рыбное

Ассорти мясное

Салат столичный

Горячие закуски

Вторые горячие блюда

Осетр, припущенный в соусе белое вино, овощи припущенные

Филе жареное с грибами и картофелем фри

Сладкие блюда

Крем ореховый

Яблоки печеные

Г орячие напитки :

Кофе черный

Б) Подобрать винно-водочные изделия к каждой закуске и блюду, а также посуду для употребления напитков.

Задание № 8

Рассчитать численный состав официантов для обслуживания банкета- коктейля. Принять количество участников банкета 100 человек. Предложить меню и карту вин.

Предложить схему проведения банкета.

Задание № 9

Составить меню для кейтеринга (обед на 20 человек) в офисе организации.

Подобрать необходимое количество инвентаря, посуды, оборудования.

Предложить порядок обслуживания.

Задание № 10

Составить меню полного рациона на один день для питания туристов на пешеходном маршруте.

Подобрать необходимое количество посуды, приборов для еды.

Задание № 11

Предложить варианты завтраков для питания туристов из разных стран, которые включаются в путевку/ваучер.

Представить схемы сервировки стола к завтраку по предложенным видам завтраков.

Задание № 12

Составить меню для кейтеринга (буфет на 150 человек) для обслуживания болельщиков спортивного соревнования на стадионе. Подобрать необходимое количество инвентаря, посуды, оборудования.

Предложить порядок обслуживания

Вопросы для подготовки к зачету

1. Соотношение понятий культура - этика - эстетика - этикет.
2. Культура обслуживания и правила этикета. Показатели культуры обслуживания.
3. Критерии оценки уровня обслуживания.
4. Классификация услуг общественного питания.
5. Требования к обслуживающему персоналу и интерьеру торговой группы помещений.
6. Подготовка торговых помещений к обслуживанию.
7. Музыкальное и световое оформление предприятий общественного питания.
8. Эстетика стола: украшение стола (свечи, цветы и др.).
9. Столовое белье: скатерти, салфетки, декоративная укладка салфеток и правила их использования.
10. Столовая посуда и приборы: характеристика.
11. Организация обслуживания посетителей.
12. Основы составления меню. Карточка-меню.
13. Встреча и размещение посетителей. Оформление заказа.
14. Подача буфетной продукции.
15. Правила работы с подносом.
16. Подача заказанных блюд, горячих и холодных напитков.
17. Правила подачи горячих закусок, супов и горячих блюд.
18. Правила подачи сладких блюд.
19. Правила подачи горячих и холодных напитков.
20. Правила подачи винно-водочных изделий к закускам и блюдам.
21. Обслуживание банкетов. Общие вопросы.
22. Рассадка гостей за столом. Схемы рассадки.
23. Правила сервировки стола.
24. Правила сервировки банкета за столом с полным обслуживанием.
25. Дипломатический прием.
26. Правила сервировки банкета за столом с частичным обслуживанием.
27. Правила организации свадебного банкета.
28. Правила организации банкета-фуршета.
29. Правила организации банкета-коктейля, банкета коктейля-фуршета.
30. Правила организации банкета-чая.
31. Правила сервировки и организации стола по-шведски, стола «А ля фуршет».
32. Правила организации комбинированного банкета.
33. Этика и эстетика речи за столом: тосты, здравицы, застольные речи.
34. Виды торговых помещений, их характеристика.
35. Интерьеры залов.
36. Оборудование торговых помещений.
37. Столовые приборы: характеристика по материалу, назначению. 38.5 Столовое белье: характеристика по материалу, назначению.
39. Информационное обеспечение торгового процесса.
40. Принципы составления меню.
41. Виды меню, особенности.
42. Карта вин, принципы составления.
43. Правила подбора напитков к блюдам и закускам.
44. Предварительная и дополнительная сервировка стола.