

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования
**«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**
(Финансовый университет)

Ярославский филиал Финуниверситета

Кафедра «Менеджмент и общегуманитарные науки»

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

ВРИО Директора
МУЗ «Санаторий «Ясные зори»

Директор Ярославского
филиала Финуниверситета



О. Н. Карулина

«11» июня 2026 года



В. А. Кваша

«16» июня 2026 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ РЕСТОРАННОГО И БАРНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Направление подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело»
Профиль: «Гостиничный бизнес»

Автор: А. М. Сальников

*Одобрено на заседании кафедры «Менеджмент и общегуманитарные науки»
Ярославского филиала Финуниверситета
(протокол № 11 от 05.06.2026)*

Ярославль, 2026

1. Наименование дисциплины

Дисциплина «Технология и организация ресторанного и барного обслуживания» имеет порядковый номер Б.1.2.2.2.1.2 в структуре основной образовательной программы по направлению бакалавриата 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль «Гостиничный бизнес» для очной формы обучения.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами усвоения образовательной программы

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции
ПКП-1	Способен осуществлять контроль деятельность служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса, проводить оценку эффективности деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса, в том числе на основе международных стандартов управленческой отчетности.	1. Демонстрирует знания ключевых показателей управленческого учета и оценки эффективности деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса.	Знать: ключевые показатели управленческого учета и оценки эффективности деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса. Уметь: рассчитывать показатели управленческого учета и оценки эффективности деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса.
		2. Демонстрирует навыки разработки ключевых показателей эффективности деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса (KPI), организации и контроля деятельности сотрудников служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса с применением эффективных форм и методов контроля бизнес-процессов.	Знать: разработки ключевых показателей эффективности деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса (KPI). Уметь: применять ключевые показатели эффективности деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса (KPI).
		3. Применяет техники количественного, факторного и системного анализа ключевых показателей эффективности работы служб и отделов	Знать: техники количественного, факторного и системного анализа ключевых показателей эффективности работы служб и отделов. Уметь: применять техники количественного, факторного и

		гостиничного предприятия/гостиничного комплекса различных форм собственности.	системного анализа ключевых показателей эффективности работы служб и отделов.
		4. Владеет методиками стратегического и оперативного анализа и оценки эффективности деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/комплекса, в том числе на основе международных стандартов управленческой отчетности.	Знать: методиками стратегического и оперативного анализа и оценки эффективности деятельности служб и отделов. Уметь: применять методиками стратегического и оперативного анализа и оценки эффективности деятельности служб и отделов.
ПКП-4	Способен к взаимодействию с потребителями, партнерами, собственниками бизнеса, а также с другими заинтересованными сторонами, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, корпоративных стандартов сервиса, регламентов и протоколов обслуживания.	1. Демонстрирует навыки построения эффективных коммуникаций с потребителями, партнерами и собственниками бизнеса, а также другими заинтересованными сторонами в целях достижения целей стратегического и оперативного управления.	Знать: навыки построения эффективных коммуникаций с потребителями, партнерами и собственниками бизнеса, а также другими заинтересованными сторонами в целях достижения целей стратегического и оперативного управления. Уметь: применять навыки построения эффективных коммуникаций с потребителями, партнерами и собственниками бизнеса, а также другими заинтересованными сторонами в целях достижения целей стратегического и оперативного управления в сфере общественного питания.
		2. Владеет навыками разработки и внедрения корпоративных стандартов, регламентов и протоколов обслуживания в деятельность служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса.	Знать: основные способы разработки и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания в деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса. Уметь: выбирать подходящий для ситуации способ обслуживания в деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса.
		3. Демонстрирует навыки работы с	Знать: основные профессиональные

		профессиональным программным обеспечением и CRM-системами, в том числе в целях построения долгосрочных взаимоотношений с потребителями.	программные обеспечения. Уметь: применять навыки работы с профессиональным программным обеспечением, в том числе в целях построения долгосрочным взаимоотношений с потребителями.
--	--	---	---

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся

Вид учебной работы по дисциплине	Всего (в з. е. / часах)	Семестр 6 (в часах)
Общая трудоемкость дисциплины	3 / 108	108
Контактная работа - Аудиторные занятия	32	32
Лекции	10	10
Семинары, практические занятия	22	22
Самостоятельная работа	76	76
Вид текущего контроля	Контрольная работа	Контрольная работа
Вид промежуточной аттестации	Зачет	Зачет

4. Нормативно-правовые документы, определяющие процедуру оценивания результатов текущего контроля и промежуточной аттестации студентов

Процедура оценивания результатов текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся регулируется соответствующими локальными нормативными актами Финансового университета и филиала, регламентирующими порядок организации и проведения контроля уровня освоения дисциплин и сформированности компетенций у обучающихся.

5. Примеры оценочных средств для проверки сформированности компетенций

Наименование компетенции	Наименование индикаторов достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции	Типовые контрольные задания
ПКП-1 Способен осуществлять контроль деятельность служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса, проводить	1. Демонстрирует знания ключевых показателей управленческого учета и оценки эффективности деятельности служб и отделов гостиничного	Знать: ключевые показатели управленческого учета и оценки эффективности деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса. Уметь: рассчитывать показатели	Задание 1. Заказ-счет выписывается в ? В 2-ух экземплярах В 5-ти экземплярах В 1-ом экземпляре В 6-и экземплярах Все ответы верны Задание 2. Меню это? Соответствующий документ Перечень закусок, блюд, напитков, мучных

оценку эффективности деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса, в том числе на основе международных стандартов управленческой отчетности.	предприятия/гостиничного комплекса.	управленческого учета и оценки эффективности деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса.	кондитерских изделий, имеющихся в продаже на данный день с указанием цены Накладная Сертификат Товарный чек
	2. Демонстрирует навыки разработки ключевых показателей эффективности деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса (KPI), организации и контроля деятельности сотрудников служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса с применением эффективных форм и методов контроля бизнес-процессов.	Знать: разработки ключевых показателей эффективности деятельности служб и отделов гостиничного комплекса (KPI). Уметь: применять ключевые показатели эффективности деятельности служб и отделов гостиничного комплекса (KPI).	Задание 1. Торговый зал это? Помещения для складов Помещения для людей. Помещения для развлечений Помещения, где принимают и обслуживают посетителя Помещения для детей Задание 2. На какие классы делится предприятия общественного питания? Люкс первый, второй Люкс, высший, первый Первый, Второй Второй, экстра Третий
	3. Применяет техники количественного, факторного и системного анализа ключевых показателей эффективности работы служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса различных форм собственности.	Знать: техники количественного, факторного и системного анализа ключевых показателей эффективности работы служб и отделов. Уметь: применять техники количественного, факторного и системного анализа ключевых показателей эффективности работы служб и отделов.	Задание 1. Группа меню за определенный период времени носит название: A la carte; Табльдот; Carte du jour; Стол-буфет; Шведский стол; Цикличное меню. Задание 2. Температура в первом гнезде для мытья кухонной посуды составляет: 65-70°C; 45-55°C; 35-40°C; 45-50°C.

			85-90°C.
	4. Владеет методиками стратегического и оперативного анализа и оценки эффективности деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/комплекс, в том числе на основе международных стандартов управленческой отчетности.	Знать: методиками стратегического и оперативного анализа и оценки эффективности деятельности служб и отделов. Уметь: применять методиками стратегического и оперативного анализа и оценки эффективности деятельности служб и отделов.	Задание 1. В каком цехе готовят горячие супы, бульоны, гарниры? Холодный цех Кулинарный цех Горячий цех Все ответы верны Кондитерский цех Задание 2. Холодный цех предназначен для Выдачи супов Приема грязной посуды Выдачи заказов Выдачи салатов Буфета
ПКП-4 Способен к взаимодействию с потребителями, партнерами, собственниками бизнеса, а также с другими заинтересованными сторонами, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, корпоративных стандартов сервиса, регламентов и протоколов обслуживания.	1. Демонстрирует навыки построения эффективных коммуникаций с потребителями, партнерами и собственниками бизнеса, а также другими заинтересованными сторонами в целях достижения целей стратегического и оперативного управления.	Знать: навыки построения эффективных коммуникаций с потребителями, партнерами и собственниками бизнеса, а также другими заинтересованными сторонами в целях достижения целей стратегического и оперативного управления. Уметь: применять навыки построения эффективных коммуникаций с потребителями, партнерами и собственниками бизнеса, а также другими заинтересованными сторонами в целях достижения целей стратегического и оперативного управления в сфере общественного питания.	Задание 1. Как подают горячие вино? Слева от посетителей С правой стороны посетителей С передней части В начале Перед выходом Задание 2. Сколько видов сервисов существует? 7 1 3 5 8
	2. Владеет навыками	Знать: основные способы разработки и	Задание 1. Сколько видов уборки посуды существует?

	разработки и внедрения корпоративных стандартов, регламентов и протоколов обслуживания в деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса.	внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания в деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса. Уметь: выбирать подходящий для ситуации способ обслуживания в деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса.	1 7 5 6 4 Задание 2. Размеры белых салфеток? 46x46 30x30 20x30 10x20 5x15
	3. Демонстрирует навыки работы с профессиональным программным обеспечением и CRM-системами, в том числе в целях построения долгосрочных взаимоотношений с потребителями.	Знать: основные профессиональные программные обеспечения. Уметь: применять навыки работы с профессиональным программным обеспечением, в том числе в целях построения долгосрочных взаимоотношений с потребителями.	Задание 1. Что должно соблюдаться при хранения сырья и продуктов? Санитарные нормы Контроль продуктов Температура помещения Влажность помещения Все ответы верны Задание 2. В каком году вышел закон о государственной поддержке малого предпринимательства ? 1995 1993 2001 2007 2002

6. Материалы для промежуточной аттестации

6.1 Примерный перечень вопросов для зачета

1. Основы технологии обслуживания в ресторанной деятельности. Общая характеристика процесса обслуживания.
2. Общественное питание типа «кейтеринг».
3. Показатели и оценки культуры обслуживания предприятий общественного питания.
4. Определение уровня качества обслуживания.
5. Формы обслуживания и их характеристика.
6. Современные виды услуг. Понятие «метод обслуживания».
7. Основные методы обслуживания и их характеристика. Методы обслуживания по способу и форме расчета.
8. Основные элементы обслуживания.
9. Методы подачи блюд или виды сервиса в России и за рубежом.
10. Организационная структура ресторана. Организация подбора персонала.

11. Группа «Офис или администрация». Группа «Сервис». Группа «Кухня». «Техническая» группа.
12. Функциональные обязанности сотрудников ресторана.
13. Планирование, организация, координацию и контроль деятельности службы (отдела) обслуживания, взаимодействие с другими службами предприятия питания.
14. Содержание понятия «корпоративная культура ресторана».
15. Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы.
16. Культура общения работника ресторана с гостями.
17. Жалобы и конфликты с гостями ресторана. Управление конфликтами в ресторане.
18. Морально-психологический климат в трудовом коллективе ресторана.
19. Управление персоналом. Основные аспекты в теории управления персоналом. Персонал как объект управления.
20. Основы планирования, организации и контроля деятельности подчинённых. Система управления персоналом.
21. Принципы и методы управления персоналом. Модели и виды стратегии управления персоналом.
22. Основы барного дела. Характеристика и классификация баров.
23. Оборудование, инвентарь и посуда в баре. Должностные обязанности и профессиональная этика бар-менеджера, бармена, бариста.
24. Особенности обслуживания в баре. Подготовка бара и бармена к работе. Основы составления барной карты. Порядок изложения напитков в карте.
25. Классификация и методы приготовления смешанных напитков и коктейлей. Характеристика основных алкогольных баз коктейлей.
26. Особенности управления персоналом в ресторанном бизнесе. Теории мотивации персонала и его психологические особенности
27. Цель и процессы АСУ в ресторанном бизнесе. Особенности автоматизации работы ресторана. Значение и возможности АСУ в ресторанном бизнесе. Основные задачи автоматизированных систем управления.
28. Составные части систем управления. Основные управленческие коэффициенты контроля состояния ресторанной деятельности с использованием.

6.2. Пример экзаменационного билета/билета для сдачи зачета

**Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования**

**«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
(Ярославский филиал Финуниверситета)**

Кафедра «Менеджмент и общегуманитарные науки»
 Дисциплина «Технология и организация ресторанного и барного обслуживания»
 Филиал Ярославский Форма обучения очная
 Семестр 6 Направление 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль «Гостиничный бизнес»

БИЛЕТ ДЛЯ СДАЧИ ЗАЧЕТА № 1

№ п/п	Вопросы билета	Максимальный балл
1	Теоретический вопрос 1.	15 баллов
2	Теоретический вопрос 2.	15 баллов
3	Практико-ориентированное задание.	30 баллов

Подготовил

Фамилия И. О.

Утверждаю:

Заведующий кафедрой

Фамилия И. О.

«Менеджмент и
общегуманитарные
науки»

Дата xx.xx.20xx г.

7.1 Выполнение формы текущего контроля

Задание 1. Определите основные рабочие места холодного цеха, если в меню предприятия включены следующие холодные блюда и закуски: - ассорти рыбное; - салат «Оригинальный»; - салат «Аргентинское танго»; - ассорти мясное; - заливное из дичи. Дать характеристику рабочих мест.

Задание 2. Составьте технологическую карту на «Салат из свежих помидоров и огурцов» по I колонке сборника рецептов. Данное задание целесообразно выполнять на компьютере с помощью программы MS Excell, а затем импортировать в MS Word.

7.2. Рекомендуемые источники информации:

Нормативно-правовые акты:

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в посл. ред. ФЗ) // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: Консультант Плюс.
2. Федеральный закон от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации» // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: Консультант Плюс.
3. Федеральный закон от 4 мая 2011 г. № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: Консультант Плюс.
4. Федеральный закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов» № 29-ФЗ от 2 января 2000 г. // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: Консультант Плюс.
5. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».
6. Межгосударственный стандарт ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования» (дата введения - 1 января 2015 г.) // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: Консультант Плюс.
7. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 50763-2007 «Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия» // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: Консультант Плюс.

Основная литература:

8. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для вузов / Г. С. Сологубова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15237-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561624>.
9. Гареев, Р. Р. Организация работы службы питания гостиничных предприятий: учебное пособие / Р. Р. Гареев, А. Ф. Павлюченков. — М.: КноРус, 2022. — 220 с. — (Бакалавриат). — ЭБС BOOK.ru. — URL: <https://book.ru/book/942805>. — Текст: электронный.
10. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 751 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14187-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567581>.

Дополнительная литература:

11. Пасько, О. В. Проектирование предприятий общественного питания. Доготовочные цеха и торговые помещения : учебник для вузов / О. В. Пасько, О. В. Автюхова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 231 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07510-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562517>.
12. Николенко, П. Г. Бухгалтерский учет в организациях общественного питания : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 426 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15737-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566230>.
13. Жабина, С. Б. Маркетинг продукции и услуг в общественном питании : учебник для вузов / С. Б. Жабина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 258 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18828-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563740>.
14. Зуб, А. Т. Принятие управленческих решений : учебник и практикум для вузов / А. Т. Зуб. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 332 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06006-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560403>.
15. Бусов, В. И. Управленческие решения : учебник для вузов / В. И. Бусов. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 201 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-21649-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/581866>.