

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

СОГЛАСОВАНО

Представитель работодателя  
Исполнительный директор  
Сибирской ассоциации гостеприимства

 И.В. Максимова

«18» октября 2017 г.

#### **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**Производственной практики (по профилю специальности)**

43.02.01 «Организация обслуживания в общественном питании»

Специальность

Красноярск  
2017

Производственная практика (по профилю специальности): 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. Тарима

## СОДЕРЖАНИЕ

1	ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ .....	4
2	ФОРМЫ, МЕТОДЫ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ .....	22
2.1	<b><i>Производственная практика (по профилю специальности)</i></b>	22
2.1.1	<i>Производственная практика (по профилю специальности) ПП.01.01</i>	22
2.1.2	<i>Производственная практика (по профилю специальности) ПП.02.01</i>	22
2.1.3	<i>Производственная практика (по профилю специальности) ПП.03.01</i>	23
2.1.4	<i>Производственная практика (по профилю специальности) ПП.04.01</i>	24
2.1.5	<i>Производственная практика (по профилю специальности) ПП.05.01</i>	24
2.2	<b><i>Перечень вопросов для подготовки зачета</i></b>	25
2.3	<b><i>Формы отчётности по практике (дневник, отчет и т.д.)</i></b>	32

## 1 ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Курс	Семестр	Код и содержание компетенции	Результаты обучения (компоненты компетенции)	Оценочные средства
1-2	2-4	ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	<i>Знать:</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Наблюдение и экспертная оценка организации рабочего места</li> <li>- наблюдение и экспертная оценка прохождения и отчетов по практике</li> <li>- билеты зачетов</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- сущность и социальную значимость своей будущей профессии;</li> <li>- основные этапы становления субъекта труда и формирования профессионала;</li> <li>- требования, предъявляемые к знаниям, умениям, навыкам работника сферы услуг;</li> <li>- роли, функции и задачи менеджера в современной организации;</li> </ul>	
			<i>Уметь:</i>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- аргументировано и полно объяснять сущность и социальную значимость будущей профессии;</li> <li>- обосновать выбор профессии;</li> </ul>		
			<i>Владеть:</i>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- методами реализации основных управленческих функций (планирование, организация, мотивирование и контроль);</li> <li>- навыками проектирования индивидуальной траектории профессионального развития;</li> </ul>	
		ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	<i>Знать:</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Наблюдение и экспертная оценка организации рабочего места</li> <li>- наблюдение и экспертная оценка прохождения и отчетов по практике</li> <li>- билеты зачетов</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- классификацию организаций общественного питания, их структуру;</li> <li>- определять и выбор способов (технологий) решения задачи в соответствии с заданными условиями и имеющимися ресурсами;</li> <li>- основные понятия и нормативную базу общественного питания.</li> </ul>	
			<i>Уметь:</i>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- видеть перспективу своего личного развития;</li> <li>- идентифицировать продовольственные товары, сырье полуфабрикаты, продукцию общественного питания по ассортиментным характеристикам, оценивать их качество;</li> </ul>	-
		<p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- приемами оперативного планирования работы производства;</li> <li>- методами контроля осуществления технологического процесса производства;</li> <li>- методами и приемами эффективной организации производства и деятельности персонала;</li> </ul>	
	ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правила оперативного планирования работы организации;</li> <li>- порядок разработки и заключения договоров, приемки продукции по количеству и качеству;</li> <li>- организацию и нормирование труда персонала: показатели использования рабочего времени.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Наблюдение и экспертная оценка организации рабочего места</li> <li>- наблюдение и экспертная оценка прохождения и отчетов по практике</li> </ul>
		<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать нормативные и технологические документы;</li> <li>- производить технологические расчеты, необходимые для выполнения заказа;</li> <li>- составлять и заключать договора на поставку товара;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- билеты зачетов</li> <li>-</li> </ul>
		<p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками проведения необходимых для выполнения заказов технологических расчетов;</li> <li>- навыками получения и подготовки к работе необходимых для выполнения заказов ресурсов;</li> </ul>	
	ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ассортимент продовольственных товаров, условия и сроки их хранения;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Наблюдение и экспертная оценка организации рабочего</li> </ul>

	эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- основные понятия и нормативную базу товароведения;</li> <li>- этапы технологического цикла, способы кулинарной обработки, классификацию и ассортимент продукции общественного питания;</li> </ul>	<p>места</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наблюдение и экспертная оценка прохождения и отчетов по практике</li> <li>- билеты зачетов</li> <li>-</li> </ul>
		<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать нормативные и технологические документы;</li> <li>- определять вид, тип и класс организации общественного питания;</li> </ul>	
		<p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками распознавания продовольственных товаров однородных групп и видов, определения их ассортиментной принадлежности и качества, обеспечения их сохраняемости;</li> <li>- методами оперативного планирования производства;</li> <li>- навыками приготовления ограниченного ассортимента продукции общественного питания;</li> </ul>	
	ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- программы, необходимые для профессиональной деятельности.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Наблюдение и экспертная оценка организации рабочего места</li> <li>- наблюдение и экспертная оценка прохождения и отчетов по практике</li> <li>- билеты зачетов</li> </ul>
		<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- результативно использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;</li> <li>- оформлять результаты самостоятельной работы с использованием информационно-коммуникационных технологий.</li> </ul>	
		<p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками освоения программ, необходимых для профессиональной деятельности.</li> </ul>	
	ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами,	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осознавать себя и свое место в современном обществе;</li> <li>- организацию и нормирование труда персонала;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Наблюдение и экспертная оценка организации рабочего</li> </ul>

		<p>руководством, потребителями.</p>	<p>показатели использования рабочего времени, основные виды норм затрат труда и методы нормирования труда, графики выхода на работу;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- порядок разработки и заключения договоров, приемки продукции по количеству и качеству.</li> </ul>	<p>места</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наблюдение и экспертная оценка прохождения и отчетов по практике</li> <li>- билеты зачетов</li> <li>-</li> </ul>
			<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проводить приемку продукции;</li> <li>- контролировать соблюдение персоналом технологического процесса производства;</li> <li>- готовить и оформлять ограниченный ассортимент продукции общественного питания.</li> </ul>	
			<p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками успешного взаимодействия со студентами, преподавателями в ходе обучения, с руководителями производственной практики, наставниками, сотрудниками и клиентами предприятия;</li> <li>- приемами позитивного взаимодействия и сотрудничества с коллегами, клиентами;</li> </ul>	
		<p>ОК 7. Брать на себя ответственность работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организацию и нормирование труда персонала;</li> <li>- методы и стили руководства;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Наблюдение и экспертная оценка организации рабочего места</li> <li>- наблюдение и экспертная оценка прохождения и отчетов по практике</li> <li>- билеты зачетов</li> <li>-</li> </ul>
			<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- контролировать соблюдение персоналом технологического процесса производства;</li> <li>- использовать нормативные и технологические документы;</li> </ul>	
			<p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками контроля осуществления технологического процесса;</li> <li>- навыками контроля соблюдения санитарно-эпидемиологических требований к условиям производства, оборудованию, производственному персоналу, упаковке, транспортировке, хранению,</li> </ul>	

			реализации продукции общественного питания;	
		<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- понятие, этапы формирования, структуру Я-концепции;</li> <li>- скрытые процессы, связанные с управлением имиджем;</li> <li>- социально- и индивидуально-психологическую характеристику личности, ее темперамента, способностей, характера и т.д.;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Наблюдение и экспертная оценка организации рабочего места</li> <li>- наблюдение и экспертная оценка прохождения и отчетов по практике</li> <li>- билеты зачетов</li> </ul>
	<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разрабатывать тактику формирования имиджа личности; анализировать имидж отдельных индивидов;</li> <li>- производить оценку и тестирование личностных имиджевых характеристик;</li> <li>- составлять программу коррекции и конструирования имиджа;</li> <li>- использовать медитационные упражнения для повышения уровня самооценки;</li> <li>- проводить первичную социально-психологическую диагностику;</li> <li>- выделять и диагностировать социально-психологические качества личности; разрабатывать тактику формирования габитарного имиджа личности;</li> </ul>			
	<p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методиками исследования самооценки;</li> <li>- приемами самодиагностики; приемами самовоспитания личности, видеть перспективу своего личностного и профессионального развития;</li> </ul>			
	<p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- о состоянии и перспективах развития рынка услуг.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Наблюдение и экспертная оценка организации рабочего</li> </ul>	
		<p><i>Уметь:</i></p>		

		профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> <li>- проявлять постоянный интерес к инновациям в сфере услуг</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>места</li> <li>- наблюдение и экспертная оценка прохождения и отчетов по практике</li> <li>- билеты зачетов</li> </ul>
			<p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками использования «элементов реальности» в работах обучающихся (курсовых, рефератах, докладах и т. п.).</li> </ul>	
		ОК 10. Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативно-правовых документов, а также требования стандартов и иных нормативных документов.	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- действующие законы и нормативно-правовые документы, стандарты и иные нормативные документы, необходимые для работы в организациях общественного питания</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдать санитарно-эпидемиологические нормы и правила, нормы вложения сырья, требования техники безопасности при работе с технологическим оборудованием, нормы пожарной безопасности при выполнении лабораторных работ, практических занятий, работ на практике.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Наблюдение и экспертная оценка организации рабочего места</li> <li>- наблюдение и экспертная оценка прохождения и отчетов по практике</li> <li>- билеты зачетов</li> </ul>
ПК 1.1. Анализировать возможности организации по производству продукции общественного питания в соответствии с заказами потребителей.	<p><i>Знать</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Классификацию организаций общественного питания, их структуру;</li> <li>- этапы технологического цикла, способы кулинарной обработки, классификацию и ассортимент продукции общественного питания, правила оформления и отпуска, условия и сроки хранения продукции;</li> <li>- правила оперативного планирования работы организации</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определять вид, тип и класс организации общественного питания;</li> <li>- составлять и заключать договора на поставку товаров;</li> <li>- проводить приемку продукции</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Наблюдение и экспертная оценка организации рабочего места</li> <li>- наблюдение и экспертная оценка прохождения и отчетов по практике</li> <li>- билеты зачетов</li> </ul>		

			<p><i>Иметь практический опыт:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- распознавания продовольственных товаров однородных групп и видов, определения их ассортиментной принадлежности и качества, обеспечения их сохранности;</li> <li>- Оперативного планирования производства;</li> </ul>	
	ПК 1.2. Организовывать выполнение заказов потребителей.	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- этапы технологического цикла, способы кулинарной обработки, классификацию и ассортимент продукции общественного питания, правила оформления и отпуска, условия и сроки хранения продукции;</li> <li>- порядок разработки и заключения договоров, приемки продукции по количеству и качеству.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Наблюдение и экспертная оценка организации рабочего места</li> <li>- наблюдение и экспертная оценка прохождения и отчетов по практике</li> <li>- билеты зачетов</li> <li>-</li> </ul>	
		<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- готовить и оформлять ограниченный ассортимент продукции общественного питания;</li> <li>- производить технологические расчеты, необходимые для выполнения заказа;</li> <li>-</li> </ul>		
		<p><i>Иметь практический опыт:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- получения и подготовки к работе необходимых для выполнения заказов ресурсов: сырья, готовой продукции, посуды, приборов, оборудования, а также эффективного их использования;</li> <li>- участия в составлении и заключении договоров на поставку товаров;</li> <li>- проведения приемки продукции по количеству и качеству;</li> </ul>		
	ПК 1.3. Контролировать качество выполнения заказа.	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные понятия и нормативную базу товароведения;</li> <li>- ассортимент продовольственных товаров, условия и сроки их хранения;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Наблюдение и экспертная оценка организации рабочего места</li> <li>- наблюдение и</li> </ul>	

		<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- идентифицировать продовольственные товары, сырье, полуфабрикаты, продукцию общественного питания по ассортиментным характеристикам, оценивать их качество, устанавливать дефекты и определять градации качества;</li> <li>-контролировать условия и сроки хранения для обеспечения сохранности продовольственных товаров и сырья, определять и списывать товарные потери;</li> <li>-контролировать соблюдение персоналом технологического процесса производства;</li> </ul>	<p><i>Иметь практический опыт:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- контроля осуществления технологического процесса производства;</li> <li>- контроля соблюдения санитарно-эпидемиологических требований к условиям производства, оборудованию, производственному персоналу, упаковке, транспортированию, хранению, реализации продукции общественного питания;</li> </ul>	<p>экспертная оценка прохождения и отчетов по практике</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- билеты зачетов</li> <li>-</li> </ul>
	<p>ПК 1.4. Участвовать в оценке эффективности деятельности организации общественного питания.</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правила оперативного планирования работы организации;</li> <li>- организацию и нормирование труда персонала: показатели использования рабочего времени, основные виды норм затрат труда и методы нормирования труда, графики выхода на работу.</li> <li>-</li> </ul>	<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать нормативные и технологические документы;</li> <li>- определять вид, тип и класс организации общественного питания;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Наблюдение и экспертная оценка организации рабочего места</li> <li>- наблюдение и экспертная оценка прохождения и отчетов по практике</li> <li>- билеты зачетов</li> <li>-</li> </ul>

			<p><i>Иметь практический опыт:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оперативного планирования работы производства;</li> <li>- участия в составлении и заключении договоров на поставку товаров.</li> </ul>	
		<p>ПК 2.1. Организовывать и контролировать подготовку организаций общественного питания к приему потребителей.</p>	<p><i>Знать</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания; классификацию услуг общественного питания;</li> <li>- этапы процесса обслуживания;</li> <li>- особенности подготовки и обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов;</li> <li>- специальные виды услуг и формы обслуживания, специальное оборудование для обслуживания в организациях общественного питания;</li> <li>- характеристику методов и форм обслуживания потребителей в зале обслуживания, методы и приемы подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис-бара, приемы сбора использованной посуды и приборов, требования к проведению расчета с посетителями;</li> <li>- специальные виды услуг и формы обслуживания;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Наблюдение и экспертная оценка организации рабочего места</li> <li>- наблюдение и экспертная оценка прохождения и отчетов по практике</li> <li>- билеты зачетов</li> </ul>
	<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать, осуществлять и контролировать процесс подготовки к обслуживанию;</li> <li>- подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья и рассчитывать их необходимое количество в соответствии с типом и классом организации общественного питания;</li> <li>- организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис-бара, приемов сбора</li> </ul>			

		<p>использованной посуды и приборов;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять расчет с посетителями;</li> </ul> <p>составлять и оформлять меню, карты вин и коктейлей, осуществлять консультирование потребителей;</p>	
		<p><i>Иметь практический опыт:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организации и проверки подготовки зала обслуживания к приему гостей;</li> </ul> <p>грамотного и быстрого обслуживания клиентов;</p>	
	ПК 2.2. Управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей.	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- цели, задачи, категории, функции, виды и психологию менеджмента, принципы и стили управления коллективом, процесс принятия и реализации управленческих решений, методы оптимизации, основы организации работы коллектива;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Наблюдение и экспертная оценка организации рабочего места</li> <li>- наблюдение и экспертная оценка прохождения и отчетов по практике</li> <li>- билеты зачетов</li> </ul>
		<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принимать рациональные управленческие решения;</li> <li>- применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- планировать и организовывать работу подразделения;</li> <li>- формировать организационные структуры управления;</li> </ul> <p>учитывать особенности менеджмента в профессиональной деятельности;</p>	
		<p><i>Иметь практический опыт:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- управления работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей;</li> </ul> <p>анализа производственной ситуации и определения наиболее приемлемых для нее управленческих решений;</p>	
	ПК 2.3. Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями.	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- специальные виды услуг и формы обслуживания, специальное оборудование для обслуживания в организациях общественного питания;</li> <li>- критерии и показатели качества обслуживания.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Наблюдение и экспертная оценка организации рабочего места</li> <li>- наблюдение и экспертная оценка</li> </ul>
		<p><i>Уметь:</i></p>	

		<p>определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями;</p> <p><i>Иметь практический опыт:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определения потребностей в трудовых ресурсах, необходимых для обслуживания;</li> <li>- расчета необходимого количества оборудования и персонала;</li> <li>- применения специальных методов и форм обслуживания клиентов;</li> </ul> <p>точного распределения численности работников в соответствии с заказом;</p>	<p>прохождения и отчетов по практике</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- билеты зачетов</li> </ul>
	<p>ПК 2.4. Осуществлять информационное обеспечение процесса обслуживания в организациях общественного питания.</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- информационное обеспечение услуг общественного питания: ресурсы (меню, карты вин и коктейлей, рекламные носители), их выбор, оформление и использование;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Наблюдение и экспертная оценка организации рабочего места</li> <li>- наблюдение и экспертная оценка прохождения и отчетов по практике</li> <li>- билеты зачетов</li> </ul>
		<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выбирать, оформлять и использовать информационные ресурсы, необходимые для обеспечения процесса обслуживания в организациях общественного питания;</li> </ul>	
		<p><i>Иметь практический опыт:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выбора, оформления и использования информационных ресурсов (меню, карты вин и коктейлей) в процессе обслуживания;</li> </ul>	
	<p>ПК 2.5. Анализировать эффективность обслуживания потребителей.</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- показатели эффективности обслуживания потребителей (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость) и их определение;</li> <li>- критерии и показатели качества обслуживания</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Наблюдение и экспертная оценка организации рабочего места</li> <li>- наблюдение и</li> </ul>

			- <i>Уметь:</i> - определять и анализировать показатели эффективности обслуживания (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость);	экспертная оценка прохождения и отчетов по практике - билеты зачетов
			<i>Иметь практический опыт:</i> грамотного составления психологического портрета обслуживающего персонала с учетом предъявляемых современных требований в сфере услуг;	
		ПК 2.6. Разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания.	<i>Знать:</i> - критерии и показатели качества обслуживания; показатели эффективности обслуживания потребителей (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость) и их определение.  <i>Уметь:</i> - выбирать и определять показатели качества обслуживания, разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания; выполнять рекомендации по повышению культуры обслуживания;  <i>Иметь практический опыт:</i> - оценки качества обслуживания и подготовки предложений по его повышению; разработки рекомендаций по повышению качества обслуживания.	- Наблюдение и экспертная оценка организации рабочего места - наблюдение и экспертная оценка прохождения и отчетов по практике - билеты зачетов
		ПК 3.2. Формировать спрос на услуги общественного питания, стимулировать их сбыт.	<i>Знать</i> - цели, задачи, принципы, функции, концепции, объекты, средства, методы маркетинга, понятие и структуру маркетинговой среды организации; - особенности жизненного цикла продукции и услуг общественного питания;	- Наблюдение и экспертная оценка организации рабочего места - наблюдение и экспертная оценка

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- этапы, маркетинговые мероприятия;</li> <li>- средства и методы продвижения продукции и услуг общественного питания;</li> <li>- комплекс маркетинга, средства и методы маркетинговой деятельности, стратегии маркетинга;</li> <li>- маркетинговые исследования:</li> <li>- понятие, значение, виды, объекты, методы, этапы и правила проведения;</li> <li>- источники и критерии отбора маркетинговой информации;</li> <li>- критерии и показатели оценки конкурентоспособности продукции и услуг общественного питания, методики оценки.</li> </ul>	<p>прохождения и отчетов по практике</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- билеты зачетов</li> </ul>
		<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выявлять, анализировать и формировать спрос на услуги общественного питания;</li> <li>- проводить сегментацию рынка;</li> <li>- участвовать в проведении маркетинговых исследований рынка, собирать и анализировать маркетинговую информацию;</li> </ul> <p>выбирать и применять маркетинговые коммуникации для формирования спроса на услуги общественного питания и стимулирования их сбыта.</p>	
		<p><i>Иметь практический опыт:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- участия в разработке комплекса маркетинга;</li> <li>- определения подкрепления продукции и услуг;</li> <li>- анализа сбытовой и ценовой политики;</li> <li>- консультирования потребителей;</li> </ul> <p>участия в маркетинговых исследованиях.</p>	
	ПК 3.3. Оценивать конкурентоспособность	<p><i>Знать</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- особенности маркетинга услуг общественного</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Наблюдение и экспертная оценка</li> </ul>

		<p>продукции и услуг общественного питания, оказываемых организацией.</p>	<p>питания;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- средства и методы продвижения продукции и услуг общественного питания;</li> <li>- комплекс маркетинга, средства и методы маркетинговой деятельности, стратегии маркетинга;</li> <li>- критерии и показатели оценки конкурентоспособности продукции и услуг общественного питания, методики оценки.</li> </ul>	<p>организации рабочего места</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наблюдение и экспертная оценка прохождения и отчетов по практике</li> <li>- билеты зачетов</li> </ul>
			<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проводить сегментацию рынка;</li> <li>- участвовать в проведении маркетинговых исследований рынка, собирать и анализировать маркетинговую информацию;</li> <li>- разрабатывать подкрепление продукции и услуг общественного питания;</li> <li>- определять направления сбытовой и ценовой политики, обосновывать целесообразность их выбора;</li> <li>- осуществлять сбор и обработку маркетинговой информации;</li> <li>- выбирать, определять и анализировать показатели конкурентоспособности (качество, цену), учитывать их при анализе конкурентных преимуществ, делать выводы о конкурентоспособности организации;</li> </ul>	
			<p><i>Иметь практический опыт:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выявления и анализа потребностей в продукции и услугах общественного питания;</li> <li>- участия в разработке комплекса маркетинга;</li> <li>- определения подкрепления продукции и услуг;</li> <li>- анализа сбытовой и ценовой политики;</li> <li>- консультирования потребителей;</li> <li>- разработки предложений по совершенствованию маркетинговой деятельности;</li> </ul>	

		выявления конкурентов организации общественного питания и определения конкурентоспособности ее продукции и услуг.	
	ПК 4.1. Контролировать соблюдение требований нормативных документов и правильность проведения измерений при отпуске продукции и оказании услуг.	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-основные понятия в области контроля качества; нормативно-правовую базу проведения контроля качества продукции и услуг общественного питания;</li> <li>-основные понятия в области контроля качества продукции и услуг, назначение, виды, подвиды, средства, методы, нормативно-правовую базу проведения контроля качества продукции и услуг общественного питания, понятие, виды, критерии, показатели и методы идентификации;</li> <li>-способы обнаружения фальсификации, ее последствия и меры предупреждения;</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ориентироваться в действующей нормативно-технической документации, регламентирующей выпуск продукции на предприятиях общественного питания или деятельность этих предприятий; - работать с нормативно-правовой базой в области контроля качества;</li> <li>-работать с нормативно-правовой базой;</li> <li>-пользоваться измерительными приборами и приспособлениями;</li> <li>-проверять правильность заполнения сертификатов и деклараций соответствия;</li> <li>-контролировать качество продукции и услуг в соответствии с требованиями нормативных документов и федеральных законов в области контроля качества продукции и услуг общественного питания;- идентифицировать продукцию и услуги общественного питания, распознавать их фальсификацию, осуществлять меры по предотвращению фальсификации;</li> </ul> <p><i>Иметь практический опыт:</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Наблюдение и экспертная оценка организации рабочего места</li> <li>- наблюдение и экспертная оценка прохождения и отчетов по практике</li> <li>- билеты зачетов</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать новейшую информацию в области развития индустрии питания и инновационных технологий; навыками самостоятельной работы, умением организовать свой труд;</li> <li>-контроля соблюдения требований нормативных документов, наличия поверенных средств измерения и правильности проведения измерений при производстве продукции и оказании услуг;</li> <li>-участия в проведении производственного контроля качества продукции и услуг в организациях общественного питания;</li> <li>-контроля наличия и правильности оформления документов, подтверждающих соответствие;</li> </ul>	
		ПК 4.2. Проводить производственный контроль продукции в организациях общественного питания.	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- виды и методы технологического контроля соответствия качества производимой продукции и услуг установленным нормам; общие требования к качеству сырья и продуктов; методы контроля качества продуктов при хранении;</li> <li>-основные понятия в области контроля качества продукции и услуг, назначение, виды, подвиды, средства, методы, нормативно-правовую базу проведения контроля качества продукции и услуг общественного питания, понятие, виды, критерии, показатели и методы идентификации;</li> <li>-способы обнаружения фальсификации, ее последствия и меры предупреждения;</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- идентифицировать продукцию и услуги общественного питания, распознавать фальсифицированную продукцию;</li> <li>-работать с нормативно-правовой базой;</li> <li>-пользоваться измерительными приборами и приспособлениями;</li> <li>-проверять правильность заполнения сертификатов и деклараций соответствия;</li> <li>-контролировать качество продукции и услуг в соответствии с требованиями нормативных документов и федеральных</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Наблюдение и экспертная оценка организации рабочего места</li> <li>- наблюдение и экспертная оценка прохождения и отчетов по практике</li> <li>- билеты зачетов</li> </ul>

		<p>законов в области контроля качества продукции и услуг общественного питания;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-идентифицировать продукцию и услуги общественного питания, распознавать их фальсификацию, осуществлять меры по предотвращению фальсификации;</li> </ul> <p><i>Иметь практический опыт:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками идентификации продукции и услуг общественного питания;</li> <li>-контроля соблюдения требований нормативных документов, наличия поверенных средств измерения и правильности проведения измерений при производстве продукции и оказании услуг;</li> <li>-участия в проведении производственного контроля качества продукции и услуг в организациях общественного питания;</li> <li>-контроля наличия и правильности оформления документов, подтверждающих соответствие;</li> </ul>	
	ПК 4.3. Проводить контроль качества услуг общественного питания	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- критерии качества, порядок проведения бракеража; показатели и методы идентификации; способы обнаружения фальсификации; последствия фальсификации и меры ее предупреждения;</li> <li>-основные понятия в области контроля качества продукции и услуг, назначение, виды, подвиды, средства, методы, нормативно-правовую базу проведения контроля качества продукции и услуг общественного питания, понятие, виды, критерии, показатели и методы идентификации;</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять технологический контроль продукции общественного питания; распознавать фальсифицированную продукцию;</li> <li>-работать с нормативно-правовой базой;</li> <li>-пользоваться измерительными приборами и</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Наблюдение и экспертная оценка организации рабочего места</li> <li>- наблюдение и экспертная оценка прохождения и отчетов по практике</li> <li>- билеты зачетов</li> </ul>

			<p>приспособлениями;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-проверять правильность заполнения сертификатов и деклараций соответствия;</li> <li>-контролировать качество продукции и услуг в соответствии с требованиями нормативных документов и федеральных законов в области контроля качества продукции и услуг общественного питания;</li> <li>-идентифицировать продукцию и услуги общественного питания, распознавать их фальсификацию, осуществлять меры по предотвращению фальсификации;</li> </ul> <p><i>Иметь практический опыт:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-способностью осуществлять технологический контроль соответствия качества производимой продукции и услуг установленным нормам;</li> <li>-контроля соблюдения требований нормативных документов, наличия поверенных средств измерения и правильности проведения измерений при производстве продукции и оказании услуг;</li> <li>-участия в проведении производственного контроля качества продукции и услуг в организациях общественного питания;</li> <li>-контроля наличия и правильности оформления документов, подтверждающих соответствие.</li> </ul>	
--	--	--	--	--

## **2 ФОРМЫ, МЕТОДЫ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ**

### **2.1 Производственная практика (по профилю специальности)**

#### **2.1.1 Производственная практика (по профилю специальности) ПП.01.01**

Согласно учебному плану подготовки студентов по специальности 43.02.01 «Организация обслуживания в общественном питании» практика по профилю специальности ПП.01.01. проходит по окончании второго семестра.

Производственная практика ПП.01.01 является логическим продолжением профессионального модуля ПМ.01 «Организация питания в организациях общественного питания» и нацелена на приобретения практических навыков в части организации питания.

Предметом оценки по производственной (по профилю специальности) практике обязательно являются дидактические единицы «иметь практический опыт» и «уметь».

Контроль и оценка этих дидактических единиц осуществляются с использованием следующих форм и методов: ежедневного наблюдения, экспертной оценки распознавания продовольственных товаров, оперативного планирования работы производства, получения и подготовки к работе необходимых для выполнения заказа ресурсов, участия в приготовлении ограниченного ассортимента продукции общественного питания, проведения необходимых расчетов для выполнения заказа, участия в составлении и заключении договоров на поставку товаров, проведения приемки товаров, соблюдения санитарно-эпидемиологических требований.

Предметом оценки является также сформированность профессиональных и общих компетенций, их оценка осуществляется с использованием следующих форм и методов: наблюдение, экспертная оценка процесса производства продукции общественного питания.

Оценка по производственной практике выставляется на основании: характеристики учебной и профессиональной деятельности обучающегося на практике с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с техникой обслуживания потребителей и требованиями организации, в которой проходила практика, качества и содержания отчета по практике.

#### **2.1.2 Производственная практика (по профилю специальности) ПП.02.01**

Согласно учебному плану подготовки студентов по специальности 43.02.01 «Организация обслуживания в общественном питании» практики по профилю специальности ПП.02.01 проходит по окончании третьего и четвертого семестров.

Производственная практика ПП.02.01 является логическим продолжением профессионального модуля ПМ.02 «Организация

обслуживания в организациях общественного питания» и нацелена на приобретения практических навыков в части организации процесса обслуживания в организациях общественного питания.

Предметом оценки по производственной (по профилю специальности) практике обязательно являются дидактические единицы «иметь практический опыт» и «уметь».

Контроль и оценка этих дидактических единиц осуществляются с использованием следующих форм и методов: ежедневного наблюдения, экспертной оценки процесса подготовки рабочего места, встречи гостя, составления диалога с гостем, процесса подачи заказанных блюд и напитков, выполнения расчетных операций с гостем и порядка прощания с гостем и результата обслуживания потребителей. Также экспертная оценка оценивает участие в процессе управления организацией обслуживания потребителей.

Предметом оценки является также сформированность профессиональных и общих компетенций, их оценка осуществляется с использованием следующих форм и методов: наблюдение, экспертная оценка процесса организации обслуживания потребителей и результата управления процессом обслуживания потребителей.

Оценка по производственной практике выставляется на основании: характеристики учебной и профессиональной деятельности обучающегося на практике с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с техникой обслуживания потребителей и требованиями организации, в которой проходила практика, качества и содержания отчета по практике.

### 2.1.3 Производственная практика (по профилю специальности) ПП.03.01

Согласно учебному плану подготовки студентов по специальности 43.02.01 «Организация обслуживания в общественном питании» практики по профилю специальности ПП.03.01, проходит сконцентрировано по окончании четвертого семестров.

Производственная практика ПП.03.01 проходит в рамках освоения профессионального модуля ПМ.03 «Маркетинговая деятельность в организациях общественного питания» и нацелена на приобретения практических навыков в части изучения и проведения анализа потребительского спроса на продукцию и услуги общественного питания.

Предметом оценки по производственной (по профилю специальности) практике обязательно являются дидактические единицы «иметь практический опыт» и «уметь».

Контроль и оценка этих дидактических единиц осуществляются с использованием следующих форм и методов: ежедневного наблюдения, экспертной оценки приобретения практических навыков в части изучения и проведения анализа потребительского спроса на продукцию и услуги общественного питания.

Оценка по производственной практике выставляется на основании: характеристики учебной и профессиональной деятельности обучающегося на практике с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с проведением анализа конкурентоспособности организации, в которой проходила практика, качества и содержания отчета по практике.

#### 2.1.4 Производственная практика (по профилю специальности) ПП.04.01

Согласно учебному плану подготовки студентов по специальности 43.02.01 «Организация обслуживания в общественном питании» практики по профилю специальности ПП.04.01 проходит сконцентрировано по окончании третьего семестра.

Производственная практика ПП.04.01 проходит в рамках освоения профессионального модуля ПМ.04 «Контроль качества продукции и услуг общественного и питания» и нацелена на приобретения практических навыков в части контроля соблюдения требований нормативных документов, контроля наличия и правильности оформления документов, подтверждающих соответствие.

Предметом оценки по производственной (по профилю специальности) практике обязательно являются дидактические единицы «иметь практический опыт» и «уметь».

Контроль и оценка этих дидактических единиц осуществляются с использованием следующих форм и методов: ежедневного наблюдения, экспертной оценки процесса подготовки рабочего места, визуального контроля за качеством производства продукции, контроля за качеством предоставления услуг, за качеством процесса подачи заказанных блюд и напитков и результата обслуживания потребителей. Также экспертная оценка оценивает наличие на предприятии стандартов на продукцию и услуги.

Предметом оценки является также сформированность профессиональных и общих компетенций, их оценка осуществляется с использованием следующих форм и методов: наблюдение, экспертная оценка проведения контрольных операций на предприятии в течение рабочего.

Оценка по производственной практике выставляется на основании: характеристики учебной и профессиональной деятельности обучающегося на практике с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с техникой обслуживания потребителей и требованиями организации, в которой проходила практика, качества и содержания отчета по практике.

#### 2.1.5 Производственная практика (по профилю специальности) ПП.05.01

Согласно учебному плану подготовки студентов по специальности 43.02.01 «Организация обслуживания в общественном

питании» практика по профилю специальности ПП.05.01 проходит по окончании второго и четвертого семестров.

Производственная практика ПП.05.01. является основополагающей частью в освоении ПМ.05 «Выполнение работ по профессии рабочего» и нацелена на приобретение практических навыков и умений в области процесса обслуживания в залах предприятий общественного питания.

Предметом оценки по производственной (по профилю специальности) практике обязательно являются дидактические единицы «иметь практический опыт» и «уметь».

Контроль и оценка этих дидактических единиц осуществляются с использованием следующих форм и методов: ежедневного наблюдения, экспертной оценки процесса подготовки рабочего места, встречи гостя, составления диалога с гостем, процесса подачи заказанных блюд и напитков, выполнения расчетных операций с гостем и порядка прощания с гостем и результата обслуживания потребителей. Также экспертная оценка оценивает участие в процессе управления организацией обслуживания потребителей.

Предметом оценки является также сформированность профессиональных и общих компетенций, их оценка осуществляется с использованием следующих форм и методов: наблюдение, экспертная оценка процесса организации обслуживания потребителей и результата управления процессом обслуживания потребителей.

## ***2.2 Перечень вопросов для подготовки к зачету***

### ***2.2.1 Производственная практика (по профилю специальности) ПП.01.01***

1. Информация, наносимая на упаковку продовольственных товаров
2. Факторы, влияющие на сроки годности продовольственных товаров
3. Режимы и способы хранения продовольственных товаров
4. Роль микроорганизмов при производстве и хранении продуктов питания
5. Вредители запасов продовольственных товаров, меры борьбы с ними
6. Классификация продовольственных товаров. Общая характеристика отдельных групп
7. Ассортимент и общая товароведная оценка муки.
8. Ассортимент и общая товароведная оценка крупы
9. Ассортимент и общая товароведная оценка хлебобулочных изделий
10. Ассортимент и общая товароведная оценка макаронной продукции
11. Общая товароведная оценка картофеля и овощей
12. Ассортимент и общая товароведная оценка плодов и ягод
13. Ассортимент и общая товароведная оценка сахаристых продуктов
14. Товароведная оценка меда
15. Ассортимент и общая товароведная оценка кондитерских изделий
16. Ассортимент и общая товароведная оценка биологических и химических разрыхлителей

17. Оценка пищевой ценности молока, показатели характеризующие молочную продукцию
18. Ассортимент и общая товароведная оценка кисломолочной продукции
19. Ассортимент и общая товароведная оценка сыров
20. Ассортимент и общая товароведная оценка растительных масел
21. Ассортимент и общая товароведная оценка жиров животного происхождения и маргариновой продукции
22. Ассортимент и общая товароведная оценка продуктов переработки овощей и плодов
23. Ассортимент и общая товароведная оценка алкогольных напитков
24. Ассортимент и общая товароведная оценка безалкогольных напитков
25. Ассортимент и общая товароведная оценка мясной продукции
26. Ассортимент и общая товароведная оценка мясной гастрономии
27. Характеристика основных товарных групп рыбной продукции
28. Породы рыб, используемых в пищевых целях, направления использования
29. Ассортимент и общая товароведная оценка рыбной гастрономии
30. Ассортимент и общая товароведная оценка чая и кофе, специй
31. Основные направления развития общественного питания в рыночных условиях и каково значение общественного питания как отрасли народного хозяйства?
32. Основные направления научно-технического прогресса в общественном питании.
33. Особенности производственно-торговой деятельности предприятий общественного питания.
34. Классификация предприятий общественного питания.
35. Основные типы предприятий общественного питания и их характеристики
36. Рациональное размещение сети предприятий общественного питания. Какие факторы необходимо учитывать при размещении предприятий.
37. Формы и способы снабжения в общественном питании.
38. Источники снабжения и поставщики предприятий общественного питания и как организуется приемка продовольственных товаров.
39. Материально-техническое снабжение предприятий общественного питания
40. Классификация тары и ее назначение.
41. Оперативное планирование в предприятиях общественного питания с полным производственным циклом.
42. Виды меню и их характеристика.
43. Нормативная база деятельности предприятий общественного питания: назначение и применение.

44. Производственная инфраструктура предприятия: понятие, значение.
45. Организация снабжения. Формы и способы доставки продуктов.
46. Организация технологического процесса приготовления полуфабрикатов из мяса в мясном цехе малой мощности.
47. Особенности работы мясо-рыбного цеха при предприятиях общественного питания средней мощности.
48. Предприятия быстрого обслуживания: назначение, виды, специализация, эффективность.
49. Организация работы овощного цеха.
50. Организация работы цеха доработки полуфабрикатов.
51. Организация работы специализированных цехов.
52. Организация работы горячего цеха
53. Организация работы холодного цеха.
54. Организация реализации готовой продукции через раздачу. Взаимосвязь с цехами, залом, моечными помещениями. Основные требования к реализации.
55. Сущность и задачи организации труда. Особенности организации труда производственного и обслуживающего персонала.

## 2.2.2 Производственная практика (по профилю специальности)

### ПП.02.01

1. Общая характеристика процесса обслуживания;
2. Организация труда обслуживающего труда;
3. Торговые помещения;
4. Столовые посуда, приборы, бельё;
5. Информационное обеспечение процесса обслуживания;
6. Подготовка к обслуживанию потребителей;
7. Обслуживание потребителей в ресторанах;
8. Обслуживание потребителей в барах;
9. Обслуживание питанием в гостиничных комплексах;
10. Обслуживание приёмов и банкетов;
11. Специальные виды услуг и формы обслуживания;
12. Организация обслуживания и питания иностранных туристов;
13. Организация обслуживания гостей на высшем уровне (VIP);
14. Организация обслуживания в социально-ориентированных предприятиях питания.
15. Предмет, цели, задачи, методы психологии и этики профессиональной деятельности;
16. Психические процессы и состояния;
17. Психология личности;
18. Группа и взаимодействие в ней;
19. Психология делового общения и коммуникации;
20. Конфликты в профессиональной деятельности;
21. Психология труда и профессиональной деятельности;
22. Профессиональная этика и этикет

23. Понятие и сущность менеджмента;
24. Основные этапы эволюции управленческой мысли;
25. Внешняя и внутренняя среда организации;
26. Цикл и функции менеджмента;
27. Система методов управления;
28. Управленческие решения;
29. Коммуникации. Деловое и управленческое общение;
30. Лидерство и руководство. Власть и партнерство;
31. Организационная культура и управление ею;
32. Процесс управления организацией;
33. Система управления персоналом;
34. Кадровая политика и планирование;
35. Кадровый потенциал организации;
36. Служба управления персоналом;
37. Технологии управления персоналом организации.

### 2.2.3 Производственная практика (по профилю специальности) ПП.03.01

1. Организация маркетинговой деятельности в предприятии общественного питания: цели, задачи, функции маркетинга.
2. Рассмотрите виды спроса, их краткую характеристику. Расскажите о маркетинговых мероприятиях при различных видах спроса предприятия питания.
3. Дайте классификацию потребностей гостей ресторана: физиологических, социальных, психологических, интеллектуальных, духовных. Определите потребности, удовлетворяемые в сфере общественного питания для ресторана класса «люкс».
4. Рассмотрите окружающую среду предприятия общественного питания. Определите виды и факторы, формирующие окружающую среду предприятия.
5. Проанализируйте макросреду предприятия общественного питания. Понятие, субъекты среды, факторы взаимодействия.
6. Проанализируйте микросреду предприятия общественного питания. Понятие, субъекты среды, факторы взаимодействия.
7. Маркетинговые исследования рынка: понятие, цели, задачи исследования. Приведите примерную схему исследования характерную для предприятий питания.
8. Маркетинговая информационная система: понятие, назначение, источники (внутренние, внешние.) и принципы их отбора для предприятий питания.
9. Схема проведения маркетинговых исследований: пять этапов исследования. Опишите схему исследований для предприятия общественного питания.

10. Методы маркетинговых исследований: экспериментальные, аналитические; возможности их применения на предприятии общественного питания.

11. Определите виды и источники сбора информации. Расскажите о методах сбора маркетинговой информации: количественные и качественные методы маркетинговых исследований, возможности их применения в индустрии питания.

12. Дайте характеристику понятиям: конкуренция, конкурентная среда предприятия общественного питания, конкурентоспособность предприятия, услуг, товаров.

13. Конкурентная среда: характерные черты, условия возникновения, способы создания. Опишите конкурентную среду предприятия питания.

14. Рассмотрите на конкретном примере конкурентоспособность предприятий общественного питания: факторы, критерии оценки, конкурентные преимущества, методы обеспечения.

15. Расскажите о дополнительных услугах и их влиянии на формирование потребительской ценности продукта в сфере общественного питания.

#### 2.2.4 Производственная практика (по профилю специальности) *ПП.04.01*

1. Основные понятия: стандартизация, техническое регулирование, основополагающие стандарты, оценка соответствия.

2. Правовая база стандартизации: Федеральные законы и подзаконные акты. Организационно-методические документы в области стандартизации. Правила и нормы, регламентируемые действующими законами.

3. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований стандартов. Объекты и формы. Ответственность за нарушение действующего законодательства. Предписания и штрафы за нарушение обязательных требований.

4. Принципы, методы, функции стандартизации и технического регулирования.

5. Система стандартизации.

6. Порядок разработки и отмены национальных стандартов и Технических регламентов.

7. Стандарты организации: объекты, порядок разработки, применения.

8. Виды стандартов.

9. Объекты стандартизации и технического регулирования.

10. Международные организации по стандартизации: ИСО, МЭК, КАСКО, КОПОЛКО. Их правовой статус, цели, задачи, состав участников и структура. Правила разработки и принятия международных стандартов.

11. Региональные организации по стандартизации: ЕОК, СЕН, СЕНЕЛЭК, ЕАСС, ЕАСТ и др. Цели, задачи, состав участников, структура.

12. Метрология: основные понятия и определения. Цели и задачи. Разделы метрологии: теоретическая, практическая и законодательная метрология. Принципы метрологии.

13. Объекты метрологии: величины физические и нефизические. Характеристика величин: размер и размерность. Значения измеряемых величин: истинные, действительные, фактические.

14. Единицы физических величин. Понятие. Основные и производные единицы измерений. Международная система единиц физических величин (СИ), её применение в России.

15. Субъекты метрологии: Агентство по техническому регулированию и метрологии (Госстандарт России), Государственные научные метрологические центры и службы, региональные метрологические службы. Их права, обязанности и функции.

16. Измерения – основа метрологической деятельности. Определение. Виды измерений.

17. Средства измерений. Определение. Классификация. Назначение.

18. Средства поверки и калибровки: основные понятия, отличия поверки от калибровки. Эталонная база, порядок проведения поверки средств измерений. Поверочные клейма и свидетельства.

19. Средства измерений: классификация по техническим устройствам и метрологическому назначению, их краткая характеристика. Нормируемые метрологические характеристики средств измерений.

20. Методы измерений. Понятие. Классификация методов по видам измерений, их характеристика.

21. Правовые основы обеспечения единства измерений. Агентство по техническому регулированию и иные государственные службы обеспечения единства измерений.

22. Государственный метрологический контроль и надзор. Права и обязанности государственных инспекторов по обеспечению единства измерений. Ответственность за нарушение действующего законодательства.

23. Сертификация продукции и услуг: Основные термины, формы оценки соответствия и определения в области оценки соответствия. Оценка и подтверждение соответствия: понятия, виды деятельности.

24. Сертификация соответствия. Значение сертификации в условиях рыночных отношений.

25. Декларирование соответствия: правовое регулирование, порядок и правила декларирования продукции и услуг, схемы.

26. Субъекты – участники сертификации: федеральные, центральные и территориальные органы, испытательные лаборатории, эксперты. Заявители в системе сертификации, их права и обязанности.

27. Средства сертификации. Федеральные законы, категории и виды стандартов, другие организационно-методические документы, регламентирующие правила по оценке и подтверждению соответствия. Методы сертификации: методы испытаний и методы указания соответствия (способы подтверждения соответствия).

28. Правила проведения сертификации продукции в Российской Федерации. Формы и порядок проведения сертификации. Основания для выдачи сертификатов. Схемы сертификации. Правила заполнения бланков сертификатов.

29. Особенности проведения сертификации продовольственного сырья и пищевых продуктов. Номенклатура групп однородной продукции.

30. Государственный контроль и надзор за соблюдением правил обязательной сертификации. Порядок выдачи предписаний и штрафов за нарушение правил обязательной сертификации.

31. Услуги предприятий общественного питания, их классификация. Группы услуг однородной продукции.

32. Виды и категории стандартов, регламентирующие качество услуг и методов их контроля. основополагающие стандарты на услуги. Требования к качеству и объёму услуг, предоставляемых предприятиями общественного питания различных типов и классов.

33. Виды нормативных документов, регламентирующих требования безопасности: противопожарной, санитарно-эпидемиологической, экологической.

34. Сертификация в общественном питании, её особенности. Организационная структура системы сертификации в сфере общественного питания.

#### 2.2.5 Производственная практика (по профилю специальности) *ПП.05.01*

1. Основные способы подачи блюд.
2. Виды меню.
3. Подготовка к обслуживанию посетителей.
4. Особенности организации обслуживания и предоставления услуг в ПОП различных типов и классов.
5. Правила подачи сладких блюд и фруктов.
6. Характеристика и назначение столовой посуды: фарфоровая, металлическая, стеклянная или хрустальная, деревянная, пластмассовая.
7. Встреча посетителей и прием заказа.
8. Сервировка стола: виды, характеристика, последовательность.
9. Виды и характеристика столового белья.
10. Оборудование торгового и банкетного залов.
11. Назначение и принципы составления меню.
12. Правила подачи супов.
13. Правила подачи горячих закусок.
14. Правила подачи холодных и горячих напитков.
15. Требования к мебели, интерьеру, освещению на ПОП.
16. Столовые приборы: виды, характеристика, назначение.
17. Организация обслуживания проживающих в гостиницах.
18. Последовательность подачи блюд и напитков буфетной продукции. Порядок получения продукции с производства.

19. Характеристика современных услуг и прогрессивных форм обслуживания.
20. Правила подачи холодных блюд и закусок.
21. Организация питания и обслуживания участников конференций, семинаров и т.п.
22. Характеристика методов обслуживания
23. Характеристика торговых помещений.
24. Обслуживание тематических мероприятий.
25. Расчет с посетителями. Правила оформления счетов, реестров.
26. Уборка использованной посуды.

### ***2.3 Формы отчётности по практике (дневник, отчет и т.д.)***

В период прохождения практики студент самостоятельно ведет дневник прохождения практики, в котором указывает порядковый номер, дату и подробно описывает выполненную работу с подведением итогов, о чем информирует преподавателя (собеседование). Записи в дневнике подписывает руководитель практики от предприятия. Данные дневника являются основой для составления отчета по практике.

По окончании производственной практики руководитель практики от предприятия дает отзыв, отразив в характеристике студента его отношение к работе, степень усвоения учебной программы, дисциплинированность.

В конце практики обучающийся оформляет отчет, где обобщает ее результаты. Отчет должен быть проверен и подписан руководителем практики от предприятия, подтвержден печатью организации.

К отчету прилагается дневник прохождения практики, заверенный подписью руководителя практики от предприятия и печатью организации, в которой проходила практика.

Отчет по практике является основным текстовым документом, отражающим выполненную работу во время производственной практики, закрепленные знания и умения и полученные студентом практические навыки в управлении производством продукции общественного питания на предприятиях общественного питания.

Пояснительная записка отчета о производственной практике и титульный лист отчета выполняются в соответствии с СТО 4.2-07-2014 «Система менеджмента качества. Общие требования к построению, изложению и оформлению документов учебной деятельности».

Оформление отчета должно соответствовать следующим требованиям:

- отчет выполняют печатным способом с использованием компьютера на одной стороне листа белой бумаги формата А4, шрифтом *Times New Roman* размером 14, межстрочный интервал принимают одинарный или полуторный;

- абзацный отступ, за исключением заголовков структурных элементов, должен быть одинаковым по всему тексту документа и равен 12,5 мм;

- отчет выполняют на листах (без рамки) с соблюдением следующих размеров полей: левого – 30 мм; верхнего и нижнего – 20 мм; правого – 10 мм;

- страницы отчета нумеруют арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему документу; номер страницы проставляют в центре нижней части листа; титульный лист включают в общую нумерацию страниц, однако его не нумеруют;

- при форматировании текст выравнивают по ширине;

- заголовки структурных элементов отчета (содержание, введение, заключение, список использованных источников, приложение) располагают посередине строки и печатают прописными буквами полужирным шрифтом; заголовки отделяют от текста интервалом в одну строку, не подчеркивают и не нумеруют;

- каждый структурный элемент отчета начинают с нового листа;

- заголовки разделов, подразделов печатают с абзацного отступа, с прописной буквы полужирным шрифтом, без точки в конце, не подчеркивая, отделяя от текста интервалом в одну строку;

- разделы, подразделы нумеруют арабскими цифрами (без точки), номер проставляют перед заголовком;

- приводимые в работе иллюстрации (схемы, рисунки), должны быть выполнены четко и аккуратно, иметь подрисуночную подпись;

Оформленный отчет подшивается в папку, регистрируется и сдается в учебную часть отделения среднего профессионального образования.