

Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

СОГЛАСОВАНО

Представитель работодателя

Исполнительный директор

Сибирской ассоциации гостеприимства

 И.В. Максимова

«20» ноября 2019 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

43.02.01 «Организация обслуживания в общественном питании»  
Специальность

Красноярск  
2019

Итоговая аттестация: фонд оценочных средств

Разработан в соответствии с ПВД ФОС-2017 Университета, ФГОС СПО и учебным планом специальности 43.02.01 «Организация обслуживания в общественном питании»

Разработчики  Н.С. Зайцева

 Н.В. Гарима

## СОДЕРЖАНИЕ

	Стр
1 Состав фонда оценочных средств для проведения итоговой аттестации	4
2 Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы среднего профессионального образования	5
3 Формы, методы и критерии оценивания	7
3.1 Итоговый междисциплинарный экзамен	7
3.2 Выпускная квалификационная работа	8
4 Типовые контрольные задания	11
4.1 Итоговый междисциплинарный экзамен	11
4.2 Выпускная квалификационная работа	27

## **1 Состав фонда оценочных средств для проведения итоговой аттестации**

Итоговая аттестация выпускника по образовательной программе среднего профессионального образования - программе подготовки специалистов среднего звена проводится в форме итоговых аттестационных испытаний в соответствии с учебным планом по специальности 43.02.01 «Организация обслуживания в общественном питании»:

- итоговый междисциплинарный экзамен;
- защита выпускной квалификационной работы (ВКР).

Фонд оценочных средств для проведения итоговой аттестации включает в себя:

- перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций, а также шкал оценивания;
- типовые контрольные задания.

**2 Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы среднего профессионального образования**

Код компетенции	Содержание компетенции
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативных правовых документов, а также требования стандартов и иных нормативных документов.
ПК 1.1.	Анализировать возможности организации по производству продукции общественного питания в соответствии с заказами потребителей.
ПК 1.2.	Организовывать выполнение заказов потребителей.
ПК 1.3.	Контролировать качество выполнения заказа.
ПК 1.4.	Участвовать в оценке эффективности деятельности организации общественного питания.
ПК 2.1.	Организовывать и контролировать подготовку организаций общественного питания к приему потребителей.
ПК 2.2.	Управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей.

Код компетенции	Содержание компетенции
ПК 2.3.	Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями.
ПК 2.4.	Осуществлять информационное обеспечение процесса обслуживания в организациях общественного питания.
ПК 2.5.	Анализировать эффективность обслуживания потребителей.
ПК 2.6.	Разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания.
ПК 3.1.	Выявлять потребности потребителей продукции и услуг организации общественного питания.
ПК 3.2.	Формировать спрос на услуги общественного питания, стимулировать их сбыт.
ПК 3.3.	Оценивать конкурентоспособность продукции и услуг общественного питания, оказываемых организацией.
ПК 4.1.	Контролировать соблюдение требований нормативных документов и правильность проведения измерений при отпуске продукции и оказании услуг.
ПК 4.2.	Проводить производственный контроль продукции в организациях общественного питания.
ПК 4.3.	Проводить контроль качества услуг общественного питания.

### 3 Формы, методы и критерии оценивания

#### 3.1 Итоговый междисциплинарный экзамен

Итоговый междисциплинарный экзамен проводится по основным разделам профессиональных модулей ПМ.01 «Организация питания в организациях общественного питания» и ПМ.02 «Организация обслуживания в организациях общественного питания», результаты освоения которых имеют определяющее значение для профессиональной деятельности выпускников.

Государственный экзамен проводится в форме автоматизированного контроля знаний. Решение о форме проведении государственного экзамена принимается ученым советом института при утверждении ППСЗ (в программе ГИА).

##### *Критерии оценивания*

Результаты государственного экзамена определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешное прохождение государственного аттестационного испытания.

При проведении государственного экзамена с использованием баз тестовых материалов рекомендуется использовать следующие критерии оценивания знаний студентов:

Уровень знаний студентов			
Оценка			
Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
100-90%	89-75%	74-60%	Менее 60%

#### 3.2 Выпускная квалификационная работа

ВКР представляет собой выполненную обучающимся (несколькими обучающимися совместно) работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы является заключительным этапом подготовки специалиста.

Выпускная квалификационная работа (далее – ВКР) — это итоговая аттестационная, самостоятельная учебно-исследовательская работа студента, выполненная им на выпускном курсе, оформленная с соблюдением необходимых требований и представленная по окончании обучения к защите перед государственной аттестационной комиссией. ВКР выполняется в соответствии с Федеральным государственным стандартом.

Выполнение ВКР призвано способствовать систематизации, закреплению и совершенствованию полученных студентом знаний, профессиональных, учебно-исследовательских умений, практического опыта и профессиональных компетенций.

### **3.2.1 Требования к выпускной квалификационной работе**

Выпускная квалификационная работа тесно связана с преддипломной практикой. На основе изучения общепрофессиональных и специальных дисциплин, а также на основе конкретных материалов, собранных по месту прохождения производственных и преддипломной практик студенты проводят всесторонний и глубокий анализ состояния рассматриваемого вопроса на базовом предприятии, организации и на базе полученных результатов разрабатывают практические рекомендации.

ВКР должна иметь актуальность и практическую значимость и может выполняться по предложениям (заказам) предприятий, организаций общественного питания различных организационно-правовых форм.

Выпускная квалификационная (дипломная) работа – итоговая работа по изучению ПМ.02 Организация обслуживания в организациях общественного питания.

Защита ВКР студентами является обязательным испытанием, включаемым в итоговую государственную аттестацию всех выпускников, завершающих обучение по специальностям Федерального государственного образовательного стандарта.

Защита ВКР проводится с целью выявления готовности выпускника к осуществлению основных видов деятельности и соответствия уровня и качества подготовки выпускников Федеральному государственному образовательному стандарту среднего профессионального образования в части государственных требований к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников, требованиями регионального компонента и компонента образовательного учреждения.

Результаты защиты дипломной работы определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Принятие решения по каждому из выпускников производится комиссией на основании ознакомления ее членов с оригиналом представленной работы, доклада ее автора в ходе защиты, умения выпускника представить свою работу и правильно ответить на вопросы членов комиссии, а также отзыва руководителя и представленной рецензии.

Государственная экзаменационная комиссия принимает решение на закрытом заседании простым большинством голосов членов комиссии, присутствующих на заседании, при обязательном присутствии председателя или заместителя председателя экзаменационной комиссии. При равном числе



голосов председатель (заместитель председателя) обладает правом решающего голоса.

Выставленные оценки объявляются в день защиты дипломных работ после оформления в установленном порядке протокола заседания государственной экзаменационной комиссии.

Основными критериями оценки качества дипломных работ являются:

- актуальность темы исследования, сложность ее разработки;
- логичность структуры и содержания работы, полнота раскрытия темы исследования, степень достижения поставленных целей и задач;
- полнота использования источников, отечественной и иностранной специальной литературы по рассматриваемым вопросам;
- полнота и качество собранных фактических данных по объекту исследования, качество проведенных расчетов;
- творческий характер анализа и обобщения фактических данных на основе современных методов и научных достижений;
- практическое значение предложений, выводов и рекомендаций, степень их обоснованности и возможность реального внедрения в работу учреждений и организаций;
- содержание отзывов на квалификационную (дипломную) работу;
- навыки лаконичного, четкого и грамотного изложения материала, оформление работы в соответствии с методическими указаниями, качество представленного графического материала, навыки владения компьютерной техникой в процессе выполнения и защиты дипломной работы;
- уровень теоретической, практической подготовки студента-выпускника, умение вести полемику по теоретическим и практическим вопросам дипломной работы, глубина и правильность ответов на замечания рецензентов и вопросы членов ГЭК.

Оценка **«отлично»** выставляется за выпускную квалификационную работу, которая имеет исследовательский характер, грамотно изложенную теоретическую часть, логичное, последовательное изложение материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями. При её защите студент:

- показывает глубокие знания вопросов темы;
- свободно оперирует данными исследования;
- вносит обоснованные предложения по улучшению качества обслуживания населения, совершенствованию работы организаций общественного питания и ее административно-управленческого аппарата;
- свободно оперирует понятиями и категориями в области организации обслуживания, менеджмента и управления персоналом;
- владеет современными методами исследования;
- во время доклада использует наглядный материал;
- без затруднений отвечает на поставленные вопросы.

Выпускная квалификационная работа имеет положительный отзыв научного руководителя и рецензента.

Оценка **«хорошо»** выставляется за выпускную квалификационную работу, которая имеет исследовательский характер, грамотно изложенную теоретическую часть, последовательное изложение материала с соответствующими выводами, однако историография проблемы и анализ источников неполный, выводы недостаточно аргументированы, в ее структуре и содержании есть отдельные погрешности, не имеющие принципиального характера. При её защите студент:

- показывает знания вопросов темы;
- оперирует данными исследования;
- вносит предложения по улучшению качества обслуживания населения, совершенствованию работы организаций общественного питания и ее административно-управленческого аппарата;
- оперирует понятиями и категориями в области организации обслуживания, менеджмента и управления персоналом;
- во время доклада использует наглядные пособия;
- без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы.

Выпускная квалификационная работа имеет положительный отзыв научного руководителя и рецензента.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется за выпускную квалификационную работу, которая имеет в целом исследовательский характер. Анализ теоретических положений по теме исследования выполнен поверхностно, в работе просматривается непоследовательность изложения материала или представлены необоснованные предложения. При защите ВКР студент проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, не дает полного аргументированного ответа на заданные вопросы.

В отзывах научного руководителя и рецензента имеются существенные замечания по содержанию работы и методике анализа.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется за выпускную квалификационную работу, которая не носит исследовательского характера, не отвечает требованиям, изложенным в методических указаниях (Методические указания к выпускной квалификационной работе для студентов специальности 43.02.01 «Организация обслуживания в общественном питании» / сост. Н.С. Зайцева, Н.В. Тарима. - Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2017. – 49 с.) В работе нет выводов, либо они носят декларативный характер. При защите работы студент либо не может, либо в значительной степени затрудняется отвечать на поставленные вопросы или при ответе допускает существенные ошибки.

В отзывах научного руководителя и рецензента имеются серьезные критические замечания.

Результаты защиты дипломных работ оформляются протоколами заседания Государственной экзаменационной комиссии.

По результатам государственной итоговой аттестации студентов-выпускников комиссия по защите дипломных работ принимает решение о присвоении им квалификации по соответствующей специальности и выдаче диплома о среднем профессиональном образовании.

#### **4 Типовые контрольные задания**

##### **4.1 Государственный экзамен**

Для подготовки к итоговому междисциплинарному экзамену студенты имеют возможность использовать такой программный продукт, как электронные курсы в системе Moodle. Для студентов специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании подготовлены тесты автоматизированного контроля знаний (режим доступа: <https://e.sfu-kras.ru/mod/quiz/view.php?id=13960>). Данный электронный ресурс позволяет ознакомиться с базой тестовых заданий по всем профессиональным модулям и междисциплинарным курсам, выносимым на государственный экзамен, и представляет собой интерактивное online - дополнение к учебным аудиторным курсам, учебникам, методическим пособиям и позволяют решать тестовые задания, осуществлять работу над ошибками, просматривать свои оценки и т.д. База тестовых заданий в электронном курсе постоянно обновляется, пополняется и является доступной в любое время и в любом месте, что позволяет сделать обучение более удобным и эффективным.

Кроме того, для самостоятельной работы студентов в рамках подготовки к итоговому государственному экзамену составлены методические рекомендации, в которых отражены требования по подготовке к государственному экзамену, порядок его проведения, основное содержание тем и тестовые материалы для самоподготовки по междисциплинарным курсам, входящим в профессиональные модули специальности. (Методические рекомендации по подготовке к итоговому междисциплинарному экзамену / ФГАОУ ВО СФУ Торгово-экономический институт; сост. Н.С. Зайцева, Н.В. Тарима. – Красноярск, 2017. – 210 с.).

##### *Примеры тестовых заданий*

МДК.01.01 Товароведение продовольственных товаров и продукции общественного питания

**1. ... - животный крахмал**

**2. Суточное потребление жира, г:**

1. 25-50

2. 50-80

3. 80-100

4. 400-500

**3. Показатель, определяющий хлебопекарные достоинства пшеничной муки:**

1. Зольность

2. Количество и качество сырой клейковины

3. Крупность помола

4. Цвет

**4. Продукт, получаемый увариванием плодов или их частей, ягод в сахарном сиропе:**

1. джем
2. варенье
3. конфитюр
4. повидло

**5. Сахар - песок обыкновенный содержит сахарозы, %:**

1. не менее 99,75
2. не более 99,75
3. не менее 99,9
4. не более 99,9

**6. Вид капусты, имеющий длинный стебель, в пазухах листьев которой растут мелкие качанчики...**

**7. Свекла по качеству подразделяется на классы:**

- |                |               |
|----------------|---------------|
| 1.экстра. 1. 2 | 3. 1. 2, 3    |
| 2. 1. 2        | 4. не делится |

**8. Вещества, придающие чаю терпкий вяжущий вкус и красивый цвет:**

1. алкалоиды
2. гликозиды
3. дубильные вещества
4. органические кислоты

**9. Процессы, влияющие на изменение цвета кофейных зерен при обжарке:**

1. карамелизация сахаров
2. уменьшение дубильных веществ
3. гидролиз жира
4. уменьшение влаги

**10. Товарные сорта подсолнечного нерафинированного масла:**

- |                    |                |
|--------------------|----------------|
| 1. премиум, в/с, 1 | 3. 1, 2        |
| 2. в/с, 1, 2       | 4. экстра, 1,2 |

**11. Сырье для животных топленых жиров...**

**12. Углеводы содержащиеся в мясе**

- |                      |                        |
|----------------------|------------------------|
| 1. гликоген, глюкоза | 3. клетчатка, инулин   |
| 2. лактоза, сахароза | 4. гликоген. клетчатка |

**13. Для сохранения цвета мясных изделий при их изготовлении применяют ...**

**14. Содержание белков в мясе рыб, %**

- |            |            |
|------------|------------|
| 1. 10 - 15 | 3. 30 – 40 |
| 2. 8 - 23  | 4. 40-45   |

**15. Навага и путассу относят к семейству**

- |              |              |
|--------------|--------------|
| 1. тресковых | 3. лососевых |
| 2. карповых  | 4. окуневых  |

**16. Основной белок молока**

- |             |             |
|-------------|-------------|
| 1. глобулин | 3. альбумин |
| 2. казеин   | 4. эластин  |

## МДК.01.02 Организация и технология производства продукции общественного питания

1. Полуфабрикат – это:

- а. исходные продукты, предназначенные для дальнейшей обработки
- б. продукт или сочетание продуктов, доведенных до готовности, порционированных и оформленных
- в. пищевой продукт, прошедший одну или несколько стадий тепловой обработки, без доведения до готовности

2. Предприятия, удовлетворяющие повседневный спрос потребителей:

- а. рестораны
- б. кафе
- в. бары
- г. столовые

3. Дополните: В зависимости от характера производства предприятия общественного питания подразделяются на предприятия с полным циклом производства, доготовочные и .....

4. Дополните: В зависимости от времени функционирования ПОП могут быть постоянно действующими и .....

5. Дополните: Заготовочным предприятиям питания присуща функция - .....

6. Предприятие (объект) питания, предоставляющее потребителю услуги по организации питания и досуга или без досуга, с предоставлением ограниченного, по сравнению с рестораном, ассортимента продукции и услуг, реализующее фирменные блюда, кондитерские и хлебобулочные изделия, алкогольные и безалкогольные напитки, покупные товары - это .....

- а. бар
- б. кафе
- в. ресторан
- г. закусочная

7. Дополните: Предприятие (объект) питания с ограниченным ассортиментом блюд и изделий несложного изготовления и предназначенное для быстрого обслуживания потребителей, с возможной реализацией алкогольных напитков, покупных товаров – это .....

8. Предприятие (объект) общественного питания, реализующее с потреблением на месте ограниченный ассортимент продукции общественного питания из полуфабрикатов высокой степени готовности, в том числе холодные и горячие блюда, закуски, мучные кулинарные, хлебобулочные и кондитерские изделия, алкогольные и безалкогольные напитки, покупные товары - это .....

- а. магазины - кулинарии
- б. закусочные
- в. буфеты
- г. кафетерии

9. Дополните: Предприятие (объект) общественного питания, оборудованное буфетной или барной стойкой, реализующее с потреблением на месте горячие напитки, прохладительные напитки, ограниченный ассортимент продукции общественного питания из полуфабрикатов высокой степени готовности, в том числе бутерброды, хлебобулочные и кондитерские изделия, горячие блюда несложного изготовления и покупные товары - это .....

10. Дополните: Современные города характеризуются наличием четко обозначенных основных зон:

- жилищно - административной
- коммунально - складской
- отдыха
- .....

11. Зона города, которая включает жилые массивы, административные, общественные учреждения и учебные заведения:

- а. отдыха
- б. промышленная
- в. жилищно - административная
- г. коммунально – складская

12. Основное производственное подразделение, которое представляет собой обособленную часть предприятия, в которой выполняется комплекс работ:

- а. цех
- б. рабочее место
- в. производственный участок
- г. отделение

13. Часть цеха, на которой процесс труда осуществляется одним или группой работников, выполняющих определенные операции:

- а. рабочее место
- б. производственный участок
- в. поточная линия
- г. отделение

14. Дополните: На предприятиях с небольшим объемом производственной программы, имеющих ограниченный ассортимент выпускаемой продукции на специализированных ПОП организуется структура производства .....

15. Гардероб персонала с душами и туалетными комнатами относится к группе помещений:

- а. производственных
- б. административно-бытовых
- в. торговых
- г. складских

16. К доготовочным цехам предприятий общественного питания относятся:

- а. кондитерский цех;
- б. цех обработки зелени;
- в. холодный цех;
- г. мясной цех.

17. В холодном цехе НЕ применяют механическое оборудование:

- а. овощерезки;
- б. мясорубки;
- в. слайсеры;
- г. универсальный привод.

18. Дополните: Разделение труда внутри предприятий общественного питания может быть функциональным, квалификационным (пооперационным) и .....

19. Бригады работников, которые создаются на крупных ПОП в цехах с большим объемом работы, в специализированных заготовочных цехах с поточными линиями:

- а. специализированные
- б. универсальные
- в. комплексные

20. График выхода на работу, предусматривающий одновременный приход и уход с работы всех работников производства - это график :

- а. линейный
- б. ленточный
- в. комбинированный
- г. суммированного учета рабочего времени

21. Установите соответствие складских помещений и продуктов, которые в них хранятся

- |    |  |    |   |
|----|--|----|---|
| а. | кладовая сухих продуктов                           | а. | яблоки, лук зеленый, салат, свежая капуста    |
| б. | охлаждаемая молочно-жировая камера                 | б. | сыр, сметана, яйца, ветчина                   |
| в. | охлаждаемая мясо-рыбная камера                     | в. | репчатый лук, корнеплоды, чеснок              |
| г. | охлаждаемая камера фруктов, ягод, зелени, напитков | г. | мука, крупы, чай, кофе, сахар, соль, пряности |
| д. | кладовая овощей                                    | д. | птица, субпродукты, морепродукты              |

22. Время, затрачиваемое на непосредственное осуществление технологического процесса:

- а. основное
- б. вспомогательное
- в. подготовительно-заключительное

23. Фотография рабочего дня проводится в ..... этапов:

- а. 3
- б. 4
- в. 5

МДК.01.03 Физиология питания, санитария и гигиена

**1. К пищевым веществам относятся:**

- а) белки
- б) жиры
- в) углеводы
- г) все выше перечисленные вещества.

**2. Основным пластическим материалом, из которого строятся клетки, ткани и органы тела человека являются:**

- а) углеводы
- б) белки
- в) жиры
- г) витамины

**3. Источником полноценных белков являются**

- а) только животные продукты
- б) только растительные продукты
- в) животные и растительные продукты
- г) животные продукты и бобовые

**4. Энергетическая ценность 1г. жира составляет**

- а) 9 ккал.
- б) 8 ккал.
- в) 7 ккал.
- г) 5 ккал.

**5. К ненасыщенным жирным кислотам относятся:**

- а) олеиновая, линолевая, линоленовая, арахидоновая и др.
- б) стеариновая, пальмитиновая, капроновая, масляная и др.
- в) олеиновая, линолевая, капроновая, масляная и др.
- г) стеариновая, пальмитиновая, линоленовая, арахидоновая и др.

**6. К моносахаридам относятся**

- а) сахароза, лактоза, мальтоза
- б) крахмал, гликоген, клетчатка
- в) глюкоза, фруктоза, галактоза

**7. К дисахаридам относятся**

- а) сахароза, лактоза, мальтоза
- б) крахмал, гликоген, клетчатка
- в) глюкоза, фруктоза, галактоза

**8. К макроэлементам относятся**

- а) йод, фтор, медь, кобальт, марганец и др.
- б) кальций, фосфор, магний, железо, калий и др.
- в) золото, ртуть, радий и др.

**9. Начальный отдел пищеварительного аппарата, в котором пища подвергается первоначальной механической обработке называется**

- а) ротовая полость;
- б) желудок;
- в) кишечник;
- г) печень
- д) пищевод

**10. Крупная железа, вырабатывающая желчь называется**

- а) желудок;
- б) поджелудочная железа;

- в) кишечник;
- г) печень.
- д) пищевод

**11. Энергетическая ценность 1г. белка составляет**

- а) 9 ккал.
- б) 8 ккал.
- в) 4 ккал.
- г) 5 ккал.

**12. Аминокислоты которые могут синтезируются в организме называются**

а) незаменимыми

б) заменимыми

**13. К заменимым аминокислотам относятся:**

- а) лизин, триптофан, метионин, лейцин, изолейцин, валин, треонин, фенилаланин
- б) аргинин, цистин, тирозин, аланин
- в) аргинин, цистин, лизин, триптофан, тирозин, аланин, валин, треонин

**14. Низкомолекулярными органическими веществами различной химической природы, выполняющими роль биологических регуляторов жизненных процессов в организме человека, являются:**

- а) углеводы
- б) белки
- в) жиры
- г) витамины

**15. Избыточное потребление витаминов А и D приводит к отравлению организма, называемому**

- а) гиповитаминозы
- б) гипервитаминозом.

**16. Органические соединения, состоящие из углерода, водорода и кислорода, синтезирующиеся в растениях из углекислоты и воды под действием солнечной энергии называются**

- а) углеводы
- б) белки
- в) жиры
- г) витамины

**17. В свободном виде в пищевых продуктах не встречается**

- а) глюкоза
- б) фруктоза
- в) галактоза

**18. Расход питательных веществ организмом для получения необходимой энергии называется**

- а) диссимиляцией
- б) ассимиляцией

**19. Энергия затрачиваемая на работу внутренних органов и теплообмен называется**

- а) главным обменом
- б) основным обменом
- в) энергетическим обменом

**20. Жиры покрывают**

- а) 12% от всей потребности организма в энергии
- б) 20% от всей потребности организма в энергии
- в) 30% от всей потребности организма в энергии
- г) 60% от всей потребности организма в энергии





**12. На приеме «фуршет» устанавливают:**

- |    |                 |    |                        |
|----|-----------------|----|------------------------|
| а. | обеденные столы | в. | банкетные столы        |
| б. | высокие столы   | г. | не устанавливают столы |

**13. Меню банкета с частичным обслуживанием официантами включает:**

- а. широкий ассортимент горячих напитков
- б. широкий ассортимент горячих блюд
- в. широкий ассортимент холодных закусок
- г. широкий ассортимент сладких блюд

**14. При организации приема Коктейль:**

- а. устанавливают барную стойку
- б. устанавливают банкетные столы
- в. устанавливают обеденные столы
- г. устанавливают кофейные столы

**15. При обслуживании банкета коктейль, 1 официант обслуживает:**

- |    |              |    |              |
|----|--------------|----|--------------|
| а. | 6-8 гостей   | в. | 8-10 гостей  |
| б. | 15-20 гостей | г. | 10-15 гостей |

**16. На аперитив не предлагают:**

- |    |                  |    |               |
|----|------------------|----|---------------|
| а. | легкие закуски   | в. | соки          |
| б. | минеральную воду | г. | сладкие блюда |

**17. Сервировку фуршетного стола начинают с расстановки:**

- |    |                     |    |                   |
|----|---------------------|----|-------------------|
| а. | бутылок с напитками | в. | фарфоровой посуды |
| б. | стеклянной посуды   | г. | ваз с цветами     |

**18. К комбинированным банкетам относятся:**

- |    |                        |    |                 |
|----|------------------------|----|-----------------|
| а. | банкет коктейль-фуршет | в. | банкет-чай      |
| б. | банкет-фуршет          | г. | банкет-коктейль |

**19. На «кувертной» карточке указывается:**

- а. перечень закусок, блюд и напитков
- б. Ф.И.О. гостя
- в. вид приема
- г. продолжительность приема

**20. Основной способ подачи блюд на банкете с полным обслуживанием официантами:**

- а. русский
- б. английский
- в. французский
- г. европейский

- 21. В меню банкета за столом с полным обслуживанием официантами рекомендуется включать:**
- а. 1-2 наименования холодных закусок
  - б. 8-10 наименований холодных закусок
  - в. 4-6 наименований холодных закусок
  - г. 3-4 наименования холодных закусок
- 22. В меню банкета за столом с частичным обслуживанием официантами рекомендуется включать:**
- а. 1-2 наименования холодных закусок
  - б. 8-10 наименований холодных закусок
  - в. 12-16 наименований холодных закусок
  - г. 3-4 наименования холодных закусок
- 23. При сервировке банкета за столом ножи кладутся:**
- а. справа лезвием к тарелке
  - б. слева лезвием к тарелке
  - в. справа лезвием от тарелки
  - г. слева лезвием от тарелки
- 24. При сервировке банкета за столом столовая ложка кладётся:**
- а. справа носиком вниз
  - б. слева носиком вниз
  - в. справа носиком вверх
  - г. слева носиком вверх
- 25. Чашку с горячим напитком (чай, кофе) на банкете - чай ставят:**
- а. справа от десертной тарелки
  - б. слева от десертной тарелки
  - в. за десертной тарелкой
  - г. на десертную тарелку
- 26. Вторые горячие блюда на банкете - фурушет подают:**
- а. на закусочных тарелках
  - б. на фарфоровых блюдах
  - в. на металлических блюдах
  - г. на столовых мелких тарелках
- 27. Десертные блюда на банкете - коктейль подают:**
- а. в глубоких десертных тарелках
  - б. в креманках
  - в. на закусочных тарелках
  - г. в розетках
- 28. При подаче блюд французским способом (в обнос) на банкетах за столом официант подходит к гостю:**
- а. слева
  - б. справа
  - в. сзади
- 29. До начала банкета гостям подают:**
- а. диджестивы

- б. аперитивы
- в. горячие напитки

**30. При подаче аперитива рюмки, бокалы и фужеры заполняют:**

- а. на 2/3 объема
- б. на 3/4 объема
- в. на 1/2 объема

**31. В меню банкета за столом с полным обслуживанием официантами рекомендуется включать:**

- а. 1-3 наименования вторых горячих блюд
- б. 4-5 наименований вторых горячих блюд
- в. 6-8 наименований вторых горячих блюд

**32. В меню банкета – коктейль рекомендуется включать:**

- а. 1-2 наименования сладких блюд
- б. 5-6 наименований сладких блюд
- в. 3-4 на именованя сладких блюд

## МДК.02.02 Психология и этика профессиональной деятельности

**1. К социальной психологии имеют непосредственное отношение:**

- а. развлечение публики
- б. массовые психические явления
- в. основы клинической диагностики
- г. психология общения и взаимодействия
- д. компьютерная психодиагностика

**2. Отрасль психологии, изучающая физиологические основы психической деятельности**

- а. психофизиология
- б. парапсихология
- в. социальная психология
- г. возрастная психология
- д. психология рекламы
- е. педагогическая психология

**3. Объективными методами психологических исследований являются:**

- а. эксперимент
- б. тест-опросник
- в. проективный тест
- г. опрос
- д. беседа
- е. наблюдение

**4. К психическим состояниям личности относятся:**

- а. бодрость
- б. восприятие
- в. речь
- г. усталость
- д. темперамент

**5. Приведите в соответствие психические явления и их виды**

- |                          |  |
|--------------------------|--|
| 1. психические процессы  | а. апатия, темперамент, восприятие, мышление, депрессия                |
| 2. психические состояния | б. темперамент, характер, способности, направленность личности         |
| 3. психические свойства  | в. ощущение, восприятие, память, мышление, речь, воображение, мышление |
|                          | г. усталость, апатия, эмоциональный подъем, депрессия                  |

**6. Относятся к контактным следующие ощущения**

- а. кожные
- б. слуховые
- в. зрительные
- г. вкусовые
- д. осязательные

7. ... - психический процесс познавательной деятельности, отражающий в сознании человека общие свойства предметов и явлений, а также связь между ними

- а. мышление
- б. восприятие
- в. воображение
- г. ощущение
- д. речь

8. ... - сознательное регулирование человеком своего поведения и деятельности

- а. мышление
- б. эмоции
- в. чувства
- г. восприятие
- д. воля

9. ... - это бурно протекающая, кратковременная эмоциональная вспышка, которая захватывает всю личность человека

- а. аффект
- б. фрустрация
- в. апатия
- г. депрессия

10. Отличительными особенностями внешнего вида человека астенического типа являются:

- а. худощавость
- б. узкие плечи
- в. широкие плечи
- г. тенденция к ожирению
- д. плоская или впалая грудная клетка

11. Типично для холерика:

- а. до крайности подвижный
- б. застенчив
- в. склонен к аффектам
- г. медлителен
- д. чередование циклов подъема и спада
- е. уравновешенность

12. ... - группы, возникающие и существующие, исходя из потребностей общества или людей

- а. лабораторные
- б. естественные
- в. условные
- г. нереферентные

13. Типично для демократического стиля руководства

- а. упор на экономические методы управления
- б. централизация полномочий
- в. коллегиальность в решениях
- г. единоличность в решениях
- д. равнодушие к критике

14. Верным является утверждение:

- а. демократический и авторитарный стили дают примерно равные показатели продуктивности
- б. в любой ситуации предпочтительней демократический стиль руководства
- в. в любой ситуации предпочтительней авторитарный стиль руководства

15. Открытыми являются следующие вопросы:

- а. "Вы будете брать этот товар?"
- б. "Вы подпишете договор?"
- в. "Почему Вы решили выбрать эту модель?"
- г. "Вы пьете кофе?"
- д. "Что конкретно Вас не устраивает?"
- е. "Вы готовы?"

16. "Закрытые" позы в общении:

- а. стоя: руки раскрыты ладонями вверх
- б. стоя: руки скрещены на груди
- в. сидя: руки раскинуты, ноги вытянуты
- г. стремление занять как можно меньше места в пространстве
- д. расстегнутый пиджак
- е. скрещенные ноги

17. ... - заключается в том, что информация о человеке накладывается на тот образ, который был создан заранее

- а. эффект стереотипизации
- б. эффект ореола

- в. эффект авансирования  г. фактор превосходства

**18. Для позиции Родителя (по типологии Э. Берна) характерны:**

- а. снисходительные интонации  г. критический настрой  
 б. спокойное, внимательное  д. игривое состояние  
состояние  в. спонтанная подвижность  е. реализм

**19. Предметы труда, технология производства, организация работы служат объектами ... общения**

- а. неформального  в. межличностного  
 б. политического  г. профессионального

**20. ... - конфликт, участниками которого являются психологические факторы внутреннего мира человека:**

- а. межгрупповой  в.  г. конфликт по  
 б.  внутриличный  горизонтали  
межличный  д. смешанный

**21. ... - конфликты, разрешение которых выводит организацию на более высокий и эффективный уровень развития**

- а.  б.  г. затяжные  
деструктивные  конструктивные  д.  
 в. субъективные  внутриличные

**22. Внутренние силы, связанные с потребностями и побуждающие личность к определенной деятельности, называются ...**

- а.  б.  в.  г. целями  
потребностями  установками  мотивами

**23. Способность к автоматическому выполнению отдельных движений и их комбинаций:**

- а. навыки  в. привычки  д. игра  
 б. знания  г. умения  е. операции

**Приспособление человека к профессиональным, социальным и психологическим факторам трудовой деятельности и формирование у субъекта индивидуального стиля деятельности называется...**

- а. профессиональным самоопределением  
 б. профессиональной консультацией  
 в. профессиональной адаптацией  
 г. профессиональной ориентацией

## МДК.02.03 Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания

1. *Английское слово «менеджмент» происходит от латинского слова «манус», которое на русском языке означает...*
- А. рука
  - Б. купец
  - В. воин
  - Г. деньги
2. *Специфические функции управления - ...*
- А. выполняются всеми руководителями, независимо от сферы деятельности и Б. масштабов организации
  - В. выполняются руководителем в зависимости от конкретной ситуации и используемых методов управления
3. *... - способы работы с конкретными инструментами, средствами управления, способы реализации функций управления*
- А. функции менеджмента
  - Б. объект управления
  - В. субъекты управления
  - Г. категории управления
  - Д. методы управления
4. *Менеджмент – это наука, изучающая*
- А. рыночные отношения
  - Б. управление интеллектуальными, финансовыми, сырьевыми и материальными ресурсами
  - В. способы финансирования системы здравоохранения
  - Г. структуру рынка
5. *Роль «лидера» по Г.Минцбергу относится к типу ролей менеджера*
- А. межличностные роли
  - Б. роли, связанные с принятием решений
  - В. информационные роли
6. *Из перечисленных менеджеров: 1. Генеральный директор и члены правления, 2. Руководители самостоятельных органов, 3. Руководители цехов, к высшему звену управления относятся:*
- А. 1, 2
  - Б. 2
  - В. 1, 2,
  - Г. 1
7. *В 1911г была опубликована работа Тейлора «Принципы научного управления». Одним из его тезисов было:*
- А. изучать межличностные отношения в коллективе
  - Б. отбор рабочих на основе научных критериев, их тренировка и обучение
  - В. ценить инициативу работника
  - Г. корпоративный дух
8. *Процессный подход в менеджменте рассматривает:*
- А. управление как непрерывную серию взаимосвязанных управленческих функций
  - Б. организацию как совокупность взаимосвязанных элементов
  - В. пригодность различных методов управления ситуацией
  - Г. разработка модели процесса управления
9. *Впервые ввел хронометраж рабочего дня*
- А. Тейлор
  - Б. Файоль
  - В. Мэйо
  - Г. Паркер Фоллетт
10. *Высшим достижением школы научного управления является разработка ...*
- А. методов мотивации труда
  - Б. методов математического моделирования
  - В. анализа рабочих операций
  - Г. способов психологической совместимости работников
11. *Формальными организациями являются:*
- А. семья
  - Б. государственные организации
  - В. клубы по интересам
  - Г. коммерческие организации
  - Д. сообщества земляков

12. Менеджеры ... звена организуют деятельность подразделений, контролируют степень выполнения планов, принимают решения, определяют ситуационные производственные проблемы и пути их решения, планируют и разрабатывают мероприятия по оптимизации деятельности подчиненного им отдела (подразделения)

- А. высшего  Б. среднего  В. низового

13. Скорость, с которой происходят изменения в окружении организации – это ...

- А. неопределенность внешней среды  
 Б. сложность внешней среды  
 В. взаимозависимость факторов внешней среды  
 Г. подвижность внешней среды

14. К среде косвенного воздействия внешней среды организации относятся:

- А. поставщики ресурсов  Г. научно-технический прогресс  
 Б. международные события  Д. государственные органы и законы  
 В. профсоюзы

15. ... - средство преобразования материалов, сырья, энергии и информации в нужный конечный продукт

- А. цели организации  В. задачи организации  
 Б. структура организации  Г. технология

16. ... - управленческая деятельность, отражаемая в планах и фиксирующая будущее состояние объекта менеджмента в текущие моменты времени

- А. планирование  В. мотивация  
 Б. организация  Г. контроль

17. ... заключается в определении главных целей деятельности организации и ориентировано на определение намечаемых конечных результатов с учетом средств и способов достижения поставленных целей и обеспечения необходимыми для этого ресурсами

- А. долгосрочное планирование  В. текущее планирование  
 Б. среднесрочное планирование  Г. оперативное планирование

18. Тактическое планирование проводится на основе ...

- А. потребностей коллектива  В. стратегии  
 Б. жизненных ценностей руководителя  Г. существующих структур

19. ... это обобщающая модель длительных действий, необходимых фирме для достижения поставленных целей при имеющихся возможностях

- А. стратегия  В. миссия  
 Б. тактика  Г. цель

20. Социальные цели

- А. увеличить заработную плату на 4%  
 Б. увеличить план товарооборота на 8%  
 В. купить новые столы в столовую для персонала  
 Г. снизить издержки обращения на 3%

21. система оптимального распределения функциональных обязанностей, прав и ответственности, порядка и форм взаимодействия между входящими в ее состав органами управления и работающими в них людьми – это

- А. задачи управления  В. миссия организации  
 Б. осуществление контроля в организации  Г. организационная структура управления

22. Полномочия ... ограничиваются правом планировать, рекомендовать, советовать или помогать, но не приказывать другим членам организации выполнять их распоряжения

- А. линейного персонала  В. функциональны  
 Б. штабного персонала

23. Механический тип организационных структур применим в следующих условиях:



- А. работа измеряема
  - В. авторитет власти завоевывается
  - Б. работу измерить сложно
  - Г. признается данная власть
24. **Линейная организация управления позволяет сформулировать управленческую структуру, которая является ...**
- А. гибкой
  - В. стабильной и прочной
  - Б. саморегулируемой
  - Г. изменчивой
25. **... - узаконенное право людей, занимающих управленческие должности, принимать решения и отдавать приказы подчиненным от имени компании**
- А. полномочия
  - В. делегирование
  - Б. ответственность
  - Г. власть
26. **Приведите в соответствие способы мотивации и их определение:**
- |                                    |   |
|------------------------------------|---|
| 1. <i>нормативная мотивация</i>    | А. основывающаяся на использовании власти и угрозе ухудшения удовлетворения потребностей работника в случае невыполнения им соответствующих требований                    |
| 2. <i>принудительная мотивация</i> | Б. воздействие не непосредственно на личность, а на внешние обстоятельства с помощью благ, побуждающих работника к определенному поведению                                |
| 3. <i>стимулирование</i>           | В. побуждение человека к определенному поведению посредством идейно-психологического воздействия: убеждения, внушения, информирования, психологического заражения и т.п.; |
27. **... представляют собой привычный, предопределяющий поведение человека уровень удовлетворения потребности**
- А. потребность
  - В. ожидания
  - Д. установка
  - Б. притязания
  - Г. стимул
28. **К гигиеническим факторам (по двухфакторной теории Ф. Герцберга) относятся:**
- А. условия работы
  - Д. возможность творческого и делового роста
  - Б. успех
  - Е. заработок
  - В. продвижение по службе
  - Г. межличностные отношения
29. **... функция контроля, обеспечивающая установление и поддержание обратной связи**
- А. проверочная
  - В. коммуникационная
  - Б. информационная
  - Г. ориентирующая
30. **... - это совокупность приемов и способов воздействия субъекта управления на управляемый объект для достижения поставленных целей**
- А. функция управления
  - В. субъекты управления
  - Б. методы управления
  - Г. объекты управления
31. **Приведите в соответствие виды организационно-стабилизирующих методов и их характеристику**
- |   |  |
|---|--|
| 1. <i>Организационное регламентирование</i> | А. устанавливаются пределы действия определенных процессов, отклонение которых возможно под влиянием определенных факторов |
| 2. <i>Нормирование</i>                      | Б. разъяснительная работа или проверка знаний, умений исполнителя  |
| 3. <i>Инструктирование</i>                  | В. определяются состав предприятия, функции его органов и должностных лиц; основывается на законе о предприятиях           |
32. **... анализирует аспекты поведения людей в трудовом коллективе, отношения руководителя и подчиненного, проблемы мотивации и психологического климата**
- А. психология труда
  - Б. психология управления
  - В. психотерапия
33. **... является приемом психологического воздействия на сотрудника, который допускает большие отклонения от моральных норм коллектива или результаты труда которого крайне неудовлетворительные**
- А. осуждение
  - В. запрещение
  - Б. требование
  - Г. порицание

34. ... решения лишь приблизительно обозначают схему действия подчиненных и дают им широкий простор для выбора приемов и методов реализации решений

- А. структурированные
- В. алгоритмические
- Б. контурные

35. ... представляет собой исследование сложных специальных вопросов на стадии выработки управленческого решения лицами, обладающими специальными знаниями и опытом, с целью получения выводов, мнений, рекомендаций и оценок

- А. математическое моделирование
- В. метод мозгового штурма (мозговая атака)
- Б. метод экспертных оценок
- Г. теория игр

36. ... - это коммуникация, каналом которой являются слухи

- А. нисходящая коммуникация
- В. горизонтальная коммуникация
- Б. восходящая коммуникация
- Г. неформальная коммуникация

37. Поддержание необходимой согласованности и организованности (через регламентацию в распоряжениях, указаниях, в групповых и социальных нормах) осуществляется благодаря ...

- А. функции социального контроля
- В. функции социализации
- Б. регулятивной функции
- Г. социально-педагогической функции

38. Типично для авторитарного стиля руководства:

- А. делегирование полномочий
- Б. единоличность в решениях
- В. коллегиальность в решениях
- Г. использование командных методов управления
- Д. поощрение инициативы
- Е. нетерпимость к критике

39. ... - это объекты, с которыми компания хочет ассоциироваться в глазах окружающих (название компании, архитектура и размеры здания головного офиса, его местоположение и внутренний интерьер и др.)

- А. мифы
- Б. символы
- В. обряды
- Г. традиции

## 4.2 Выпускная квалификационная работа

*Примерная тематика дипломных работ*

*Тематика по теоретико-аналитической части дипломной работы:*

1. Исследование внешней и внутренней среды организации.
2. Стратегическое планирование и реализация стратегий.
3. Совершенствование организационной структуры управления.
4. Система мотивации в организации и пути ее совершенствования как средство повышения конкурентоспособности.
5. Совершенствование контроля в организации.
6. Анализ и совершенствование методов управления персоналом в организации.
7. Анализ и совершенствование организационно-распорядительных методов управления кадровым потенциалом организации.
8. Совершенствование социально-психологических методов в управлении персоналом.
9. Совершенствование информационного обеспечения менеджмента.
10. Совершенствование делового общения в организации.
11. Роль стиля работы руководителя в управлении организацией общественного питания.
12. Исследование и совершенствование корпоративной культуры организации общественного питания.
13. Управление конфликтами в организации общественного питания.
14. Совершенствование работы по управлению персоналом.
15. Анализ и пути совершенствования кадровой политики организации.
16. Совершенствование системы оценки и аттестации персонала в организации.
17. Анализ и пути совершенствования системы адаптации персонала в организации.
18. Внутрифирменное обучение персонала на основе корпоративного учебного центра на примере организации «Bellini group».
19. Лояльность персонала организации общественного питания как объект управления в системе HR-менеджмента.
20. Управление психологическим климатом в коллективе на примере .....
21. Совершенствование стратегии стимулирования персонала организации.
22. Оценка эффективности и пути совершенствования системы управления персоналом организации.
23. Направления улучшения имиджа организации общественного питания.

24. Управление системой коммуникаций как фактора профилактики конфликтов в организации.

25. Использование современных информационных систем и информационных технологий в управлении организацией общественного питания.

*Тематика по практической части дипломной работы:*

В этой части описываются действующие предприятие общественного питания, в соответствии с выбранной темой. Производятся необходимые расчеты для организации тематических мероприятий.

1 Организация обслуживания банкета за столом с частичным обслуживанием официантами на 12 человек по случаю празднования детского дня рождения.

2 Организация детского воскресного бранча на действующем предприятии общественного питания.

3 Организация обслуживания банкета за столом с полным обслуживанием официантами (прием обед) на 24 персоны по случаю подписания договора.

4 Организация обслуживания банкета за столом с частичным обслуживанием официантами на 78 человек по случаю празднования Дня города.

5 Организация обслуживания банкета за столом с частичным обслуживанием на 30 человек по случаю проведения праздника «День охотника» в загородном ресторане.

6 Организация обслуживания банкета за столом с частичным обслуживанием официантами на 54 человека по случаю проведения праздника День Победы.

7 Организация обслуживания банкета «Золотая свадьба» на 30 человек.

8 Организация обслуживания банкета за столом с полным обслуживанием по типу «кофе в гостиной» на 18 персон.

9 Организация обслуживания приема-фуршет на 120 человек по случаю презентации фирмы

10 Организация обслуживания банкета за столом с полным обслуживанием официантами на 42 персоны в ресторане при отеле.

11 Организация обслуживания дипломатического приема на 32 персоны с приготовлением блюд способом «барбекю».

12 Организация комбинированного приема коктейль-фуршет на 600 человек в действующем ресторане.

13 Организация обслуживания туристов из Испании в ресторане при гостинице.

14 Обслуживание в ресторане европейской кухни на 100 мест.

15 Организация работы службы Рум-Сервис при действующей

гостинице.

17 Организация обслуживания банкета за столом с частичным обслуживанием официантами на 50 человек по случаю бракосочетания.

18 Организация обслуживания банкета в ресторане на 46 человек по случаю празднования серебряной свадьбы.

19 Организация обслуживания тематического вечера «Русская зима» на 48 человек в ресторане при отеле с музыкально-фольклорной программой.

20 Организация обслуживания тематического мероприятия «Праздник Нептуна» на 50 человек на палубе теплохода.

21 Организация обслуживания банкета за столом с частичным обслуживанием официантами на 30 персон по случаю дня рождения.

22 Организация обслуживания праздничного ужина в десерт-баре ресторана на 35 человек.

23 Организация обслуживания банкета-чая на 12 персон в честь празднования «8 Марта».

24 Организация обслуживания тематического музыкального вечера на 32 человека в артистическом кафе.

25 Организация Дня кавказской кухни со шведским столом (обед) на 70 человек в ресторане высшего класса.

26 Организация обслуживания банкета-коктейля в баре высшего класса на 80 человек.

27 Организация дегустации горячих напитков на основе кофе на 40 человек в кофейне.

28 Организация обслуживания «Дня сладкоежки» с музыкально-развлекательной программой на 48 человек в кафе.

29 Организация обслуживания новогоднего ужина на 150 человек в ресторане первого класса.

30 Организация проведения дегустации блюд в испанском ресторане на 50 мест.

31 Организация обслуживания участников конференции по типу шведского стола на 120 человек в ресторане при отеле.

32 Организация обслуживания банкета за столом с частичным обслуживанием официантами на 70 персон по случаю выпускного вечера.