

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

УТВЕРЖДАЮ
Ректор

А.Р. Набиева

М.П.
« 20 » декабря 2020 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**ПОДАЧА ГОТОВЫХ БЛЮД И НАПИТКОВ, ЗАКАЗАННЫХ ПОТРЕБИТЕЛЯМИ
ОРГАНИЗАЦИИ ПИТАНИЯ**

**ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ**

ОФИЦИАНТ

КВАЛИФИКАЦИЯ ОФИЦИАНТ 5 РАЗРЯДА

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Цель изучения дисциплины - подготовка специалистов готовых к профессиональной деятельности в качестве официанта на предприятиях общественного питания независимо от их организационно-правовых форм.

1.2. Учебные задачи дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен иметь общие практические направления подготовки по профессии:

Формирование умений, практического опыта, общих и профессиональных компетенций по профессии. Воспитание сознательной трудовой и производственной дисциплины, уважения к трудовым традициям производственного коллектива. Усвоение слушателями основ законодательства об охране труда, системы стандартов безопасности труда, требований правил гигиены труда и производственной санитарии, противопожарной защиты, охраны окружающей среды в соответствии с законодательством РФ и нормативными актами. Определение качества сырья и материалов. Соблюдение санитарно-гигиенических требований производства.

Общие теоретические направлениями подготовки по профессии:

Слагаемые профессиональной культуры. Специфика профессиональной этики. Принципы профессиональной этики как фундаментальные представления, убеждения, направляющие поведение работников. Принципы моральной ответственности перед руководством, сослуживцами, клиентами. Уважение. Справедливость. Право каждого на самореализацию. Способствование развитию организации. Доверие к коллегам. Деловой этикет. Принципы делового этикета. Этичность. Целесообразность предписаний делового этикета. Эффективность делового этикета. Уважение свобод партнера, коллеги, клиента.

Основы микробиологии, санитарии и гигиены. Основы охраны труда. Правила пожарной безопасности. Охрана окружающей среды.

Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организации питания.

1.3. Формы контроля

Контроль за освоением дисциплины «Подача готовых блюд и напитков, заказанных потребителями организации питания» осуществляется в форме промежуточного контроля (тестирование) и в форме промежуточной аттестации (экзамен).

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.2. Наименование, содержание и результаты освоение дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание	Результаты освоения	Образовательные технологии
1	Нормативные требования к предприятиям общественного питания. Классификация предприятий общественного питания	Изучить нормативные требования к предприятиям общественного питания. Изучить классификацию предприятий общественного питания	Знать нормативные требования к предприятиям общественного питания. Знать классификацию предприятий общественного питания	Лекции, практические занятия, семинары
2	Виды торговых помещений: вспомогательные, основные. Требования к помещениям	Изучить виды торговых помещений: вспомогательные,	Знать виды торговых помещений:	Лекции, практические занятия, семинары

	предприятий общественного питания	основные. Изучить требования к помещениям предприятий общественного питания	вспомогательные, основные. Знать требования к помещениям предприятий общественного питания	
3	Квалификационные требования, предъявляемые к официантам. Личностные качества официанта. Личная гигиена официанта	Изучить квалификационные требования, предъявляемые к официантам. Изучить личностные качества официанта. Изучить правила личной гигиены официанта	Знать квалификационные требования, предъявляемые к официантам. Знать личностные качества официанта. Знать правила личной гигиены официанта	Лекции, практические занятия, семинары
4	Продвижение ресторанных услуг. Показатели культуры обслуживания. Разработка новых услуг и товаров. Потенциальные посетители ресторана, прогнозирование рынка ресторанных услуг	Изучить продвижение ресторанных услуг. Изучить показатели культуры обслуживания. Изучить методы разработка новых услуг и товаров. Изучить группы потенциальных посетителей ресторана, методы прогнозирования рынка ресторанных услуг	Знать продвижение ресторанных услуг. Знать показатели культуры обслуживания. Знать методы разработка новых услуг и товаров. Знать группы потенциальных посетителей ресторана, методы прогнозирования рынка ресторанных услуг	Лекции, практические занятия, семинары
5	Столовая посуда. Классификация: виды, назначение, емкости, размеры, характеристика. Столовые приборы: разновидности, назначение. Столовое белье: виды, назначение. Размеры скатертей и салфеток, ручников. Маркировка столового белья. Получение и подготовка столового белья, посуды, приборов к обслуживанию	Изучить столовую посуду. Изучить классификацию: виды, назначение, емкости, размеры, характеристика. Изучить столовые приборы: разновидности, назначение. Изучить столовое белье: виды, назначение. Размеры скатертей и салфеток, ручников. Маркировка столового белья. Изучить процедуру получения и подготовки столового белья, посуды, приборов к обслуживанию	Знать столовую посуду. Знать классификацию: виды, назначение, емкости, размеры, характеристика. Знать столовые приборы: разновидности, назначение. Знать столовое белье: виды, назначение. Размеры скатертей и салфеток, ручников. Маркировка столового белья. Знать процедуру получения и подготовки столового белья, посуды, приборов к обслуживанию	Лекции, практические занятия, семинары
6	Средства информации: меню, прејскурант, сертификаты, лицензии. Виды, назначение. Требования, предъявляемые к	Изучить средства информации: меню, прејскурант, сертификаты,	Знать средства информации: меню, прејскурант, сертификаты,	Лекции, практические занятия, семинары

	составлению меню. Составление и оформление меню. Карта вин и напитков. Ассортимент кофейной карты. Ассортимент чайной карты	лицензии. Виды, назначение. Изучить требования, предъявляемые к составлению меню. Составление и оформление меню. Изучить карту вин и напитков. Ассортимент кофейной карты. Ассортимент чайной карты	лицензии. Виды, назначение. Знать требования, предъявляемые к составлению меню. Составление и оформление меню. Знать карту вин и напитков. Ассортимент кофейной карты. Ассортимент чайной карты	
7	Основные способы подачи блюд	Изучить основные способы подачи блюд	Знать основные способы подачи блюд	Лекции, практические занятия, семинары
8	Подготовка к обслуживанию потребителей. Основные элементы обслуживания. Подача продукции сервис – бара	Изучить процесс подготовки к обслуживанию потребителей. Изучить основные элементы обслуживания. Подача продукции сервис – бара	Знать процесс подготовки к обслуживанию потребителей. Знать основные элементы обслуживания. Подача продукции сервис – бара	Лекции, практические занятия, семинары
9	Методы подачи блюд: французский (в «обнос»), английский (с применением приставного стола или тележки), русский (с элементами самообслуживания), европейский (с подачей блюд в индивидуальной тарелке гостя), комбинированный	Изучить методы подачи блюд: французский (в «обнос»), английский (с применением приставного стола или тележки), русский (с элементами самообслуживания), европейский (с подачей блюд в индивидуальной тарелке гостя), комбинированный	Знать методы подачи блюд: французский (в «обнос»), английский (с применением приставного стола или тележки), русский (с элементами самообслуживания), европейский (с подачей блюд в индивидуальной тарелке гостя), комбинированный	Лекции, практические занятия, семинары
10	Последовательность и правила подачи холодных блюд и закусок. Порядок замены использованной посуды и приборов. Правила подачи горячих закусок	Изучить последовательность и правила подачи холодных блюд и закусок. Изучить порядок замены использованной посуды и приборов. Изучить правила подачи горячих закусок	Знать последовательность и правила подачи холодных блюд и закусок. Знать порядок замены использованной посуды и приборов. Знать правила подачи горячих закусок	Лекции, практические занятия, семинары
11	Подготовка стола для подачи десерта. Подбор посуды и приборов. Правила подачи горячих и холодных сладких блюд, фруктов и ягод. Правила подачи горячих и холодных напитков, кондитерских изделий	Изучить подготовку стола для подачи десерта. Подбор посуды и приборов. Изучить правила подачи горячих и холодных сладких блюд, фруктов и ягод. Изучить правила	Знать подготовку стола для подачи десерта. Подбор посуды и приборов. Знать правила подачи горячих и холодных сладких блюд, фруктов и ягод.	Лекции, практические занятия, семинары

		подачи горячих и холодных напитков, кондитерских изделий	Знать правила подачи горячих и холодных напитков, кондитерских изделий	
--	--	--	--	--

2.3. Обеспечение содержания дисциплины

Тема 1. Нормативные требования к предприятиям общественного питания. Классификация предприятий общественного питания

Занятие 1.

Цель занятия: Изучить нормативные требования к предприятиям общественного питания.

1. Ознакомление с нормативными требованиями к предприятиям общественного питания.

Занятие 2.

Цель занятия: Изучить классификацию предприятий общественного питания

1. Ознакомление с классификацией предприятий общественного питания.

Тема 2. Виды торговых помещений: вспомогательные, основные. Требования к помещениям предприятий общественного питания.

Занятие 3.

Цель занятия: Изучение основных торговых помещений.

1. Ознакомление с основными торговыми помещениями.

Занятие 4.

Цель занятия: Изучение вспомогательные торговые помещения.

1. Ознакомление с вспомогательными торговыми помещениями.

Занятие 5.

Цель занятия: Изучение требований к помещениям предприятий общественного питания.

1. Ознакомление с требованиями к помещениям предприятий общественного питания.

Тема 3. Квалификационные требования, предъявляемые к официантам. Личностные качества официанта. Личная гигиена официанта.

Занятие 6.

Цель занятия: Изучение квалификационных требований, предъявляемых к официантам.

1. Ознакомление с квалификационными требованиями, предъявляемыми к официантам.

Занятие 7.

Цель занятия: Изучение личностных качеств официанта.

1. Ознакомление с личностными качествами официанта.

Занятие 8.

Цель занятия: Изучение требований к личной гигиене официанта.

1. Ознакомление с требованиями к личной гигиене официанта.

Тема 4. Продвижение ресторанных услуг. Показатели культуры обслуживания. Разработка новых услуг и товаров. Потенциальные посетители ресторана, прогнозирование рынка ресторанных услуг.

Занятие 9.

Цель занятия: Изучение продвижения ресторанных услуг и показателей культуры обслуживания.

1. Ознакомление с продвижением ресторанных услуг и показателями культуры обслуживания.

Занятие 10.

Цель занятия: Изучение потенциальных посетителей ресторана, прогнозирования рынка ресторанных услуг.

1. Ознакомление с потенциальными посетителями ресторана, прогнозированием рынка ресторанных услуг.

Тема 5. Столовая посуда. Классификация: виды, назначение, емкости, размеры, характеристика. Столовые приборы: разновидности, назначение. Столовое белье: виды, назначение. Размеры скатертей и салфеток, ручников. Маркировка столового белья. Получение и подготовка столового белья, посуды, приборов к обслуживанию.

Занятие 10.

Цель занятия: Изучение столовой посуда и классификации: виды, назначение, емкости, размеры, характеристика.

1. Ознакомление со столовой посуда и классификации: виды, назначение, емкости, размеры, характеристика.

Занятие 12.

Цель занятия: Изучение столовых приборов: разновидности, назначение.

1. Ознакомление со столовыми приборами: разновидности, назначение.

Занятие 13.

Цель занятия: Изучение столового белья: виды, назначение, размеров скатертей и салфеток, ручников, маркировки столового белья.

1. Ознакомление со столовым бельем: виды, назначение, размеров скатертей и салфеток, ручников, маркировкой столового белья.

Занятие 14.

Цель занятия: Изучение получения и подготовки столового белья, посуды, приборов к обслуживанию.

1. Ознакомление с получением и подготовкой столового белья, посуды, приборов к обслуживанию.

Тема 6. Средства информации: меню, прейскурант, сертификаты, лицензии. Виды, назначение. Требования, предъявляемые к составлению меню. Составление и оформление меню. Карта вин и напитков. Ассортимент кофейной карты. Ассортимент чайной карты.

Занятие 15.

Цель занятия: Изучение средств информации: меню, преискурант, сертификаты, лицензии. Виды, назначение. Требования, предъявляемые к составлению меню. Составление и оформление меню.

1. Ознакомление со средствами информации: меню, преискурант, сертификаты, лицензии. Виды, назначение. Требования, предъявляемые к составлению меню. Составление и оформление меню.

Занятие 16.

Цель занятия: Изучение карты вин и напитков.

1. Ознакомление с картой вин и напитков.

Занятие 17.

Цель занятия: Изучение ассортимента кофейной карты, чайной карты.

1. Ознакомление с ассортиментом кофейной карты, чайной карты.

Тема 7. Основные способы подачи блюд

Занятие 18.

Цель занятия: Изучение французского метода подачи блюд.

1. Ознакомление с французским методом подачи блюд.

Занятие 19.

Цель занятия: Изучение английского метода подачи блюд.

1. Ознакомление с английским методом подачи блюд.

Занятие 20.

Цель занятия: Изучение русского метода подачи блюд.

1. Ознакомление с русским методом подачи блюд.

Занятие 21.

Цель занятия: Изучение европейского метода подачи блюд.

1. Ознакомление с европейским методом подачи блюд.

Тема 8. Подготовка к обслуживанию потребителей. Основные элементы обслуживания. Подача продукции сервис – бара.

Занятие 22.

Цель занятия: Изучение подготовки к обслуживанию потребителей.

1. Ознакомление с подготовкой к обслуживанию потребителей.

Занятие 23.

Цель занятия: Изучение основных элементов обслуживания.

1. Ознакомление с основными элементами обслуживания.

Занятие 24.

Цель занятия: Изучение подачи продукции сервис - бара.

1. Ознакомление с подачей продукции сервис - бара.

Тема 9. Методы подачи блюд: в «обнос», с применением приставного стола или тележки, с элементами самообслуживания, с подачей блюд в индивидуальной тарелке гостя, комбинированный.

Занятие 25.

Цель занятия: Изучение подачи блюд в «обнос», с применением приставного стола или тележки.

1. Ознакомление с подачей блюд: в «обнос», с применением приставного стола или тележки.

Занятие 26.

Цель занятия: Изучение подачи блюд с элементами самообслуживания, с подачей блюд в индивидуальной тарелке гостя.

1. Ознакомление с подачей блюд с элементами самообслуживания, с подачей блюд в индивидуальной тарелке гостя.

Занятие 27.

Цель занятия: Изучение комбинированной подачи блюд.

1. Ознакомление с комбинированной подачей блюд.

Тема 10. Последовательность и правила подачи холодных блюд и закусок. Порядок замены использованной посуды и приборов. Правила подачи горячих закусок.

Занятие 28.

Цель занятия: Изучение последовательности подачи холодных блюд и закусок.

1. Ознакомление с последовательностью подачи холодных блюд и закусок.

Занятие 29.

Цель занятия: Изучение правил подачи холодных блюд и закусок.

1. Ознакомление с правилами подачи холодных блюд и закусок.

Занятие 30.

Цель занятия: Изучение порядка замены использованной посуды и приборов.

1. Ознакомление с порядком замены использованной посуды и приборов.

Занятие 31.

Цель занятия: Изучение правил подачи горячих закусок.

1. Ознакомление с правилами подачи горячих закусок.

Тема 11. Подготовка стола для подачи десерта. Подбор посуды и приборов. Правила подачи горячих и холодных сладких блюд, фруктов и ягод. Правила подачи горячих и холодных напитков, кондитерских изделий.

Занятие 32.

Цель занятия: Изучение подготовки стола для подачи десерта.

1. Ознакомление с подготовкой стола для подачи десерта.

Занятие 33.

Цель занятия: Изучение подбора посуды и приборов для подачи десерта.

1. Ознакомление с подбором посуды и приборов для подачи десерта.

Занятие 34.

Цель занятия: Изучение порядка подачи горячих и холодных сладких блюд, фруктов и ягод.

1. Ознакомление с порядком подачи горячих и холодных сладких блюд, фруктов и ягод.

Занятие 35.

Цель занятия: Изучение правил подачи горячих и холодных напитков.

1. Ознакомление с правилами подачи горячих и холодных напитков.

Занятие 36.

Цель занятия: Изучение правил подачи кондитерских изделий.

1. Ознакомление с правилами подачи кондитерских изделий.

3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

3.1. В процессе освоения дисциплины «Подача готовых блюд и напитков, заказанных потребителями организации питания» используются следующие образовательные технологии:

1. Стандартные методы обучения:

- Лекции.
- Практические занятия.
- Устные домашние задания.

2. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

- Анализ деловых ситуаций.
- Групповые дискуссии.
- Интерактивные лекции, интерактивные семинары.
- Деловые игры.

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература:

1. Барановский В. А. Официант-бармен.: Учебное пособие для учащихся ПТУ.- Ростов -на - Дону.: Издательство «Феникс», 2002. - 422 с.
2. Белошавка М.И. Технология ресторанного обслуживания . - М., 2003. - 357 с
3. Браун Г. Хернер К. Настольная книга официанта.: Справочник.: пер с англ. - Ростов -на - Дону.: Издательство «Феникс», 2003.-320с.
4. Волкова И.В., Миропольский Я.И., Мумрикова Г.М. Ресторанный бизнес в России: с чего начать и как преуспеть. - М: Издательство «Флинта», 2002. - 184 с.
5. Декор стола//Гостиница и ресторан. - 2002. - №4.
6. Железнев В.П. Празднуем День рождения. - Ростов -на - Дону: Издательство «Феникс», 2001. - 476 с.
7. Т.Т. Никуленкова, Ю.И. Лавриненко, Г.М.Ястина. Проектирование предприятий общественного питания. - М: Издательство «Колос», - 2002. - 422 с.
8. Обслуживание на предприятиях питания: Учебное пособие для колледжей и профессионально-технических училищ. Автор - составитель Л. А. Радченко. - Ростов -на - Дону: Издательство «Феникс», 2001. -384с.
9. Пикалев А. В. Маевская А. П. Как увеличить доход ресторана, бара, кафе. - М.: Сов спорт, 2003. -168с.
10. Предприятия общественного питания: правила и нормативы. - М: Издательство ПРИОР, 2002. - 224 с.
11. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство. - М: Издательство «ЮНИТИ», - 2002. - 463 с.

4.2. Рекомендации по использованию Интернет-ресурсов и других электронных информационных источников

1. www.garant.ru
2. www.consultant.ru
3. www.intellect-service.ru
4. www.lib.ru
5. www.books.ru
6. www.bpi.ru
7. www.zakonia.ru
8. www.iunet.ru
9. www.pravopoliten.ru

4.3. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Материально-технические условия.

а) требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий:

- учебные помещения должны быть хорошо освещенными, соответствовать, в них должна поддерживаться комфортная температура воздуха.

- соответствие санитарно-гигиеническим нормам (внешний вид аудитории, равномерное и достаточное освещение, соблюдение норм пожарной безопасности, соблюдение оптимального теплового режима и т.д.).

б) требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся:

– видеопроектор, ноутбук, переносной экран, калькуляторы;

– сборники рецептов блюд и кулинарных изделий, элементы спецодежды, инструкции по правилам работы и технике безопасности в технологической лаборатории;

в) требования к специализированному оборудованию:

- посуда, технологический инвентарь и современное технологическое оборудование: тепловое, холодильное, механическое и вспомогательное оборудование (столы нейтральные, ванны моечные, рукомойники, пароконвектомат, жарочно – пекарные шкафы, плиты, грили, холодильные шкафы, лари, блендеры, мясорубки, взбивальные машины, овощерезки, слайсеры и др.);

- приборы, посуда и оборудование: весы технические, весы аналитические, рефрактометр, рН-метр, фотоэлектроколориметр, набор ареометров, набор визкозиметров, термостат, лабораторная центрифуга, шкаф сушильный, печь муфельная, вытяжные шкафы, дистиллятор, лабораторные штативы с комплектом принадлежностей; набор лабораторной посуды, водоструйный насос, лабораторный воздушный компрессор, электроплитки;

- набор реактивов.

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

5.1. Вопросы к экзамену:

1. Цели и задачи общественного питания. Характеристика современного состояния.
2. Особенности деятельности предприятий общественного питания.
3. Действующие правила оказания услуг общественного питания.
4. Классификация услуг общественного питания.
5. Общие требования к услугам общественного питания.
6. Классификация предприятий общественного питания по различным признакам.
7. Сравнительная характеристика ресторанов разных классов.

8. Сравнительная характеристика баров разных классов.
9. Характеристика кафе.
10. Характеристика столовых.
11. Характеристика закусочных.
12. Характеристика предприятий быстрого обслуживания (ПБО).
13. Характеристика кофеен.
14. Характеристика магазина кулинарии и буфетов.
15. Структура предприятий питания в зависимости от характера производственно-торгового процесса.
16. Требования к размещению предприятий общественного питания.
17. Виды торговых помещений, их характеристика.
18. Интерьеры залов предприятий общественного питания: требования к оформлению.
19. Оборудование торговых помещений: виды, характеристика.
20. Столовая посуда: характеристика по материалу, назначению.
21. Столовое белье: характеристика по материалу, назначению.
22. Информационное обеспечение торгового процесса: общая характеристика.
23. Принципы составления меню.
24. Виды меню, особенности.
25. Карта вин, принципы составления.
26. Правила подбора напитков к блюдам и закускам.
27. Общие правила сервировки стола.
28. Предварительная и дополнительная сервировка стола.
29. Этикет еды.
30. Методы подачи блюд.
31. Правила обслуживания в предприятиях общественного питания.
32. Расчет за питание, чаевые.
33. Приемы и банкеты. Классификация. Характеристика.
34. Обслуживающий персонал в предприятиях общественного питания, требования к нему.
35. Банкеты за столом с полным обслуживанием официантами: организация проведения.
36. Банкеты за столом с частичным обслуживанием официантами: организация проведения.
37. Банкеты-фуршеты: организация проведения.
38. Банкеты-коктейль: организация проведения.
39. Комбинированные банкеты: особенности проведения.
40. Кейтеринг (выездное обслуживание): организация проведения.

5.2. Вопросы для тестирования

Среди предложенных вариантов ответов выберите правильный.

1. Температура подачи портвейна:
 - а) охлаждённый;
 - б) комнатной температуры;
 - в) подогретый до 20-ти градусов.
2. Первый шаг в работе с жалобами:
 - а) быстро исправить ошибку;
 - б) проверить доволен ли гость;
 - в) поблагодарить.

3. Какой рукой подают блюда гостю?
- а) правой, подходя с левой стороны;
 - б) левой, подходя с левой стороны;
 - в) правой, подходя с правой стороны.
4. В каком порядке расположены в меню горячие блюда?
- а) мясные, из птицы, рыбные;
 - б) рыбные, мясные, из птицы;
 - в) из птицы, мясные, рыбные.
5. На сколько сантиметров должна свисать скатерть со стола?
- а) не ниже сиденья стула;
 - б) 35 см;
 - в) скатерть должна быть по краю стола.
6. Обслуживание по-французски - это:
- а) обслуживание, с помощью приставного столика;
 - б) подача блюд на несколько порций;
 - в) семейный стиль обслуживания.
7. Диаметр закусочной тарелки:
- а) 240 мм;
 - б) 200 мм;
 - в) 250 мм.
8. Расстояние от края стола до ручек приборов и закусочной тарелки:
- а) 2 см;
 - б) по краю стола;
 - в) 5 см.
9. На подносе более высокие предметы находятся:
- а) в центре подноса;
 - б) по краям;
 - в) слева.
10. Приборы можно брать только:
- а) за ручки;
 - б) за середину;
 - в) двумя пальцами.
11. Перед подачей кофе:
- а) чашки подогревают;
 - б) чашки охлаждают;
 - в) торопятся, чтобы в кофе не осела пенка.
12. После того как принят заказ необходимо:
- а) не медленно приступить к его исполнению;
 - б) повторить заказ;
 - в) забрать меню.
13. Кому первому нужно подать меню?

- а) женщине в возрасте;
- б) молодой женщине;
- в) пожилому мужчине.

14. Первым обслуживаем:

- а) пожилого мужчину;
- б) ребенка;
- в) женщину в возрасте.

15. Знак, когда нужно немедленно убрать тарелку:

- а) салфетка в тарелке;
- б) в тарелке вилка и нож крест накрест;
- в) в тарелке осталась 1/3 блюда.

16. Обслуживая посетителей по правилам, Вы создаёте им неудобства. Нарушайте правила, как считаете нужным.

- а) верно;
- б) неверно;
- в) только с обычными гостями, не с VIP-персонами.

17. Расторопность официанта важна всегда. Но особенно важна при обслуживании...

- а) в вечернее время;
- б) в дневное время;
- в) посетителей с детьми.

18. Пепельницы меняются часто. Но обязательно, чтобы они были чистыми...

- а) перед тем, как гости рассчитаются;
- б) непосредственно перед тем, как гости приступят к еде;
- в) перед подачей кофе.

19. С каждым гостем нужно обращаться как с важной персоной.

- а) верно;
- б) неверно;
- в) если он и есть важная персона.

20. Что самое важное в умении подать себя с хорошей стороны? Укажите наиболее исчерпывающий ответ:

- а) гордитесь своим внешним видом, не жуйте перед гостями и не присаживайтесь передохнуть во время работы;
- б) второго шанса оставить хорошее впечатление не будет. Главное, чтобы Вы выглядели опрятно и вели себя непринуждённо;
- в) всегда носите чистую униформу, соблюдайте личную гигиену, не ешьте и не пейте на виду у гостей.

21. Если гость чем-то не доволен и назревает конфликт, официант должен:

- а) защитить честь «мундира» и объяснить гостю, что это не его вина и не вина ресторана;
- б) молча выслушать гостя, потупив взор (повинную голову меч не отсечёт);
- в) дать ему выговориться, так сказать «выпустить пар». После этого извиниться от своего имени, или от имени кухни. Затем поблагодарить за замечание и сообщить, как вы собираетесь исправить ошибку.

22. Когда гость, расплачиваясь, положил деньги на стол и не сказал, нужна ли ему сдача:
- а) Вы оставите её себе;
 - б) уточните у него, нужна ли ему сдача;
 - в) немедленно принесете ему сдачу.
23. Для официанта на работе превыше всего:
- а) прибыль заведения;
 - б) комфорт гостей;
 - в) чаевые.
24. Если Вы заняты, нужно ли показать это своим поведением, чтобы гости поняли, почему им приходится ждать?
- а) да;
 - б) нет;
 - в) только если Вы очень заняты.
25. Когда заканчивается обслуживание гостей?
- а) когда гости оплатили счёт;
 - б) когда дверь заведения за ними закрылась
 - в) с момента подачи гостям счёта.
26. Встреча гостей должна осуществляться:
- а) официантом;
 - б) администратором;
 - в) любым сотрудником, который находится ближе к гостям.
27. Фраза, которую нужно употреблять при первом контакте с гостем:
- а) Здравствуйте! Проходите!
 - б) Добрый день (утро, вечер)! Вы будете один (а)?
 - в) Добрый день (утро, вечер)! Проходите, пожалуйста! Куда желаете присесть?
 - г) Добрый день (утро, вечер)! Минутку, сейчас позову администратора!
28. После того как гости сели, к столику следует подходить в течение...
- а) 1 минуты;
 - б) 30 секунд;
 - в) 2-3 минут.
29. Нужно ли поинтересоваться у гостя количеством гостей в его компании?
- а) да;
 - б) не обязательно;
 - в) да, только если гость пришёл не один.
30. Если Вы заняты, нужно ли показать это своим поведением, чтобы гости поняли, почему им приходится ждать?
- а) да;
 - б) нет;
 - в) только если Вы очень заняты.
31. Когда нужно предлагать гостю блюда и напитки?
- а) когда гость об этом просит;
 - б) сразу, как только подошли, чтобы принять заказ;
 - в) когда администратор просит Вас об этом;
 - г) во время всего обслуживания гостя не следует оставлять без внимания, предлагая подходящие блюда и напитки;
32. Идеальный официант...

- а) сразу же подходит к гостю, как только тот его позовёт;
б) появляется рядом с гостем за секунду до того, как тот его захочет позвать;
 в) заранее, на всё время пребывания гостей в ресторане, обеспечит их всем необходимым.
33. Если гости рассчитались, но ещё сидят за столиком, действия официанта:
 а) подойти к столику и предложить гостям проводить их до двери;
б) подойти к столику и предложить какой-нибудь десерт или напиток;
 в) не подходить к столику, ждать пока гости уйдут.
34. Укажите очерёдность подачи следующих блюд и напитков:
 а) напитки (алкогольные, безалкогольные);
 б) первые блюда;
 в) холодные закуски;
 г) горячие блюда;
 д) хлеб;
 е) горячие закуски;
 ё) горячие напитки (чай, кофе);
 ж) салаты;
 з) десерты.
35. Где кладётся столовая ложка при сервировке стола?
а) справа;
 б) подаётся в руки гостю;
 в) кладётся слева, рядом с вилок.
36. Если гость, которого обслуживает другой официант, просит Вас подойти, ваши действия:
 а) попросите администратора найти официанта, который обслуживает это столик;
 б) немедленно подойдете;
 в) крикните гостю «сейчас к Вам подойдёт Ваш официант».
37. Если в ресторан пришли Ваши хорошие знакомые, при встрече Вы им скажете...
 а) Привет! Проходите за любой столик, сейчас я к Вам подойду!
 б) Здорово! Присаживайтесь за стол! К сожалению, я не могу Вас обслужить, сейчас кого-нибудь позову.
в) Добрый день (утро, вечер)! Я очень рад(а), что Вы пришли, проходите пожалуйста! Куда желаете присесть?
38. Если Вы приняли заказ по бару, а бармена нет на месте, Ваши действия:
 а) срочно пойдёте искать бармена;
 б) обратитесь к администратору;
 в) выполните заказ сами.

6. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Индекс	Наименование дисциплин (модулей)	труд оценка	Всего, ауд. час.	Аудиторные занятия, час.	Текущий контроль, шт.	Промежу- точная аттестация

				<i>лекции</i>	<i>лабораторные работы</i>	<i>практические занятия, семинары</i>	<i>Тест</i>	<i>Контрольная работа</i>	<i>Реферат, др.</i>	<i>Зачет</i>	<i>Экзамен</i>
СД.01	Подача готовых блюд и напитков, заказанных потребителями организации питания	72	72	20		52	X				X