

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Республики Крым
«РОМАНОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.02 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ»
Специальность 43.02.14 «Гостиничное дело»

г. Симферополь, 2023

Фонд оценочных средств разработан на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» и рабочей программы профессионального модуля ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

Разработчик: _____, преподаватель ГБПОУ РК «РКИГ».

РАССМОТРЕНО на заседании ЦМК «ГД»

Протокол № 1 от 31 августа 2023 г.

Председатель ЦМК «ГД» _____ Е.В. Щербакова

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по УПР

_____ Е.Ш. Булаш

«__» _____ 20__ г.

СОДЕРЖАНИЕ

стр.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 2. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УМЕНИЙ И ЗНАНИЙ**
 - 2.1. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ**
- 3. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЯ**
 - 3.1. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ИТОГОВОГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ**
- 4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к овладению знаний и умений, обусловленных общими и профессиональными компетенциями, формирующиеся в процессе освоения ППКРС в целом.

1.2. Формой промежуточной аттестации по профессиональному модулю ПМ.02 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ» и подтверждение соответствия по специальности 43.02.14 Гостиничное дело является дифференцированный зачет.

1. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ:

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен овладеть общими и профессиональными компетенциями, знать и уметь:

Общие компетенции

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы;</p> <p>владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p> <p>Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.</p>
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Умения: определять задачи поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска.</p> <p>Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации.</p>

ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; выстраивать траектории профессионального и личностного развития.
		Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
		Знания: психология коллектива; психология личности; основы проектной деятельности.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Умения: излагать свои мысли на государственном языке; оформлять документы.
		Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	Умения: описывать значимость своей специальности. Презентовать структуру профессиональной деятельности по специальности.
		Знания: сущность гражданско-патриотической позиции. Традиционные общечеловеческие ценности. Значимость профессиональной деятельности по специальности.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Умения: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности.
		Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения.

ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности	<p>Умения: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности.</p> <p>Знания: роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности; средства профилактики перенапряжения.</p>
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	<p>Умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение.</p> <p>Знания: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.</p>
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p>Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.</p> <p>Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	<p>Умения: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования.</p> <p>Знания: основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты.</p>

Профессиональные компетенции

Основные виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции
<p>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания</p>	<p>ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Практический опыт: В разработке операционных процедур и стандартов службы питания. Планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы питания. • Умения: Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса • Оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале • Определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке • Анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале • Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания • Организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке <p>Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания</p> <ul style="list-style-type: none"> • Знания: Задачи, функции и особенности работы службы питания • Законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса • Особенности организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания • Требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены • Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания • Профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке • Технологию организации процесса питания • Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания • Этапы процесса обслуживания

		<ul style="list-style-type: none"> • Технологию организации процесса питания с использованием различных методов подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания • Профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке • Регламенты службы питания • Критерии и показатели качества обслуживания <p>Методы оценки качества предоставленных услуг</p>
	<p>ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Практический опыт: В разработке операционных процедур и стандартов службы питания <p>Планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы питания</p> <ul style="list-style-type: none"> • Умения: Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса • Оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале • Определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке • Анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале • Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания • Организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке <p>Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания</p> <ul style="list-style-type: none"> • Знания: Задачи, функции и особенности работы службы питания • Законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса • Особенности организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания • Требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены • Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания • Профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке

		<ul style="list-style-type: none"> • Технологию организации процесса питания • Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания • Этапы процесса обслуживания • Технологию организации процесса питания с использованием различных методов подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания • Профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке • Регламенты службы питания • Критерии и показатели качества обслуживания <p>Методы оценки качества предоставленных услуг</p>
	<p>ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 	<ul style="list-style-type: none"> • Практический опыт: В разработке операционных процедур и стандартов службы питания Планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы питания • Умения: Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса • Оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале • Определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке • Анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале • Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания • Организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке <p>Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания</p> <ul style="list-style-type: none"> • Знания: Задачи, функции и особенности работы службы питания • Законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса • Особенности организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания • Требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены

	<ul style="list-style-type: none"> • Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания • Профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке • Технологию организации процесса питания • Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания • Этапы процесса обслуживания • Технологию организации процесса питания с использованием различных методов подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания • Профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке • Регламенты службы питания • Критерии и показатели качества обслуживания <p>Методы оценки качества предоставленных услуг</p>
--	---

Освоение профессионального модуля обеспечивает достижение обучающимися следующих личностных результатов реализации программы воспитания:

Осознающий себя гражданином и защитником великой страны	ЛР 1
Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций	ЛР 2
Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих	ЛР 3
Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»	ЛР 4
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России	ЛР 5
Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях	ЛР 6
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	ЛР 7
Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции	ЛР 8

культурных традиций и ценностей многонационального российского государства	
Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	ЛР 9
Забывающийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой	ЛР 10
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры	ЛР 11
Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания	ЛР 12
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности	
Принимающий осознанный выбор профессии и возможностей реализации собственных жизненных планов; проявляющий отношение к профессиональной деятельности как возможности участия в решении личных, общественных, государственных, общенациональных проблем	ЛР 13
Демонстрирующий готовность и способность к продолжению образования, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности	ЛР 14
Проявляющий способность самостоятельно реализовать свой потенциал в профессиональной деятельности	ЛР 15

2. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УМЕНИЙ И ЗНАНИЙ

Основной целью оценки теоретического курса профессионального модуля ПМ.02 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ» и подтверждение соответствия по специальности 43.02.14 Гостиничное дело является оценка умений и знаний.

Оценка освоения умений и знаний профессионального модуля осуществляется на основе следующих показателей оценки результата:

Приобретенный практический опыт, освоенные умения и знания	Результат обучения	Основные показатели оценки результата (ОПОР)	Наименование раздела, темы, подтемы	Уровень освоения	Наименование КОС	
					Текущий контроль	Промежуточный контроль
<ul style="list-style-type: none"> • Практический опыт: В разработке операционных процедур и стандартов службы питания Планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы питания процессов; • Знания: Задачи, функции и особенности работы службы питания • Законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса • Особенности организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм 	ОК1-11 ПК 2.1-2.3	<ul style="list-style-type: none"> – правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям; – адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, последовательностей действий и т.д.; – точность оценки; – соответствие требованиям инструкций, регламентов; – рациональность действий и т.д.; - правильное выполнение заданий в полном объеме – полнота ответов, точность формулировок, не менее 70% правильных ответов; – не менее 75% правильных ответов; актуальность темы, адекватность 	МДК 02.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания	1-3	Реферат, доклад, сообщение, Тест по теме, Лабораторная / практич. Работа, Рабочая тетрадь	Экзамен по модулю

<p>обслуживания</p> <ul style="list-style-type: none"> • Требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены • Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания • Профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке • Технологию организации процесса питания • Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания • Этапы процесса обслуживания • Технологию организации процесса питания с использованием различных методов подачи 	<p>результатов поставленным целям, адекватность применения профессиональной терминологии</p>				
--	--	--	--	--	--

<p>блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания</p> <ul style="list-style-type: none"> • Профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке • Регламенты службы питания • Критерии и показатели качества обслуживания <p>Методы оценки качества предоставленных услуг.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Умения: Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса • Оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале • Определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными 					
--	--	--	--	--	--

<p>нормативами, в т.ч. на иностранном языке</p> <ul style="list-style-type: none"> • Анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале • Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания • Организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке <p>Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания</p>						
---	--	--	--	--	--	--

3. Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации по профессиональному модулю

3.1. Типовые задания для итогового контроля успеваемости

Текущий контроль успеваемости, промежуточная и итоговая аттестация проводятся с целью определения степени соответствия уровня освоения образовательных результатов требованиям федеральных государственных образовательных стандартов.

Текущий контроль успеваемости обучающихся – систематическая проверка усвоения образовательных результатов, проводимая преподавателем на текущих занятиях согласно расписанию учебных занятий в соответствии с ОПОП по специальности.

Промежуточная аттестация обучающихся – процедура, проводимая с целью оценки качества освоения обучающимися содержания профессионального модуля.

Итоговый контроль освоения проводится в форме выполнения тестового задания, которое преследует цель оценить освоение образовательных результатов по профессиональному модулю.

Тестовые задания

1. В соответствии с конспектом, общественное питание — это:

А) обширная сфера бизнеса, основу которого составляют предприятия питания, характеризующиеся разнообразием форм обслуживания и большим ассортиментом предлагаемой продукции;

Б) отрасль народного хозяйства, совокупность предприятий, занимающихся производством, реализацией и организацией потребления кулинарной продукции;

В) отрасль народного хозяйства, которая производит, реализует готовую пищу и обслуживает потребителей;

Г) вид предприятия с характерными особенностями кулинарной продукции и номенклатуры предоставляемых услуг потребителям.

2. Предприятия общественного питания НЕ предназначены:

А) для организации производства кулинарной продукции;

Б) для реализации, изготовленной на предприятии кулинарной продукции;

В) исключительно для выработки полуфабрикатов кулинарных и кондитерских изделий в целях обеспечения ими доготовочных предприятий и магазинов кулинарии;

Г) для организации обслуживания потребителей кулинарной продукцией.

3. Существует пять типов предприятий общественного питания в соответствии с ГОСТ, это:

А) ресторан, бар, буфет, столовая, закусочная;

Б) ресторан, пиццерия, бар, кафе, буфет;

В) ресторан, бар, кафе, бистро, закусочная;

Г) ресторан, бар, кафе, столовая, закусочная.

4. Ресторан в нормативных документах определяется как:

А) предприятие общественного питания, в котором пища подается достаточно быстро, так, чтобы посетитель имел возможность вполне основательно перекусить даже в сравнительно небольшой обеденный перерыв;

Б) предприятие общественного питания с очень широким ассортиментом блюд сложного приготовления, с большим ассортиментом винно-водочных, табачных и кондитерских изделий;

В) предприятие быстрого питания, меню в таких заведениях, как правило, ограничивается бутербродами, канапе, гамбургерами, чизбургерами, легкими салатами, чаем, кофе, то есть такими продуктами, которые не требуют долгого приготовления;

Г) предприятие, в котором посетитель должен сначала получить меню, затем выбрать то, чем он хотел бы «закусить», и самостоятельно отправиться к стойке, чтобы приобрести то, что было выбрано.

5. Бар в нормативных документах определяется как:

А) предприятие общественного питания с барной стойкой, через которую реализуют смешанные, крепкие алкогольные, слабоалкогольные и безалкогольные напитки, холодные и горячие закуски, десерты, кондитерские изделия, покупные товары;

Б) предприятие, в котором посетитель должен сначала получить меню, затем выбрать то, чем он хотел бы «закусить», и самостоятельно отправиться к стойке, чтобы приобрести то, что было выбрано;

В) предприятие быстрого питания, меню в которых, как правило, ограничивается бутербродами, салатами, алкогольными напитками, то есть такими продуктами, которые не требуют долгого приготовления;

Г) предприятие по организации питания и отдыха посетителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента кулинарной продукции, кондитерских изделий и алкогольных напитков.

6. Кафе в нормативных документах определяется как:

А) предприятие общественного питания, которое обязательно должно иметь в меню свое фирменное блюдо — возможно, какой-либо фирменный коктейль, который можно встретить только в этом заведении и нигде больше;

Б) предприятие по организации питания и отдыха посетителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента кулинарной продукции, кондитерских изделий и напитков;

В) место, где не едят, а пьют и закусывают. Меню состоит в основном из спиртных напитков и закусок к ним;

Г) предприятие питания, где посетителя ожидает абсолютно все: прекрасная сервировка стола, множество столовых приборов, салфетки, цветы и прочие нюансы, которые среднестатистические люди видят только по телевидению. Для каждого столика предоставляется отдельный официант.

7. Столовая в нормативных документах определяется как:

А) предприятие общественного питания, в котором пища подается очень быстро, так, чтобы посетитель имел возможность перекусить даже в сравнительно небольшой промежуток времени;

Б) место элитного отдыха и изысканного питания;

В) предприятие общественного питания, производящее и реализующее общедоступный и традиционный ассортимент кулинарной продукции, разнообразный по дням недели;

Г) предприятие общественного питания, в меню которого, предлагается огромное количество экзотических блюд, закусок и напитков.

8. Закусочная в нормативных документах определяется как:

А) предприятие общественного питания, предполагающее достаточно роскошный интерьер: дорогую мебель, необычное освещение, дорогую посуду и прочие нюансы, которые в заведениях более низкого уровня просто отсутствуют;

Б) предприятие по организации питания и отдыха посетителей с предоставлением ограниченного ассортимента кулинарной продукции, кондитерских изделий и алкогольных напитков;

В) это место, где проводят вечер, подобное предприятие начинает свою работу примерно с полудня и продолжает до поздней ночи;

Г) предприятие общественного питания, в котором пища подается достаточно быстро, так, чтобы посетитель имел возможность вполне основательно перекусить даже в сравнительно небольшой обеденный перерыв.

9. При определении типа предприятия питания, кроме ассортимента реализуемой продукции НЕ учитывают следующие факторы:

А) техническую оснащенность предприятия, его материальную базу, оборудование, состав помещений, архитектурно-планировочное решение интерьеров;

Б) методы и формы обслуживания, применяемые на предприятии;

В) квалификацию персонала;

Г) его географическое положение.

10. Метод обслуживания, применяемый в столовых:

- А) частичное самообслуживание с барменами;
- Б) самообслуживание;
- В) частичное обслуживание официантами;
- Г) обслуживание официантами и барменами.

11. В соответствии с ГОСТ Р 50764—95 «Услуги общественного питания. Общие требования» понятие услуги общественного питания определяется как:

- А) результат деятельности предприятий и отдельных граждан-предпринимателей по удовлетворению потребностей населения в питании и проведении досуга;
- Б) услуги, оказываемые в ресторанах, кафе, барах, столовых, закусочных и других местах общественного питания, типы которых определяются исполнителем в соответствии с государственным стандартом;
- В) услуги, максимально удобные и эффективные для организации системы питания на предприятии или объекте;
- Г) услуги, предоставляемые потребителям в предприятиях общественного питания различных типов и классов.

12. Доставка кулинарной продукции и организация ее потребления непосредственно на рабочих местах и на дому называется:

- А) room-service;
- Б) скейтеринг;
- В) кейтеринг;
- Г) каттеринг.

13. Самые распространенные услуги по организации досуга в ресторанах, барах, кафе НЕ включают в себя:

- А) организацию музыкального и концертного обслуживания;
- Б) научные лекции о создании мира;
- В) предоставление игровых автоматов, бильярда, боулинга;
- Г) предоставление интернет-услуг.

14. Выберите правильный ответ. Какая позиция работника сферы сервиса в процессе беседы с клиентом способствует эффективному общению?

- А) замечания, оценки личности, перебивание собеседника;
- Б) упорное отстаивание своей позиции;
- В) внимательное слушание, проявление искренней заинтересованности в словах клиента и его критических замечаниях;
- Г) сосредоточение на своих личных проблемах;

15. Выберите правильный ответ. Какие словосочетания относятся к позитивной формулировке в общении с клиентом?

- А) не беспокойтесь;
- Б) будьте уверены;
- В) не знаю;
- Г) недорого.

16. Выберите правильный ответ. Какой тип питания следует предложить туристам, путешествующим с экскурсионными целями при размещении в гостинице?

- А) «трехразовое питание»;
- Б) «только завтраки»;
- В) «все включено»;
- Г) «ультра все включено».

17. Выберите правильный ответ. Как называется предприятие общественного питания, предлагающее гостям широкий ассортимент блюд сложного и фирменного приготовления, высокий уровень сервиса, услуги официантов, метрдотелей; организацию культурного и развлекательного досуга клиентов, корпоративного и банкетного обслуживания?

- А) ресторан;
- Б) кафе;
- В) бар;

Г) столовая.

18. Выберите правильный ответ. Как называется тип обслуживания на предприятиях питания, при котором все гости обслуживаются одновременно по одному меню без права выбора?

- А) а ля карт;
- Б) а парт;
- В) табльдот;
- Г) шведский стол.

19. Выберите правильный ответ. Что является финансовым документом для расчета за обслуживание туриста между отелем и /или другими организациями и туроператором?

- А) отчет сопровождающего;
- Б) ваучер;
- В) заявка на бронирование;
- Г) накладная.

20. Выберите правильный ответ. Какая из представленных ниже гостиничных услуг является дополнительной?

- А) побудка гостя;
- Б) вызов такси;
- В) доставка в номер корреспонденции;
- Г) предоставление игловок и ниток.

21. Выберите правильный ответ. Как называется бар, находящийся в холле гостиницы?

- А) лобби бар;
- Б) лаундж бар;
- В) пул бар;
- Г) гранд-бар.

22. Выберите правильный ответ. Чья позиция соответствует эффективному деловому общению?

А) клиентка возмущенно: «Я здесь ни дня не останусь! Отдайте мне деньги, я сейчас же уезжаю!»;

Б) 1 сотрудник отеля: «Мы не можем Вам так сразу вернуть деньги! У нас же не банк!»;

В) 2 сотрудник отеля: «Я вижу, Вы очень взволнованы. Я постараюсь Вам помочь. Что случилось?»;

Г) 3 сотрудник отеля: «Ну, и что у нас тут происходит? Расскажите, в чем дело?».

23. Выберите правильный ответ. Достичь успеха в общении мешает «ориентация на себя». В каких позициях она выражается?

- А) поглощенность собой, своей речью и чувствами;
- Б) отсутствие внимания к тому, слушает ли собеседник и как реагирует на информацию;
- В) неспособность учитывать индивидуальность восприятия собеседника;
- Г) все ответы верны.

24. Выберите правильный ответ. Типы вопроса, которые имеют цель перевести внимание инициатора общения в область интересов спрашивающего, лежащую в стороне от основного направления работы – это:

- А) провокационные вопросы;
- Б) сбивающие вопросы;
- В) альтернативные вопросы;
- Г) контрольные вопросы.

25. Выберите правильный ответ. В каком случае наиболее эффективной стратегией поведения в конфликтной ситуации будет компромисс?

А) одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов;

Б) обе стороны обладают властью и авторитетом;

В) обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение;

Г) одна из сторон понимает, что необходимо выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени.

26. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

А) не позволяйте оппоненту отвечать агрессией на агрессию;

Б) демонстрируйте свое превосходство;

В) настаивая на своем предложении, не отвергайте слова оппонента, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;

Г) как можно чаще обращайтесь внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!».

27. Из предложенных характеристик поведения в конфликтной ситуации выберите ту, которая по смыслу соответствует стратегии приспособления:

А) открытая борьба за свои интересы;

Б) стремление уйти от конфликта, не решая его;

В) урегулирование разногласий через взаимные уступки;

Г) тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

Ключ к ответам экзаменационного теста

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
№ правильного ответа	А	В	Г	Б	А	Б	В	Г	Г	Б	А	В	Б	В
№ вопроса	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	-
№ правильного ответа	Б	Б	А	В	Б	Б	А	В	Г	Б	В	В	Г	-

Темы рефератов

1. Традиции гостеприимства и хлебосольства: исторический аспект.
2. Этапы становления мирового гостиничного хозяйства.
3. История и развитие института гостеприимства в России.
4. Этапы развития института гостеприимства в различных регионах и странах.
5. Современный этап состояния и тенденции развития гостиничного дела в России.
6. Структура индустрии гостеприимства.
7. Типология средств размещения.
8. Нормативно-правовая база функционирования гостиничных предприятий.
9. Организационно-правовые формы гостиничных предприятий.
10. Классификация предприятий общественного питания.
11. Тематические предприятия общественного питания.
12. Организации технологического процесса ресторана.
13. Методы и технологические приемы обработки пищевых продуктов.
14. Ресторан и общественное питание.
15. Особенности питания туристов.
16. Гастрономический туризм.
17. Виды обслуживания в ресторане.
18. Питание туристов, религиозные и иные ограничения (кошерное, халальное, вегетарианское, диетическое).
19. Особенности банкетного и корпоративного обслуживания.
20. Организация питания на производствах.
21. Организация питания по типу «Шведский стол».
22. Кейтеринг и его разновидности.
23. Франчайзинг в ресторанном деле.
24. Мировые кухни.
25. Методы сервировки стола в ресторане.
26. Системы и принципы быстрого питания.
27. Санитарные требования к помещениям, оборудованию и технологии обслуживания в системе питания.
28. Профессиональная этика работника общественного питания.
29. История, современность, назначение столовой посуды, столового белья, столовых приборов.
30. Подготовка залов к обслуживанию посетителей (мебель, сервировка, подготовка официантов, контрольно-кассовое оборудование).
31. Сомелье в ресторане - цель, назначение, метод работы, традиции.
32. Дегустации блюд, вин и напитков.
33. Методы обслуживания гостей в ресторане.
34. Правила подачи блюд, закусок, горячих блюд, десертов
35. Правила подачи напитков.
36. Системы расчетов с посетителями в ресторанах.

Критерии оценивания, предназначенных для осуществления текущего контроля
Технология оценки – пятибалльная.

Спецификация оценочных средств:

-Тестирования

-Самостоятельная работа обучающихся – рефераты, сообщения, доклады, презентации

Критерии оценивания практических занятий

Оценка «5» ставится, если:

работа выполнена полностью;

в логических рассуждениях и обосновании решения нет пробелов и ошибок;

в решении нет математических ошибок (возможна одна неточность, описка, не являющаяся следствием незнания или непонимания учебного материала).

Оценка «4» ставится, если:

работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны (если умение обосновывать рассуждения не являлось специальным объектом проверки);

допущена одна ошибка или два-три недочета в выкладках, рисунках, чертежах или графиках (если эти виды работы не являлись специальным объектом проверки).

Оценка «3» ставится, если:

допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов в выкладках, чертежах или графиках, но учащийся владеет обязательными умениями по проверяемой теме.

Оценка «2» ставится, если:

допущены существенные ошибки, показавшие, что учащийся не владеет обязательными умениями по данной теме в полной мере

Общая оценка тестовых заданий

Оценка «5» (отлично) – 90% правильных ответов

Оценка «4» (хорошо) – 80% правильных ответов

Оценка «3» (удовлетворительно) – 70% правильных ответов

Оценка «2» (неудовлетворительно) - 69% правильных ответов

Оценка устного выступления (сообщения)

I Оценка содержательной стороны выступления: - 5 баллов.

1. Понравилось ли выступление.
2. Соответствует ли оно заявленной теме.
3. Интересно выступление и не слишком ли оно длинное.
4. Установлен ли контакт с аудиторией.
5. Продуман ли план.
6. Весь ли материал относится к теме.
7. Примеры, статистика.
8. Используются ли наглядные средства.
9. Формулировка задач или призыв к действию.
10. Вдохновило ли выступление слушателей.

II Оценка культуры речи выступающего. - 3 балла.

1. Соответствует ли речь нормам современного русского языка.
2. Какие ошибки были допущены.
3. Можно ли речь охарактеризовать как ясную, точную, краткую, богатую.

III Оценка ораторской манеры выступления. - 2 балла.

1. Манера держаться
2. Жесты, мимика.
3. Контакт с аудиторией.
4. Звучание голоса, тон голоса.
5. Темп речи.

Пожелания выступающему.

Максимум за выступление - 10 баллов.

«5» (отлично)- до 9 баллов

«4» (хорошо)- до 7 баллов

«3» (удовлетворительно)- до 5 баллов

«2» (неудовлетворительно)- менее 5 баллов

Критерии оценки докладов

№ п/п	Оцениваемые параметры	Оценка в баллах
1	<p>Качество доклада:</p> <ul style="list-style-type: none"> - производит выдающееся впечатление, сопровождается иллюстративным материалом; - четко выстроен; - рассказывается, но не объясняется суть работы; - зачитывается 	<p>3</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>0</p>
2	<p>Использование демонстрационного материала:</p> <ul style="list-style-type: none"> - автор представил демонстрационный материал и прекрасно в нем ориентировался; - использовался в докладе, хорошо оформлен, но есть неточности; - представленный демонстрационный материал не использовался докладчиком или был оформлен плохо, неграмотно. 	<p>2</p> <p>1</p> <p>0</p>
3	<p>Качество ответов на вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - отвечает на вопросы; - не может ответить на большинство вопросов; - не может четко ответить на вопросы. 	<p>3</p> <p>2</p> <p>1</p>
4	<p>Владение научным и специальным аппаратом:</p> <ul style="list-style-type: none"> - показано владение специальным аппаратом; - использованы общенаучные и специальные термины; - показано владение базовым аппаратом. 	<p>3</p> <p>2</p> <p>1</p>
5	<p>Четкость выводов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - полностью характеризуют работу; - нечетки; - имеются, но не доказаны. 	<p>3</p> <p>2</p> <p>1</p>
	Итого максимальное количество баллов:	14

Оценка «5» - от 11 до 14 баллов

Оценка «4»- от 8 до 10 баллов

Оценка «3» - от 4 до 7 баллов

Критерии и показатели, используемые при оценивании учебного реферата

Критерии	Показатели
<p>1. Новизна реферированного текста Макс. - 20 баллов</p>	<ul style="list-style-type: none"> - актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
<p>2. Степень раскрытия сущности проблемы Макс. - 30 баллов</p>	<ul style="list-style-type: none"> - соответствие плана теме реферата; - соответствие содержания теме и плану реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
<p>3. Обоснованность выбора источников Макс. - 20 баллов</p>	<ul style="list-style-type: none"> - круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).

4. Соблюдение требований к оформлению Макс. - 15 баллов	- правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; - соблюдение требований к объему реферата; - культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность Макс. - 15 баллов	- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.

Оценивание реферата

Реферат оценивается по 100 балльной шкале, баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

- 86 – 100 баллов – оценка «5»;
- 70 – 75 баллов – оценка «4»;
- 51 – 69 баллов – оценка «3»;
- менее 51 балла – оценка «2».

Критерии и показатели, используемые при оценивании презентации

Критерии	«5»	«4»	«3»
Решение проблем	Сформирована проблема, проанализированы ее причины. Проанализированы результаты с позицией на будущее.	Отсутствует система описания основной деятельности.	Отсутствуют сведения о исследуемой теме.
Реализация задач основной деятельности	Поставлены задачи. Четко и поэтапно раскрыты задачи по изучению исследуемой темы.	Отсутствует система в описании темы исследования.	Разрозненные сведения о деятельности.
Иллюстрированный материал	Иллюстрации соответствуют содержанию, дополняют информацию о теме исследования	Повторяет информацию о теме.	Иллюстраций мало.
Выводы	Логичны, интересны, обоснованы, соответствуют целям и задачам.	В основном соответствуют цели и задачам.	Отсутствуют или не связаны с целью и задачами сам результат работы.
Оригинальность и логичность построения работы	Работа целостна и логична, оригинальна.	Логика изложения нарушена.	В работе отсутствуют собственные мысли.
Общее впечатление об оформлении презентации	Оформление логично, эстетично, не противоречит содержанию презентации.	Стиль отвлекает от содержания, презентации.	Нет единого стиля.

4. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

Вопросы к экзамену по МДК. 02.01

1. Дать характеристику и классификацию ПОП – ресторан.
2. Раскрыть понятие информационного обеспечения услуг службы питания гостиницы.
3. Дать характеристику и классификацию ПОП – бар.
4. Назовите правила и нормы производственной санитарии.
5. Дать характеристику и классификацию ПОП – кафе.
6. Дать понятие противопожарной защиты и личной гигиены
7. Дать характеристику и классификацию ПОП – столовая.
8. Назовите требования к персоналу службы питания гостиничного комплекса
9. Дать характеристику и классификацию ПОП – закусочная.
10. Назовите материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания
11. Раскрыть технологию процесса обслуживания в предприятиях службы питания
12. Назовите виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса
13. Раскрыть методы подачи блюд и напитков
14. Дать понятие меню назвать виды меню их характеристику
15. Раскрыть виды и дать характеристику торговым и производственным помещениям организаций службы питания
16. Дать понятие прејскурант назвать характеристику
17. Раскрыть организацию и подготовку процесса обслуживания в организациях службы питания
18. Дать понятие карты напитков назвать их виды и характеристику
19. Раскрыть особенности обслуживания разных форм и стилей мероприятий организаций службы питания
20. Назовите особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы
21. Раскрыть технологию подготовки и обслуживания конференций, семинаров, совещаний
22. Назовите критерии и показатели качества обслуживания гостей службы питания.
23. Раскрыть технологию организации и обслуживания службы рум-сервис
24. Назовите особенности подготовка и организации обслуживания шведского стола
25. Раскрыть особенности подготовки и обслуживания официальных приемов
26. Назовите особенности подготовка и организации обслуживания банкета с частичным обслуживанием официантами
27. Раскрыть виды и требования разных видов меню для предоставления услуг службы питания
28. Назовите особенности подготовка и организации обслуживания банкета - фуршета
29. Раскрыть производственную структуру ПОП
30. Назовите особенности подготовка и организации обслуживания банкета - коктейля
31. Раскрыть виды и требования к разным видам карт напитков для предоставления услуг службы питания
32. Назовите этапы подготовки торгового зала к обслуживанию и охарактеризуйте их
33. Перечислите виды сервировок стола их особенности в соответствии с временем выполнения
34. Назовите этапы обслуживания гостей в торговом зале ресторана и охарактеризуйте их
35. Назовите способы подачи блюд их характеристику.
36. Назовите какие банкеты относятся к тематическим и особенности их организации и обслуживания
37. Раскрыть технологию процесса обслуживания в предприятиях службы питания

38. Назовите виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса

39. Назовите материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания

40. Раскрыть понятие информационного обеспечения услуг службы питания гостиницы.

41. Раскрыть производственную структуру ПОП

42. Назовите особенности подготовка и организации обслуживания банкета – коктейля

43. Назовите правила и нормы производственной санитарии.

44. Раскрыть методы подачи блюд и напитков

45. Дать понятие меню назвать виды меню их характеристику

Практическая часть:

1. Продемонстрировать организацию и подготовку торгового зала ресторана к обслуживанию гостей.

2. Продемонстрировать организацию и подготовку процесса сервировки стола к завтраку.

3. Продемонстрировать организацию и подготовку процесса сервировки стола к обеду.

4. Продемонстрировать организацию и подготовку процесса сервировки стола к ужину.

5. Продемонстрировать организацию и подготовку процесса сервировки стола к завтраку.

6. Составить меню для кофе-брейка

7. Составить меню для банкета-чай

8. Составить меню дневного рациона питания для санатория

9. Составить меню комплексного завтрака в 2ух вариантах для ресторана при гостинице

10. Составить меню комплексного обеда в 2ух вариантах для ресторана при гостинице

11. Составить меню комплексного ужина в 2ух вариантах для ресторана при гостинице

12. Продемонстрировать организацию и подготовку процесса сервировки стола к обеду.

13. Продемонстрировать организацию и подготовку процесса сервировки стола к ужину.

14. Продемонстрировать сервировку стола к банкету с полным обслуживанием по меню

15. Продемонстрировать сервировку стола к банкету с частичным обслуживанием по меню

16. Продемонстрировать сервировку стола к банкету - фуршету

17. Продемонстрировать простые и сложные виды складывания салфеток (по 10 шт.)

18. Составьте меню шведского стола для обеда

19. Составьте меню шведского стола для ужина

20. Составьте меню шведского стола для завтрака

21. Продемонстрировать минимальную предварительную сервировку стола к обеду

22. Продемонстрировать простые и сложные виды складывания салфеток (по 10 шт.)

23. Продемонстрировать накрытие стола скатертью и замену скатерти

24. Продемонстрировать подачу блюд по меню английским способом

25. Продемонстрировать подачу блюд по меню французским способом

5. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Печатные издания

Основные источники

1. Потапова, И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания: учебник для студентов учреждений СПО / И.И. Потапова. – Москва : Издательский центр «Академия», 2020. – 208 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-10585-8. - Текст : электронный.

2. Тимохина Т.Л., Гостиничный сервис : учебник для СПО /– М. : Издательство Юрайт, 2017. – 356 с.

Дополнительные источники

1. Академия гостеприимства: журнал для владельцев ресторанного и гостиничного бизнеса / учредитель и издатель ООО «Пресс Альянс». – К.: Вольф, 2012. – 1 р. в 2 мес.

2. Отельер&Ресторатор: главный журнал для отелей / учредитель и издатель «VIP-Отельер». – К.: Медиа-КИТ, 2012. – 6 раз в год.

3. Гостиничный и ресторанный бизнес / учредитель и издатель ООО «ИнтерЦентр». – К.: Академпресс, 2013. – Ежемесячно.

Горенбургов М.А. Технология и организация услуг питания: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / М. А. Горенбургов, Г. С. Сологубова. – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 240 с.

4. Михайлов Н.Н. Английский язык для направлений «Сервис» и «Туризм» = English for students of Hospitality and Tourism Industries: учебник для студ. высш. проф. образования / Н.Н. Михайлов. – 6е изд., - М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 160 с.

Нормативные акты

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1853.

2. Федеральный закон от 24 ноября 1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 10.01.2003 № 15-ФЗ, от 22.08.2004 № 122-ФЗ, от 05.02.2007 № 12-ФЗ, от 30.12.2008 № 309-ФЗ, от 28.06.2009 № 123-ФЗ, от 27.12.2009 № 365-ФЗ, от 30.07.2010 № 242-ФЗ).

3. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».

Электронные ресурсы

1. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела / Овчаренко Н.П., Руденко Л.Л., Барашок И.В. Текст электронный ресурс// учебное пособие для бакалавров – Электронные текстовые данные.– Москва.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015.– 204 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/27035>.– ЭБС «IPRbooks»

2. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б. Текст электронный ресурс// учебное пособие для бакалавров – Электронные текстовые данные. – Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.– 176 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/57230>. – ЭБС «IPRbooks»

Интернет-ресурсы

1. Все отели России: официальный сайт. - Москва. - Обновляется в течение суток. - URL – Режим доступа: [http:// all-hotels.ru](http://all-hotels.ru) (23.01.2015). – Текст : электронный.

2. Amadeus Russia: официальный сайт. - Москва. - Обновляется в течение суток. - URL – Режим доступа: [http:// www.amadeus.ru/](http://www.amadeus.ru/) (23.01.2015). – Текст : электронный.

3. Деловой форум гостиничного комплекса: официальный сайт. - Москва. - Обновляется в течение суток. - URL Режим доступа: <http://www.gaomoskva.ru> (23.01.2015). – Текст : электронный.

4. Федеральное агентство по туризму: официальный сайт. - Москва. - Обновляется в течение суток. - URL Режим доступа: [http:// www.rostourunion.ru/](http://www.rostourunion.ru/) (23.01.2015). – Текст : электронный.

5. Индустрия гостеприимства: официальный сайт. - Москва. - Обновляется в течение суток. - URL – Режим доступа: <http://www.new-hotel.ru/> (23.01.2015). – Текст : электронный.