



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный социальный университет»

ПРИНЯТО:
Решением Ученого совета
Протокол от 30.08.2022 г. № 2

«УТВЕРЖДАЮ»
Проректор по учебной работе
_____ /Самойленко Д.Н./

**ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ
по профессии рабочего «Бармен»
Код ОКПДТР 11176
(4-й разряд)**

Категория слушателей: лица желающие получить базовые знания в области ресторанного обслуживания и сервиса.

Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий).

Москва
2022

Программа профессиональной подготовки по профессии рабочего «Бармен». – М.: РГСУ, 2022г. 62 с.

Программа профессионального обучения по программам переподготовки рабочих и служащих по профессии рабочего «Бармен» подготовлена:

1. Крюкова Елена Михайловна, Экономический факультет РГСУ, доцент
2. Зеленев Владимир Владимирович, СПиР РГСУ, Начальник отдела

Программа профессиональной подготовки обсуждена на Ученом совете Экономического факультета

Протокол № 10 от «01» июня 2022 года

Декан факультета
д-р экон. наук, проф.



П.В. Солодуха

(подпись)

Программа профессиональной подготовки по профессии рабочего «Бармен» рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей / заказчиками (потребителями) образовательных услуг:

Директор ООО «Спутник», Москва



А.В. Горбачевская

(подпись)

Д-р экон. наук, проф.,
Руководитель центра научных исследований и технического регулирования в сфере услуг, АО «Институт региональных экономических исследований (ИРЭИ)», Москва



Т.И. Зворыкина

(подпись)

Программа профессиональной подготовки по профессии рабочего «Бармен» включает пояснительную записку, основные требования к уровню освоения содержания дисциплины, учебный и учебно-тематический план, содержание разделов программы по модулям с кратким содержанием тематики, организационно-педагогические условия реализации программы, формы аттестации и оценочные материалы для обучения слушателей по программе, рассчитанной на 72 учебных часа.

СОДЕРЖАНИЕ

1.1. ЦЕЛЬ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ.....	4
1.2. СВЯЗЬ ПРОГРАММЫ С ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМИ СТАНДАРТАМИ, КВАЛИФИКАЦИОННЫМИ СПРАВОЧНИКАМИ	4
1.3. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ПОДГОТОВКИ ПОСТУПАЮЩЕГО НА ОБУЧЕНИЕ, НЕОБХОДИМОМУ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ.....	6
1.4. ТРУДОЕМКОСТЬ ОБУЧЕНИЯ	6
1.5. ФОРМА И РЕЖИМ ОБУЧЕНИЯ.....	6
1.6. ХАРАКТЕРИСТИКА НОВОЙ КВАЛИФИКАЦИИ И СВЯЗАННЫХ С НЕЙ ВИДОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ТРУДОВЫХ ФУНКЦИЙ И/ИЛИ УРОВНЕЙ КВАЛИФИКАЦИИ.....	6
1.7. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ	7
РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ ПО ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО «БАРМЕН»	11
2.1. УЧЕБНЫЙ И УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАНЫ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ РАБОЧИХ «БАРМЕН»	11
2.2. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК	13
2.3. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН (МОДУЛЕЙ).....	14
2.3.1. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ 1. ОСОБЕННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БАРМЕНА.	15
2.3.2. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ 2. КУЛЬТУРА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ ЗА БАРНОЙ СТОЙКОЙ.....	18
2.3.3. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ 3. СТАНДАРТЫ, ПРОЦЕДУРЫ И ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ ПИТАНИЯ	21
2.3.4. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ 4. ОСНОВЫ ОХРАНЫ ТРУДА. ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ	24
2.3.5. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ 5. РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ ГОСТЕЙ (КОНФЛИКТОЛОГИЯ ЗА БАРНОЙ СТОЙКОЙ)	27
РАЗДЕЛ 3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ПРОГРАММЫ «БАРМЕН».....	30
РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ «БАРМЕН»	32
4.1. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ	32
4.2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ СЛУШАТЕЛЕЙ ПО ПРОГРАММЕ «БАРМЕН».....	33
4.3. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	52
РАЗДЕЛ 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПРОГРАММЫ «БАРМЕН».....	53
РАЗДЕЛ 6. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДАМИ	55
РАЗДЕЛ 7. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ ПО ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО «БАРМЕН»	57
7.1. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ	57
7.2. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ И ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ РАБОЧИХ ПО ПРОФЕССИИ «БАРМЕН».....	57
7.3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ РЕАЛИЗАЦИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ – ПРОГРАММЫ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ	58
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	62

РАЗДЕЛ 1. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ РАБОЧИХ «БАРМЕН»

Программа разработана на основе следующих *нормативно-правовых документов*:

1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 273);
2. Приказ Минпросвещения России от 26.08.2020 № 438 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения";
3. Постановление Госстандарта РФ от 26.12.1994 № 367 <О принятии и введении в действие Общероссийского классификатора профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов ОК 016-94> (вместе с "ОК 016-94. Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов") (дата введения 01.01.1996);
4. Приказ Минобрнауки России от 02.07.2013 № 513 "Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение";
5. Санитарные правила СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи»;
6. Санитарно-эпидемиологические правила СП 3.1/2.4.3598-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации работы образовательных организаций и других объектов социальной инфраструктуры для детей и молодежи в условиях распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19);
7. Приказ Минтруда России от 09.03.2022 № 115н «Об утверждении профессионального стандарта «Официант, бармен»;
8. Постановление Минтруда РФ от 05.03.2004 № 30 "Об утверждении Единого тарифно-квалификационного справочника работ и профессий рабочих. Выпуск 51".

1.1. ЦЕЛЬ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Целью реализации программы профессиональной подготовки по профессии рабочего «Бармен» является получение компетенции, необходимой для выполнения нового вида деятельности, приобретение новой квалификации.

Возможные наименования будущих должностей при успешном освоении программы: бармен.

Обучающиеся, в полном объеме освоившие профессиональную программу и успешно сдавшие квалификационный экзамен, получают квалификацию по профессии рабочего «Бармен 4-го разряда», что подтверждается документом о квалификации (свидетельством о профессии рабочего).

1.2. СВЯЗЬ ПРОГРАММЫ С ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМИ СТАНДАРТАМИ, КВАЛИФИКАЦИОННЫМИ СПРАВОЧНИКАМИ

Наименование программы	Наименование выбранного профессионального стандарта/ квалификационного справочника	Уровень квалификации/ разряд
Бармен	Профессиональный стандарт 33.013	4

	«Официант, бармен»	4 разряд
	Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих, Выпуск 51, Раздел «Торговля и общественное питание» § 1. Бармен	4 разряд

Программа направлена на формирование и развитие следующих компетенций:

№	Вид компетенций	Компетенция	Код компетенции
1	Общекультурные	Владеть культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения.	ОК-1
		Владеть культурой гигиены.	ОК-2
		Осознавать социальную значимость своей будущей профессии, обладать высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности.	ОК-3
		Владеть средствами укрепления здоровья, способностью к достижению должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной профессиональной деятельности.	ОК-4
		Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	ОК-5
		Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	ОК-6
		Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	ОК-7
		Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	ОК-8
		Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	ОК-9
2	Профессиональные	Осуществлять бронирование столика, организация и обслуживание заказов на вынос и доставку под руководством официанта	ПК-1

	Обслуживать потребителей организаций питания под руководством официанта	ПК-2
	Знать процессы обслуживания потребителей организаций питания	ПК-3
	Соблюдать нормы охраны труда, пожарной безопасности, производственной санитарии и профилактики травматизма	ПК-4

1.3. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ПОДГОТОВКИ ПОСТУПАЮЩЕГО НА ОБУЧЕНИЕ, НЕОБХОДИМОМУ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Слушатели должны иметь основное общее образование или выше.

1.4. ТРУДОЕМКОСТЬ ОБУЧЕНИЯ

Трудоемкость учебной работы слушателя по данной программе – 72 акад. часа, включая все виды аудиторной и внеаудиторной (самостоятельной) работы.

Вид учебной работы	Всего часов
Контактная работа, всего	60
в том числе:	
Лекции	30
Практические и семинарские занятия	30
Самостоятельная работа	-
Стажировка	-
Контроль, всего	12
в том числе:	
Промежуточная аттестация	10
Итоговая аттестация	2
Общая трудоемкость	72

1.5. ФОРМА И РЕЖИМ ОБУЧЕНИЯ

Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная (в том числе с применением дистанционных технологий). Режим занятий: 4-8 академических часов в день.

1.6. ХАРАКТЕРИСТИКА НОВОЙ КВАЛИФИКАЦИИ И СВЯЗАННЫХ С НЕЙ ВИДОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ТРУДОВЫХ ФУНКЦИЙ И/ИЛИ УРОВНЕЙ КВАЛИФИКАЦИИ

33.013 Профессиональный стандарт «Официант, бармен»	
Трудовые функции (должностные обязанности)	Компетенции
В/01.4 Принятие заказов у гостей организации питания на блюда и напитки	ПК-1 Осуществлять бронирование столика, организация и обслуживание заказов на вынос и доставку, осуществлять обслуживание в баре организации питания.

В/03.4 Обслуживание гостей в баре организации питания	ПК-4 соблюдать нормы охраны труда, пожарной безопасности, производственной санитарии и профилактики травматизма
В/02.4 Обслуживание гостей в зале организации питания	ПК-2 Обслуживать потребителей организаций питания. ПК-4 соблюдать нормы охраны труда, пожарной безопасности, производственной санитарии и профилактики травматизма
В/05.4 Проведение расчетов с гостями организации питания за сделанные заказы	ПК-3 Знать процессы обслуживания потребителей организаций питания ПК-4 соблюдать нормы охраны труда, пожарной безопасности, производственной санитарии и профилактики травматизма

1.7. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Слушатель, прошедший обучение по программе профессиональной подготовки по профессии рабочего «Бармен» должен:

ЗНАТЬ	<p>Ассортимент алкогольных напитков, рекомендуемых в качестве аперитивов и дигестивов</p> <p>Виды барного оборудования и инвентаря</p> <p>Виды и классификации баров, планировочные решения баров</p> <p>Виды мероприятий в организациях питания и стили их обслуживания</p> <p>Классификация алкогольных и безалкогольных напитков</p> <p>Классификация кофе по видам и степени обжарки</p> <p>Классификация чая по степени ферментации, методы заваривания чая</p> <p>Культура потребления алкогольных напитков</p> <p>Методы и техника обслуживания гостей за барной стойкой и столиками бара</p> <p>Методы подготовки плодов и пряностей: промывание, очистка, снятие цедры, нарезка, измельчение, предохранение от потемнения</p> <p>Методы разрешения конфликтных ситуаций</p> <p>Методы сервировки и оформления для подачи свежеежатых соков и безалкогольных напитков</p> <p>Нечайные чаи: виды, характеристики, отличительные особенности</p> <p>Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания</p> <p>Нормы расхода сырья и полуфабрикатов, используемых при приготовлении напитков и закусок, правила учета и выдачи продуктов</p> <p>Порядок и правила обслуживания гостей на мероприятиях</p> <p>Порядок и правила составления документации по приготовлению коктейлей</p> <p>Порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку</p>
-------	--

	<p>Порядок оформления счетов и расчета по ним с гостями организации питания</p> <p>Порядок получения, выдачи и хранения денежных средств</p> <p>Порядок проведения расчетов при наличии программ лояльности и скидок для гостей организации питания</p> <p>Правила безопасной эксплуатации оборудования бара</p> <p>Правила ведения учетно-отчетной и кассовой документации бара</p> <p>Правила возврата платежей</p> <p>Правила выбора столовой посуды, чайной и кофейной посуды, приборов, ресторанных аксессуаров, инвентаря</p> <p>Правила выбора столовой посуды, чайной и кофейной посуды, приборов, ресторанных аксессуаров, барного оборудования и инвентаря</p> <p>Правила и очередность подачи блюд и напитков</p> <p>Правила и порядок расчета гостей при наличной и безналичной формах оплаты</p> <p>Правила и последовательность подготовки бара, буфета к обслуживанию гостей</p> <p>Правила и техника замены использованной столовой посуды и столовых приборов</p> <p>Правила и техника замены использованной столовой посуды и столовых приборов</p> <p>Правила и техника подачи блюд</p> <p>Правила и техника подачи вина</p> <p>Правила и техника подачи коктейлей</p> <p>Правила и техника подачи крепких спиртных напитков</p> <p>Правила и техника подачи пива</p> <p>Правила и техника подачи чая и кофе</p> <p>Правила и техника приготовления и подачи коктейлей</p> <p>Правила и техника приготовления и подачи чая, кофе</p> <p>Правила подачи меню в организации питания</p> <p>Правила подготовки к проведению мероприятий в организациях питания и на выездном обслуживании</p> <p>Правила порционирования и подготовки блюд и напитков к презентации в присутствии гостей</p> <p>Правила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос и доставку</p> <p>Правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при размещении гостей за столом в организации питания</p> <p>Правила создания и редактирования заказа в специализированных программах по приему и оформлению заказов</p> <p>Правила хранения приготовленных свежеежатых соков и безалкогольных напитков в открытых упаковках и бутылках, предназначенных для последующего использования</p> <p>Правила эксплуатации контрольно-кассовой техники и POS терминалов</p> <p>Правила этикета при обслуживании гостей в баре</p> <p>Приемы и техника перемещения в ограниченном пространстве в организации питания</p> <p>Процедура встречи и приветствия гостей в организации питания</p> <p>Сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами</p> <p>Стандарты приема входящих звонков</p>
--	--

	<p>Стандарты приема входящих сообщений, полученных через мессенджеры</p> <p>Техника открывания бутылок с газированными и негазированными напитками и прочих упаковок с напитками</p> <p>Техника продаж и презентации напитков</p> <p>Технологии наставничества и обучения на рабочих местах</p> <p>Требования к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых в приготовлении закусок, десертов и напитков, условиям их хранения</p> <p>Требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков</p> <p>Требования охраны труда, санитарии и гигиены, пожарной безопасности в организациях питания</p> <p>Требования охраны труда, санитарии и гигиены, пожарной безопасности в организациях питания</p> <p>Требования охраны труда, санитарии и гигиены, пожарной безопасности в организациях питания</p> <p>Требования охраны труда, санитарии и гигиены, пожарной безопасности в организациях питания</p> <p>Условия и сроки хранения продуктов и напитков в баре</p> <p>Характеристика столовой посуды, приборов в организации питания</p> <p>Этикет телефонного разговора и общения в мессенджерах</p>
УМЕТЬ	<p>Ассортимент алкогольных напитков, рекомендуемых в качестве аперитивов и дигестивов</p> <p>Виды и способы постановки вопросов при определении потребностей гостей</p> <p>Встречать, принимать гостей на мероприятиях в организациях питания и выездных мероприятиях</p> <p>Выдерживать температуру подачи блюд и напитков при обслуживании гостей на мероприятиях</p> <p>Готовить и подавать свежесжатые соки</p> <p>Готовить, оформлять и подавать алкогольные и безалкогольные коктейли</p> <p>Готовить, оформлять и подавать чай, кофе</p> <p>Досервировывать, пересервировывать стол в соответствии с заказанными блюдами и последовательностью подачи блюд и напитков</p> <p>Заносить в программы и редактировать данные по заказу в специализированных программах</p> <p>Использовать различные стили обслуживания гостей, соответствующие виду мероприятия</p> <p>Использовать электронное меню, интерактивный бар</p> <p>Классификация алкогольных и безалкогольных напитков</p> <p>Классификация кофе по видам и степени обжарки</p> <p>Классификация чая по степени ферментации, методы заваривания чая</p> <p>Комбинировать различные способы приготовления и сочетания основных продуктов с дополнительными ингредиентами для приготовления напитков и закусок</p> <p>Консультировать гостей по выбору напитков и барной продукции</p> <p>Нечайные чаи: виды, характеристики, отличительные особенности</p> <p>Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания</p>

	<p>Осуществлять проверку наличия маркировки алкогольной продукции, а также наличия сопроводительной документации (товарно-транспортные накладные, сертификаты, декларации)</p> <p>Осуществлять процедуру списания алкогольной продукции при бое, порче, краже в специализированных программах учета</p> <p>Оформлять возврат оформленных платежей</p> <p>Подавать блюда и напитки с подносов, сервировочных тележек и подсобных столиков</p> <p>Подавать вино, пиво, крепкие спиртные напитки</p> <p>Подавать карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей</p> <p>Подготавливать барную стойку и барные столики для подачи напитков и барной продукции</p> <p>Пользоваться автоматизированными программами и мобильными терминалами при приеме заказа на напитки и барную продукцию</p> <p>Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (далее - POS терминалами)</p> <p>Порционировать и доводить до готовности блюда в присутствии потребителей</p> <p>Порядок и процедура передачи заказа на кухню и в бар</p> <p>Правила культуры обслуживания, протокола и этикета обслуживания гостей организации питания</p> <p>Правила создания и редактирования заказа в специализированных программах по приему и оформлению заказов</p> <p>Правила сочетаемости напитков и блюд</p> <p>Предоставлять счет гостям организации питания</p> <p>Презентовать гостям блюда и напитки при подаче</p> <p>Презентовать напитки с элементами бармен-шоу</p> <p>Применять скидки и наценки при проведении расчета в специализированных программах</p> <p>Принимать оплату в наличной и безналичной формах</p> <p>Проверять качество и соответствие оформления блюд и напитков установленным требованиям внутренних стандартов к качеству и оформлению блюд и напитков</p> <p>Проводить оформление счета для оплаты</p> <p>Производить инвентаризацию продуктов, сырья, используемых при приготовлении напитков и закусок</p> <p>Производить операции по подготовке блюда и напитков к презентации в присутствии гостей</p> <p>Производить операции по подготовке напитков к презентации в присутствии гостей</p> <p>Разрешать конфликтные ситуации</p> <p>Разрешать конфликтные ситуации</p> <p>Сервировать, досервировывать, пересервировывать столы в соответствии с заказанными блюдами, напитками и последовательностью их подачи</p> <p>Сканировать акцизную марку посредством 2D-сканера и оформлять списание алкогольной продукции</p> <p>Соблюдать время, последовательность и синхронность подачи блюд и напитков при обслуживании гостей мероприятия</p> <p>Составлять заявки на продукты, напитки и сырье, используемые при</p>
--	--

	приготовлении напитков и закусок Составлять отчеты в специализированных программах учета о выполненных заказах и реализованной продукции в баре Сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами Ставить задачи сотрудникам, находящимся в подчинении, и контролировать выполнение вспомогательных работ по обслуживанию гостей в баре Техника продаж и презентации блюд и напитков Требования охраны труда, санитарии и гигиены, пожарной безопасности в организациях питания Формировать кассовые отчеты в специализированных программах Характеристика блюд и напитков, включенных в меню Эксплуатировать оборудование бара
ВЛАДЕТЬ ПРИЕМАМИ	Обслуживания и коммуникации с гостями организации питания, в частности обслуживание за барной стойкой.
БЫТЬ КОМПЕТЕНТНЫМ	В области выполнения заказов на напитки, а также владеть современными коммуникативными навыками.

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ ПО ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО «БАРМЕН»

2.1. УЧЕБНЫЙ И УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАНЫ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ РАБОЧИХ «БАРМЕН»

Категория слушателей: лица различного возраста, желающие получить базовые знания в области ресторанного обслуживания и сервиса.

Срок обучения: 72 часа.

Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий).

Режим занятий: 4-8 академических часов в день.

№ п/п	Наименование модулей, разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Контроль	Форма контроля
			Лекции	Практические и семинарские занятия	Самостоятельная работа		
УЧЕБНЫЙ ПЛАН							
1.	Модуль 1. Особенности профессиональной деятельности бармена. Индустрия HoReCa	14	6	6	-	2	зачет
2.	Модуль 2. Культура обслуживания клиентов за барной стойкой	14	6	6	-	2	зачет
3.	Модуль 3. Стандарты, процедуры и правила обслуживания гостей организации питания	14	6	6	-	2	зачет
4.	Модуль 4. Основы охраны труда. Правила пожарной безопасности	14	6	6	-	2	зачет

5.	Модуль 5. Работа с возражениями гостей (конфликтология за барной стойкой)	14	6	6	-	2	зачет
6.	Итоговая аттестация	2	-	-	-	2	Квалификационный экзамен
Итого		72	30	30	-	12	
УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН							
1.	Модуль 1. Особенности профессиональной деятельности бармена.	14	6	6	-	2	Тест
1.1	Классификация потребителей услуг	6	3	3	-	-	
1.2	Структура предложения услуг различным клиентам	6	3	3	-	-	
	Промежуточная аттестация по Модулю 1	2				2	зачёт
2.	Модуль 2. Культура обслуживания клиентов за барной стойкой	14	6	6	-	2	Тест
2.1.	Методы предоставления услуг и формы обслуживания	6	3	3	-	-	
2.2.	Обслуживание потребителей за барной стойкой	6	3	3	-	-	
	Промежуточная аттестация по Модулю 2	2				2	зачёт
3.	Модуль 3. Стандарты, процедуры и правила обслуживания гостей организации питания.	14	6	6	-	2	Тест
3.1	Стандарты клиентского сервиса	6	3	3	-	-	
3.2.	Чек листы проверки исполнения стандартных операционных процедур	6	3	3	-	-	
	Промежуточная аттестация по Модулю 3	2				2	зачёт
4.	Модуль 4. Основы охраны труда. Правила пожарной безопасности	14	6	6	-	2	Тест
4.1	Сертификация услуг, новые технологии в сфере услуг	6	3	3	-	-	
4.2.	Организация безопасности в ресторанном сервисе: пожарная, антитеррористическая, пищевая безопасность, конфиденциальность гостя	6	3	3	-	-	
	Промежуточная аттестация по Модулю 4	2				2	зачёт
5.	Модуль 5. Работа с возражениями гостей (конфликтология за барной стойкой)	14	6	6	-	2	Тест
5.1.	Определение типов гостей и принципов работы с ними	6	3	3	-	-	

5.2.	Алгоритм работы с жалобами гостей	6	3	3	-	-	
	Промежуточная аттестация по Модулю 5	2				2	зачёт
6.	Итоговая аттестация	2	-		-	2	Квалификационный экзамен
	ИТОГО	72	30	30	-	12	

2.2. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Образовательный процесс по дополнительным профессиональным программам осуществляется в течение всего учебного года. Календарный учебный график составляется по мере комплектования учебных групп. Конкретные дни недели определяются расписанием занятий.

КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

№ п/п	Месяц	Неделя	День недели ¹	Форма занятия	Кол-во часов (контактная работа, контроль)	Тема занятия	Место проведения	Форма контроля
1.	№1	1	1 день	лекции и практические занятия	6	Тема 1.1. Классификация потребителей услуг	Учебная аудитория/ Виртуальные аналоги ²	
			2 день	лекции и практические занятия	6	Тема 1.2. Структура предложения услуг различным клиентам	Учебная аудитория/ Виртуальные аналоги	
			Промежуточная аттестация по Модулю 1	2	Зачет (Тестирование)	Учебная аудитория/ Виртуальные аналоги	Промежуточная аттестация (Зачет)	
		2	1 день	лекции и практические занятия	6	Тема 2.1. Методы предоставления услуг и формы обслуживания	Учебная аудитория/ Виртуальные аналоги	
			2 день	лекции и практические занятия	6	Тема 2.2. Обслуживание потребителей за барной стойкой	Учебная аудитория/ Виртуальные аналоги	
			Промежуточная аттестация по Модулю	2	Зачет (Тестирование)	Учебная аудитория/ Виртуальные аналоги	Промежуточная аттестация (Зачет)	

¹ Возможен перенос учебных занятий, выпадающих на нерабочие праздничные дни, на другой день недели.

² В случае реализации программы с применением дистанционных образовательных технологий.

				2					
		3	1 день	лекции и практические занятия	6	Тема 3.1. Стандарты клиентского сервиса	Учебная аудитория/ Виртуальные аналоги		
			2 день	лекции и практические занятия	6	Тема 3.2. Чек листы проверки исполнения стандартных операционных процедур	Учебная аудитория/ Виртуальные аналоги		
				Промежуточная аттестация по Модулю 3	2	Зачет (Тестирование)	Учебная аудитория/ Виртуальные аналоги	Промежуточная аттестация (Зачет)	
		4	1 день	лекции и практические занятия	6	Тема 4.1. Сертификация услуг, новые технологии в сфере услуг	Учебная аудитория/ Виртуальные аналоги		
				2 день	лекции и практические занятия	6	Тема 4.2. Организация безопасности в ресторанном сервисе: пожарная, антитеррористическая, пищевая безопасность, конфиденциальность гостя	Учебная аудитория/ Виртуальные аналоги	
				Промежуточная аттестация по Модулю 4	2	Зачет (Тестирование)	Учебная аудитория/ Виртуальные аналоги	Промежуточная аттестация (Зачет)	
2.	№2	5	1 день	лекции и практические занятия	6	Тема 5.1. Определение типов гостей и принципов работы с ними	Учебная аудитория/ Виртуальные аналоги	Текущий контроль (практическая работа)	
				2 день	лекции и практические занятия	6	Тема 5.2. Алгоритм работы с жалобами гостей	Учебная аудитория/ Виртуальные аналоги	Текущий контроль (практическая работа)
				Промежуточная аттестация по Модулю 5	2	Зачет (Тестирование)	Учебная аудитория/ Виртуальные аналоги	Промежуточная аттестация (Зачет)	
		6	1 день	Итоговая аттестация	2	Квалификационный экзамен	Учебная аудитория/ Виртуальные аналоги	Итоговая аттестация (Квалификационный экзамен)	

2.3. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН (МОДУЛЕЙ)

Рабочие программы дисциплин (модулей) отражают дисциплинарное содержание программы профессиональной подготовки:

Модуль 1. Особенности профессиональной деятельности бармена.

Модуль 2. Культура обслуживания клиентов за барной стойкой

Модуль 3. Стандарты, процедуры и правила обслуживания гостей организации питания

Модуль 4. Основы охраны труда. Правила пожарной безопасности

Модуль 5. Работа с возражениями гостей (конфликтология за барной стойкой)

2.3.1. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ 1. ОСОБЕННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БАРМЕНА.

1. Цель и задачи освоения Модуля 1.

Целью изучения модуля «Особенности профессиональной деятельности бармена» является формирование у слушателя знаний и умений в области клиентоориентированного сервиса и качественного оказания услуг.

Задачи Модуля 1:

1. Определить, почему сервис должен быть ориентирован на гостя.
2. Выявить, что такое сервис, услуга, потребитель, качество обслуживания и кто такой гость.
3. Сформировать культуру речи сотрудника, ориентированную на удовлетворение потребностей гостей.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения Модуля 1

1. ПК-3 знать процессы обслуживания потребителей организаций питания
2. ПК-4 соблюдать нормы охраны труда, пожарной безопасности, производственной санитарии и профилактики травматизма

3. Учебно-тематический план Модуля 1

№ п/п	Наименование модулей, разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			Лекции	Семинар. и практич.	Самост. работа	
1.	Модуль 1. Особенности профессиональной деятельности бармена	14	6	6	-	Тест
1.1.	Классификация потребителей услуг	6	3	3	-	
1.2.	Структура предложения услуг различным клиентам	6	3	3	-	
	Промежуточная аттестация по Модулю 1	2			2	зачёт
	ИТОГО	14	6	6	2	

4. Содержание Модуля 1. «Особенности профессиональной деятельности бармена»

Тема 1.1. Классификация потребителей услуг

Краткое описание темы

Услуга. Потребитель. Виды потребителей. Сервис. Качество обслуживания. Типы потребителей услуг.

Формат занятия – лекция и практическое занятие

Задания для практической работы:

1. Определить и представить свою типологию гостей
2. Составить 5-8 пунктов ответа на вопрос: Кто для нас Гость?

Тема 1.2. Структура предложения услуг различным клиентам

Краткое описание темы

Признаки каждого из типов потребителей. Ключевые фразы каждого из типов потребителей. Способы взаимодействия и коммуникации с каждым из типов потребителя.

Формат занятия – практическое занятие

Задания для практической работы:

1. Составить скрипты для различных типов потребителей.
2. Составить перечень рекомендованных и запрещенных фраз при общении с гостем.

Формы аттестации и оценочные материалы по итогам освоения Модуля 1

Промежуточный контроль знаний обучающихся определяется тестом (зачет).

Примерный перечень тестовых заданий:

(??) Что из нижеперечисленного относится к чертам «Скандалиста»?

(?) не верит в возможность персонала воспринимать информацию, преподнесенную в спокойном тоне

(?) он вас одновременно и «клеит», и пытается решить свои проблемы

(?) любознательный, как и положено людям в его положении, задает вопросы всем сотрудникам организации, на свою беду возникшим у него на пути

(?) персона идет на контакт со скрипом, отмалчивается, на все вопросы отвечает односложно, а то и вовсе шарахается

(??) Что из нижеперечисленного относится к чертам «Соблазнителя»?

(?) не верит в возможность персонала воспринимать информацию, преподнесенную в спокойном тоне

(?) он вас одновременно и «клеит», и пытается решить свои проблемы

(?) любознательный, как и положено людям в его положении, задает вопросы всем сотрудникам организации, на свою беду возникшим у него на пути

(?) персона идет на контакт со скрипом, отмалчивается, на все вопросы отвечает односложно, а то и вовсе шарахается

(??) Что из нижеперечисленного относится к чертам «Тихони»?

(?) не верит в возможность персонала воспринимать информацию, преподнесенную в спокойном тоне

(?) он вас одновременно и «клеит», и пытается решить свои проблемы

(?) любознательный, как и положено людям в его положении, задает вопросы всем сотрудникам организации, на свою беду возникшим у него на пути

(?) персона идет на контакт со скрипом, отмалчивается, на все вопросы отвечает односложно, а то и вовсе шарахается

(??) Что из нижеперечисленного относится к чертам «Пионера»?

(?) не верит в возможность персонала воспринимать информацию, преподнесенную в спокойном тоне

(?) он вас одновременно и «клеит», и пытается решить свои проблемы

(?) любознательный, как и положено людям в его положении, задает вопросы всем сотрудникам организации, на свою беду возникшим у него на пути

(?) персона идет на контакт со скрипом, отмалчивается, на все вопросы отвечает односложно, а то и вовсе шарахается

(?) Какие рекомендации предложены при решении проблем «Суперзвезды»?

(?) если есть реальный шанс предоставить какой-то экстра-сервис, комплименты и запрашиваемые позиции – не скупитесь

(?) даже продемонстрировав чуть больше заинтересованности и стремления помочь, вы заслужите благодарность

(?) на следующий день не задавайте навоящих вопросов, не интересуйтесь, как самочувствие и ведите себя, как будто ничего не произошло

(?) пусть гость чувствует себя нужным и важным вне зависимости от того, ищет ли он постоянного контакта с вами самостоятельно

(?) Какие рекомендации предложены при решении проблем «Тагила»?

(?) если есть реальный шанс предоставить какой-то экстра-сервис, комплименты и запрашиваемые позиции – не скупитесь

(?) даже продемонстрировав чуть больше заинтересованности и стремления помочь, вы заслужите благодарность

(?) на следующий день не задавайте навоящих вопросов, не интересуйтесь, как самочувствие и ведите себя, как будто ничего не произошло

(?) пусть гость чувствует себя нужным и важным вне зависимости от того, ищет ли он постоянного контакта с вами самостоятельно

(?) Какие рекомендации предложены при решении проблем «Зануды»?

(?) если есть реальный шанс предоставить какой-то экстра-сервис, комплименты и запрашиваемые позиции – не скупитесь

(?) даже продемонстрировав чуть больше заинтересованности и стремления помочь, вы заслужите благодарность

(?) на следующий день не задавайте навоящих вопросов, не интересуйтесь, как самочувствие и ведите себя, как будто ничего не произошло

(?) пусть гость чувствует себя нужным и важным вне зависимости от того, ищет ли он постоянного контакта с вами самостоятельно

(?) Какие рекомендации предложены при решении проблем «Самодостаточного»?

(?) если есть реальный шанс предоставить какой-то экстра-сервис, комплименты и запрашиваемые позиции – не скупитесь

(?) даже продемонстрировав чуть больше заинтересованности и стремления помочь, вы заслужите благодарность

(?) на следующий день не задавайте навоящих вопросов, не интересуйтесь, как самочувствие и ведите себя, как будто ничего не произошло

(?) пусть гость чувствует себя нужным и важным вне зависимости от того, ищет ли он постоянного контакта с вами самостоятельно

(?) Какие рекомендации предложены при решении проблем «Пионера»?

(?) если есть реальный шанс предоставить какой-то экстра-сервис, комплименты и запрашиваемые позиции – не скупитесь

(?) рассказывайте ему побольше о возможностях организации питания, не прописанных на

сайте или в информационном листе: вы заслужите благодарность, доверие и лояльность

(?) на следующий день не задавайте навязчивых вопросов, не интересуйтесь, как самочувствие и ведите себя, как будто ничего не произошло

(?) пусть гость чувствует себя нужным и важным вне зависимости от того, ищет ли он постоянного контакта с вами самостоятельно

(?) Что из нижеперечисленного относится к чертам «Зануды»?

(?) не верит в возможность персонала воспринимать информацию, преподнесенную в спокойном тоне

(?) он вас одновременно и «клеит», и пытается решить свои проблемы

(?) когда вы его слышите, ваша самооценка падает, голову окутывает туман и приходит то самое чувство, что испытывает школьник, не выучивший урок

(?) персона идет на контакт со скрипом, отмалчивается, на все вопросы отвечает односложно, а то и вовсе шарается

Перечни вопросов для тестирования и зачета вариативны и могут модифицироваться

Критерии оценки по содержанию и качеству:

«Отлично» (зачтено) – 95-100% правильных ответов.

«Хорошо» (зачтено) – 75-94% правильных ответов.

«Удовлетворительно» (зачтено) – 50-75% правильных ответов.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) – менее 50% правильных ответов.

Промежуточная аттестация проводится в форме *зачета*. Результаты аттестационного испытания определяется отметками «зачтено», «незачтено».

Отметку «зачтено» заслуживает обучающийся, показавший освоение планируемых результатов (знаний, умений, навыков) предусмотренных программой, знакомый с литературой, публикациями по программе.

Отметка «незачтено» выставляется обучающемуся, не показавшему освоение планируемых результатов (знаний, умений, навыков) предусмотренных программой, допустившему серьезные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

2.3.2. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ 2. КУЛЬТУРА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ ЗА БАРНОЙ СТОЙКОЙ

1. Цель и задачи освоения Модуля 2.

Целью изучения модуля «**Культура обслуживания клиентов за барной стойкой**» является формирование у слушателя знаний и умений в области эффективного общения и чтения языка тела клиента для качественного обслуживания.

Задачи Модуля 2:

1. Выявить основные элементы и проявления языка тела клиента.
2. Сформировать способы эффективного взаимодействия и качественного обслуживания, исходя из полученной информации.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения Модуля 2

1. ПК-1 осуществлять бронирование столика, организация и обслуживание заказов на вынос и доставку, осуществлять обслуживание в баре организации питания
2. ПК-2 обслуживать потребителей организаций питания
3. ПК-3 знать процессы обслуживания потребителей организаций питания

3. Учебно-тематический план Модуля 2

№ п/п	Наименование модулей, разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Контроль	Форма контроля
			Лекции	Семинар. и практич.	Самост. работа		
1.	Модуль 2. Культура обслуживания клиентов за барной стойкой	14	6	6	-		тест
1.1.	Методы предоставления услуг и формы обслуживания	6	3	3	-		
1.2.	Обслуживание потребителей за барной стойкой	6	3	3	-		
	Промежуточная аттестация по Модулю 2	2				2	зачёт
	ИТОГО	14	6	6	-	2	

4. Содержание Модуля 2. «Культура обслуживания клиентов за барной стойкой»

Тема 2.1. Стратегии конкурентоспособности сферы услуг

Краткое описание темы

Понятие и виды стратегий. Для чего формировать стратегию развития? Особенности применения стратегии. Плюсы и минусы конкурентных стратегий.

Формат занятия – лекция и практическое занятие

Задания для практической работы:

1. Дать свое понимание понятия стратегия.
2. Предложить требования к персоналу исходя из выбранной стратегии

Тема 2.2. Методы предоставления услуг и формы обслуживания

Краткое описание темы

Методы предоставления услуг. Формы обслуживания гостей. Язык тела клиента: зрительный контакт, мимика, жесты, поза, осанка дистанция, внешний вид.

Формат занятия – лекция и практическое занятие

Задания для практической работы:

1. Обыграть зрительный контакт с гостем
2. Предложить реакцию сотрудника на различную мимику гостя
3. Предложить правила общения с гостем исходя из дистанции до него

Формы аттестации и оценочные материалы по итогам освоения Модуля 2

Промежуточный контроль знаний обучающихся определяется тестом (зачет).

Примерный перечень тестовых заданий:

- (??) Что такое абонементное обслуживание?
- (?) заключение между средством размещения и гостем договора, согласно которому гостю при условии внесения систематической платы предоставляется право на обслуживание
- (?) средство размещения устанавливает в номерах пакеты для стирки, а чистое белье и одежда доставляется в номер гостю в оговоренное время и взимается плата за услугу
- (?) выездные бригады организации осуществляют услуги по месту работы клиента или другом подходящем для ресторанного обслуживания месте
- (?) все варианты ответов правильные

(??) Какие стратегии относят к этапу внедрения услуги?

- (?) атакующая, проталкивания
- (?) расширения присутствия на рынке, развития продукта, развития рынка
- (?) многомарочная, вытягивания, организации
- (?) сворачивания бизнеса, сокращения рыночного присутствия, стратегические окна

(??) Какие стратегии относят к этапу роста?

- (?) атакующая, проталкивающая
- (?) расширения присутствия на рынке, развития продукта, развития рынка
- (?) многомарочная, вытягивания, организации
- (?) сворачивания бизнеса, сокращения рыночного присутствия, стратегические окна

(??) Какие стратегии относят к этапу зрелости?

- (?) атакующая, проталкивающая
- (?) расширения присутствия на рынке, развития продукта, развития рынка
- (?) многомарочная, вытягивания, организации
- (?) сворачивания бизнеса, сокращения рыночного присутствия, стратегические окна

(??) Какие стратегии относят к этапу упадка?

- (?) атакующая, проталкивающая
- (?) расширения присутствия на рынке, развития продукта, развития рынка
- (?) многомарочная, вытягивания, организации
- (?) сворачивания бизнеса, сокращения рыночного присутствия, стратегические окна

(??) Что такое бесконтактное обслуживание?

- (?) заключение между средством размещения и гостем договора, согласно которому гостю при условии внесения систематической платы предоставляется право на обслуживание
 - (?) средство размещения устанавливает в номерах пакеты для стирки, а чистое белье и одежда доставляется в номер гостю в оговоренное время и взимается плата за услугу
 - (?) выездные бригады организации осуществляют услуги по месту работы клиента или другом подходящем для ресторанного обслуживания месте
- (?) все варианты ответов правильные

(??) Что такое метод поточной линии?

- (?) процесс быстрого ресторанного обслуживания представляется в соответствии с этим методом не как процесс предоставления услуги, а как производственный процесс
 - (?) предполагает увеличение роли клиента в процессе обслуживания
 - (?) налаживание тесной взаимосвязи между отелем и гостем, при этом организация умеет распознавать потребности гостя, отодвигая личные желания на второй план
- (?) все варианты ответов правильные

(??) Что такое метод самообслуживания?

- (?) процесс быстрого ресторанного обслуживания представляется в соответствии с этим методом не как процесс предоставления услуги, а как производственный процесс
 - (?) предполагает увеличение роли клиента в процессе обслуживания
 - (?) налаживание тесной взаимосвязи между отелем и гостем, при этом организация умеет распознавать потребности гостя, отодвигая личные желания на второй план
- (?) все варианты ответов правильные

(??) Что такое метод индивидуального подхода?

- (?) процесс быстрого ресторанного обслуживания представляется в соответствии с этим

методом не как процесс предоставления услуги, а как производственный процесс

(?) предполагает увеличение роли клиента в процессе обслуживания

(?) налаживание тесной взаимосвязи между отелем и гостем, при этом организация умеет распознавать потребности гостя, отодвигая личные желания на второй план

(?) все варианты ответов правильные

(??) Что такое выездное обслуживание?

(?) заключение между средством размещения и гостем договора, согласно которому гостю при условии внесения систематической платы предоставляется право на обслуживание

(?) средство размещения устанавливает в номерах пакеты для стирки, а чистое белье и одежда доставляется в номер гостю в оговоренное время и взимается плата за услугу

(?) выездные бригады организации осуществляют услуги по месту работы клиента или другом подходящем для ресторанного обслуживания месте

(?) все варианты ответов правильные

Перечни вопросов для тестирования и зачета вариативны и могут модифицироваться

Критерии оценки по содержанию и качеству:

«Отлично» (зачтено) – 95-100% правильных ответов.

«Хорошо» (зачтено) – 75-94% правильных ответов.

«Удовлетворительно» (зачтено) – 50-75% правильных ответов.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) – менее 50% правильных ответов.

Промежуточная аттестация проводится в форме *зачета*. Результаты аттестационного испытания определяется отметками «зачтено», «незачтено».

Отметку «зачтено» заслуживает обучающийся, показавший освоение планируемых результатов (знаний, умений, навыков) предусмотренных программой, знакомый с литературой, публикациями по программе.

Отметка «незачтено» выставляется обучающемуся, не показавшему освоение планируемых результатов (знаний, умений, навыков) предусмотренных программой, допустившему серьезные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

2.3.3. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ 3. СТАНДАРТЫ, ПРОЦЕДУРЫ И ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ ПИТАНИЯ

1. Цель и задачи освоения Модуля 3.

Целью изучения модуля «Стандарты, процедуры и правила обслуживания гостей организации питания» является формирование у слушателя знаний и умений в области работы со стандартами обслуживания.

Задачи Модуля 3:

1. Выявить понимание необходимости разработки стандартов.
2. Научить соблюдать и разрабатывать стандарты обслуживания.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения Модуля 3

1. ПК-1 осуществлять бронирование столика, организация и обслуживание заказов на вынос и доставку, осуществлять обслуживание в баре организации питания
2. ПК-2 обслуживать потребителей организаций питания
3. ПК-3 знать процессы обслуживания потребителей организаций питания

3. Учебно-тематический план Модуля 3

№	Наименование модулей,	Всего	В том числе	Контро	Форма
---	-----------------------	-------	-------------	--------	-------

п/п	разделов и дисциплин	часов	Лекции	Семинар. и практич.	Самост. работа	ль	контроля
1.	Модуль 3. Стандарты, процедуры и правила обслуживания гостей организации питания	14	6	6	-	2	тест
1.1.	Стандарты клиентского сервиса	6	3	3	-		
1.2.	Чек листы проверки исполнения стандартных операционных процедур	6	3	3	-		
	Промежуточная аттестация по Модулю 3	2				2	зачёт
	ИТОГО	14	6	8	-	2	

4. Содержание Модуля 3. «Стандарты, процедуры и правила обслуживания гостей организации питания»

Тема 3.1. Стандарты клиентского сервиса

Краткое описание темы

Что такое стандарт. Основные составляющие стандарта. Специфика стандартов клиентского сервиса. Для кого разрабатывается стандарт. Почему нельзя работать без стандартов.

Формат занятия – лекция и практическое занятие

Задания для практической работы:

1. Определить назначение стандарта и его специфику в клиентском сервисе.
2. Научить разрабатывать стандарты обслуживания для гостей.

Тема 3.2. Чек листы проверки исполнения стандартных операционных процедур

Краткое описание темы

Что такое чек лист. Для чего нужна проверка работы сотрудников организации. Основные способы разработки чек листов. Что такое стандартные операционные процедуры

Формат занятия – лекция и практическое занятие

Задания для практической работы:

1. Разработать чек лист для горничной
2. Разработать чек лист для сотрудника службы бронирования

Формы аттестации и оценочные материалы по итогам освоения Модуля 3

Промежуточный контроль знаний обучающихся определяется тестом (зачет).

Примерный перечень тестовых заданий:

- (??) К какому из представленных стандартов относится правило «Улыбаться»?
- (?) Правила этикета и культуры сотрудников службы приема и размещения
- (?) Поведение во время телефонного разговора
- (?) Правила поведения в зале ресторана
- (?) Кодекс работы горничной

(??) К какому из представленных стандартов относится правило «Не бегайте по залу, не двигайтесь резко»?

- Правила этикета и культуры сотрудников службы приема и размещения
- Поведение во время телефонного разговора
- Правила поведения в зале ресторана
- Кодекс работы горничной

(??) К какому из представленных стандартов относится правило «Не закрывайте трубку рукой»?

- Правила этикета и культуры сотрудников службы приема и размещения
- Поведение во время телефонного разговора
- Правила поведения в зале ресторана
- Кодекс работы горничной

(??) К какому из представленных стандартов относится правило «Мы никогда не скажем ни слова о своих проблемах или личной жизни»?

- Правила этикета и культуры сотрудников службы приема и размещения
- Поведение во время телефонного разговора
- Правила поведения в зале ресторана
- Кодекс работы горничной

(??) Что из чек-листа «Общение по телефону» относится к фразам «Говорить так»?

- Это вы звонили уже три раза?
- Положитесь на меня
- Вы не поняли
- Это не моя ошибка, виноваты мои коллеги

(??) Что из чек-листа «Общение по телефону» относится к фразам «Так не говорите»?

- Мне кажется, мы уже общались с вами?
- Положитесь на меня
- Я хотел сказать... Я не точно выразился
- Это не моя ошибка, виноваты мои коллеги

(??) К какому из представленных чек-листов и листов самопроверки относится пункт «Все сотрудники ознакомлены со стоп-листом по кухне и бару»?

- «Стойка регистрации – ресепшн»
- «Знание документов»
- «Ресторан»
- Лист самопроверки горничной

(??) К какому из представленных чек-листов и листов самопроверки относится пункт «Бытовая техника, мебель, сантехнические/осветительные приборы в рабочем состоянии»?

- «Стойка регистрации – ресепшн»
- «Знание документов»
- «Ресторан»
- Лист самопроверки горничной

(??) К какому из представленных чек-листов и листов самопроверки относится пункт «Униформа в хорошем состоянии, чистая и хорошо выглаженная»?

- «Стойка регистрации – ресепшн»
- «Знание документов»
- «Ресторан»

(?) Лист самопроверки Бармена

Перечни вопросов для тестирования и зачета вариативны и могут модифицироваться
Критерии оценки по содержанию и качеству:

«Отлично» (зачтено) – 95-100% правильных ответов.

«Хорошо» (зачтено) – 75-94% правильных ответов.

«Удовлетворительно» (зачтено) – 50-75% правильных ответов.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) – менее 50% правильных ответов.

Промежуточная аттестация проводится в форме *зачета*. Результаты аттестационного испытания определяется отметками «зачтено», «незачтено».

Отметку «зачтено» заслуживает обучающийся, показавший освоение планируемых результатов (знаний, умений, навыков) предусмотренных программой, знакомый с литературой, публикациями по программе.

Отметка «незачтено» выставляется обучающемуся, не показавшему освоение планируемых результатов (знаний, умений, навыков) предусмотренных программой, допустившему серьезные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

2.3.4. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ 4. ОСНОВЫ ОХРАНЫ ТРУДА. ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

1. Цель и задачи освоения Модуля 4.

Целью изучения модуля «**Основы охраны труда. Правила пожарной безопасности**» является формирование знаний и умений в области основных функций сервисного менеджмента.

Задачи Модуля 4:

1. Определение основных компонентов планирования и организации в сервисном менеджменте.

2. Выявление основных аспектов мотивации в сервисном менеджменте.

3. Разработка основных элементов контроля в сервисном менеджменте.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения Модуля 4

1. ПК-4 соблюдать нормы охраны труда, пожарной безопасности, производственной санитарии и профилактики травматизма

3. Учебно-тематический план Модуля 4

№ п/п	Наименование модулей, разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Контроль	Форма контроля
			Лекции	Семинар. и практич.	Самост. работа		
1.	Модуль 4. Основы охраны труда. Правила пожарной безопасности	14	6	6	-	2	тест
1.1.	Сертификация услуг, новые технологии в сфере услуг	6	3	3	-		
1.2.	Организация безопасности в ресторанном сервисе: пожарная, антитеррористическая, пищевая безопасность, конфиденциальность гостя	6	3	3	-		

Промежуточная аттестация по Модулю 4	2				2	зачёт
ИТОГО	14	6	6	-	2	

4. Содержание Модуля 4. «Основы охраны труда. Правила пожарной безопасности»

Тема 4.1. Сертификация услуг, новые технологии в сфере услуг

Краткое описание темы

Что такое сертификация. Основные функции менеджмента: планирование, организация, мотивация и контроль. Сервисный менеджмент и его особенности. Технологии в сфере услуг.

Формат занятия – лекция и практическое занятие

Задания для практической работы:

1. Привести примеры решений в области планирования в сервисном менеджменте
2. Привести примеры решений в области мотивации в сервисном менеджменте
3. Привести примеры решений в области контроля в сервисном менеджменте
4. Представить одну из новых технологий в сфере ресторанных услуг

Тема 4.1. Организация безопасности в ресторанном сервисе: пожарная, антитеррористическая, пищевая безопасность, конфиденциальность гостя

Перечень изучаемых элементов содержания:

Понятие безопасности. Объекты, подлежащие защите в отеле. Пожарная безопасность. Антитеррористическая безопасность организации сферы услуг, паспорт безопасности. Пищевая безопасность.

Формат занятия – лекция, практические занятия.

Задания для самостоятельной работы:

Перечень тем рефератов/эссе:

1. Лицензирование ресторанных услуг
2. Стандартизация в ресторанном сервисе
3. Сертификация ресторанных услуг
4. Показатели качества услуг питания.
5. Нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность организаций питания.
6. Должностная инструкция сотрудников организаций питания.

Задания для практической работы:

1. Разработать паспорт безопасности организации питания.
2. Описать основные требования к пищевой безопасности.
3. Перечислите, что относится к конфиденциальной информации о госте организации.

Формы аттестации и оценочные материалы по итогам освоения Модуля 4

Промежуточный контроль знаний обучающихся определяется тестом (зачет).

Примерный перечень тестовых заданий:

(?) К какому направлению применения новых технологий в отеле относится «система электронных замков»?

- (?) безопасность услуг
- (?) снижение издержек организации
- (?) операционная деятельность
- (?) продвижение организации

(??) К какому направлению применения новых технологий в отеле относится «создание эко-организации»?

- безопасность услуг
- снижение издержек организации
- операционная деятельность
- продвижение организации

(??) К какому направлению применения новых технологий в отеле относится «система контроля над уборкой номеров»?

- безопасность услуг
- снижение издержек организации
- операционная деятельность
- продвижение организации

(??) К какому направлению применения новых технологий в отеле относится «приложение для мобильного телефона»?

- безопасность услуг
- снижение издержек организации
- операционная деятельность
- продвижение организации

(??) К какому из этапов разработки и создание услуг организации относится «определение общего направления изменений в отеле»?

- генерирование идей
- отбор идей
- разработка концепции новых услуг
- анализ возможностей организации по предоставлению новых услуг

(??) К какому из этапов разработки и создание услуг организации относится «определение работы с персоналом по внедрению новых услуг»?

- генерирование идей
- отбор идей
- разработка концепции новых услуг
- анализ возможностей организации по предоставлению новых услуг

(??) К какому из этапов разработки и создание услуг организации относится «ориентирование организации на создание услуг, наиболее соответствующих анализу гостей и конкурентов»?

- генерирование идей
- отбор идей
- разработка концепции новых услуг
- анализ возможностей организации по предоставлению новых услуг

(??) К какому из этапов разработки и создание услуг организации относится «наличие необходимых ресурсов для введения предложенной услуги»?

- генерирование идей
- отбор идей
- разработка концепции новых услуг
- анализ возможностей организации по предоставлению новых услуг

(??) К какому из этапов разработки и создание услуг организации относится

«окончательная доработка согласованной ранее новой услуги»?

- (?) анализ возможностей организации по предоставлению новых услуг
- (?) пробный маркетинг
- (?) разработка услуги
- (?) коммерциализация

(??) К какому из этапов разработки и создание услуг организации относится «сравнение полученных результатов и запланированных показателей по затратам (бюджету) и прибыли»?

- (?) анализ возможностей организации по предоставлению новых услуг
- (?) пробный маркетинг
- (?) разработка услуги
- (?) коммерциализация

Перечни вопросов для тестирования и зачета вариативны и могут модифицироваться

Критерии оценки по содержанию и качеству:

«Отлично» (зачтено) – 95-100% правильных ответов.

«Хорошо» (зачтено) – 75-94% правильных ответов.

«Удовлетворительно» (зачтено) – 50-75% правильных ответов.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) – менее 50% правильных ответов.

Промежуточная аттестация проводится в форме *зачета*. Результаты аттестационного испытания определяется отметками «зачтено», «незачтено».

Отметку «зачтено» заслуживает обучающийся, показавший освоение планируемых результатов (знаний, умений, навыков) предусмотренных программой, знакомый с литературой, публикациями по программе.

Отметка «незачтено» выставляется обучающемуся, не показавшему освоение планируемых результатов (знаний, умений, навыков) предусмотренных программой, допустившему серьезные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

2.3.5. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ 5. РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ ГОСТЕЙ (КОНФЛИКТОЛОГИЯ ЗА БАРНОЙ СТОЙКОЙ)

1. Цель и задачи освоения Модуля 5.

Целью изучения модуля «Работа с возражениями гостей (конфликтология за барной стойкой)» является получение слушателем знаний и умений в области работы с жалобами гостей.

Задачи Модуля 5:

1. Определить типы потребителей услуг.
2. Определить основные этапы работы с жалобами гостей.
3. Выявить специфику работы с отзывами гостей.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения Модуля 5

1. ПК-3 знать процессы обслуживания потребителей организаций питания

3. Учебно-тематический план Модуля 5

№ п/п	Наименование модулей, разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Контр оль	Форм а контр оля
			Лекции	Семинар. и практич.	Самост. работа		
1.	Модуль 5. Работа с	14	6	6	-	2	тест

	возражениями гостей (конфликтология за барной стойкой)						
1.1.	Определение типов гостей и принципов работы с ними	6	3	3	-		
1.2.	Алгоритм работы с жалобами гостей	6	3	3	-		
	Промежуточная аттестация по Модулю 5	2			-	2	зачёт
	ИТОГО	14	6	6	-	2	

4. Содержание Модуля 5. «Работа с возражениями гостей (конфликтология за барной стойкой)»

Тема 5.1. Определение типов гостей и принципов работы с ними

Перечень изучаемых элементов содержания:

Описание типов гостей: скандалист, соблазнитель, тихоня, пионер, зануда, суперстар, тагил и самодостаточный.

Формат занятия – лекция, практические занятия.

Задания для самостоятельной работы:

Перечень тем рефератов/эссе:

1. Определите при помощи тестов свой тип темперамента
2. Что делает вас раздражительным при общении
3. Как темперамент работника влияет на его манеру общения с клиентами, поясните свои предположения
4. Какие требования к предложениям услуг вам известны
5. Что такое навязанная услуга

Задания для практической работы:

1. На основании полученного материала, чтобы проверить себя, составьте диалоги с каждым из представленных 8-ми типов потребителей

Тема 5.2. Алгоритм работы с жалобами гостей

Перечень изучаемых элементов содержания:

Описание каждого из этапов работы с жалобой гостя.

Формат занятия – лекция, практические занятия.

Задания для самостоятельной работы:

Перечень тем рефератов/эссе:

1. Какие жесты могут выражать крайнее неудовольствие потребителя услуги
2. Дайте свое определение понятию эмпатия
3. Как можно выразить восторг, не используя слов Обыграть зрительный контакт с гостем
4. Предложить реакцию сотрудника на различную мимику клиента
5. Предложить правила общения с гостем исходя из дистанции до него

Задания для практической работы:

1. Разработать свой алгоритм работы с жалобой гостя в виде аббревиатуры на русском языке с описанием этапов.

Формы аттестации и оценочные материалы по итогам освоения Модуля 5

Промежуточный контроль знаний обучающихся определяется тестом и форме зачёта в виде тестирования.

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по модулю:

1. Чем больше отзывов
 - тем труднее найти клиента
 - тем ниже оценки
 - тем выше оценки

2. Отзывы влияют на объемы бронирования
 - на 10%
 - на 80% и более
 - не влияют

3. Реагируя на жалобы гостей, сотрудник должен
 - приложить максимум усилий
 - приложить минимум усилий
 - не обращать внимания

4. Выставите правильный алгоритм с жалобами гостей
 - Выслушайте, выразите сочувствие, извинитесь, реагируйте, сообщите о происшедшем
 - выразить сочувствие, реагируйте, сообщите о происшедшем, выслушайте, извинитесь
 - Извините, сообщите о происшествии, выслушайте, реагируйте, выразите сочувствие

5. Ключевая фраза соблазнителя
 - «Красавица, а давайте», «Лапочка, а не могли бы вы»
 - «Эй слышь»
 - «Сколько градусов сегодня море?»

6. Ключевая фраза Тагила
 - «Да ты кого хочешь мне позови?»
 - Я же просил(а)»
 - «Позовите мне главного?»

7. Ключевая фраза Самодостаточного
 - «Будьте добры», «Подскажите»
 - «У меня снова проблема»
 - «Простите что вас беспокою»

8. Какие техники включает в себя искусство маленькой беседы
 - цитирование партнера
 - позитивные констатации
 - информирование
 - интересный рассказ
 - все перечисленные

9. Сколько навыков (привычек) у успешного руководителя организации

- 10
- 2
- 4
- 6

10. Какие вопросы решает персонализация?

- Маркетинг и сервис
- Маркетинг
- Сервис
- Менеджмент

Критерии оценки по содержанию и качеству:

«Отлично» (зачтено) – 95-100% правильных ответов.

«Хорошо» (зачтено) – 75-94% правильных ответов.

«Удовлетворительно» (зачтено) – 50-75% правильных ответов.

«Неудовлетворительно» (зачтено) – менее 50% правильных ответов.

Промежуточная аттестация проводится в форме *зачета*. Результаты аттестационного испытания определяется отметками «зачтено», «незачтено».

Отметку «зачтено» заслуживает обучающийся, показавший освоение планируемых результатов (знаний, умений, навыков) предусмотренных программой, знакомый с литературой, публикациями по программе.

Отметка «незачтено» выставляется обучающемуся, не показавшему освоение планируемых результатов (знаний, умений, навыков) предусмотренных программой, допустившему серьезные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

РАЗДЕЛ 3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ПРОГРАММЫ «БАРМЕН»

Освоение слушателями программы предполагает изучение материалов дисциплин (модулей) на учебных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Учебные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Написание реферата (доклада).

Требования к структуре реферата (доклада):

Работа должна содержать систематизацию и краткое изложение материала из не менее 5-и литературных источников (монографий, научных статей и докладов) по выбранной теме.

Основные требования к оформлению:

Структура доклада (реферата): 1) титульный лист; 2) содержание (в нем последовательно указываются названия пунктов доклада (реферата), указываются страницы, с которых начинается каждый пункт); 3) введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада (реферата), дается характеристика используемой литературы); 4) основная часть (каждый раздел ее доказательно раскрывает исследуемый вопрос); 5) выводы и заключение (подводятся итоги или делается обобщенный вывод по теме доклада (реферата)); 6) литература.

Доклад (реферат) оформляется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Интервал межстрочный -полуторный. Цвет шрифта - черный. Гарнитура шрифта основного текста - «Times New Roman» или аналогичная. Кегль (размер) от 12 до 14 пунктов.

Размеры полей страницы (не менее): правое 10 мм, верхнее – 15 мм, нижнее – 20 мм, левое - 25 мм. Формат абзаца: полное выравнивание («по ширине»). Отступ красной строки одинаковый по всему тексту – 15 мм. Страницы должны быть пронумерованы с учётом титульного листа (на титульном листе номер страницы не ставится). В работах используются цитаты, статистические материалы. Эти данные оформляются в виде сносок (ссылок и примечаний). Внутритекстовые, подстрочные и затекстовые библиографические ссылки должны оформляться в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

Реферат (доклад) сдается в бумажном и электронном виде (10 - 20 печатных страниц).

При проверке реферата (доклада) на антиплагиат - www.antiplagiat.ru - (более 50% заимствований) работа не принимается.

Выполнение тестовых заданий.

Тестовые задания содержат вопросы и 3-4 варианта ответа по базовым положениям изучаемой темы, составлены с расчетом на знания, полученные слушателями в процессе изучения темы.

Тестовые задания выполняются в письменной или электронной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль).

Написание эссе.

Эссе - вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе слушатель должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые слушатели уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между слушателями по желанию.

Эссе проводится письменно, по объему не более 3-х печатных листов.

Требования к оформлению эссе:

Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что слушатель не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

Работа должна содержать собственные умозаключения по сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ по сути этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ «БАРМЕН»

4.1. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Текущий контроль – служит для оценки объёма и уровня усвоения слушателем учебного материала одного модуля программы и применяется в рамках текущего контроля успеваемости слушателя. Учебные достижения обучающихся по всем видам учебных заданий в ходе текущего контроля.

Промежуточная аттестация слушателей включает сдачу зачетов по модулям, которые проходят в виде тестирования, предусмотренным учебно-тематическим планом.

Промежуточная аттестация проводится в форме *зачета*. Результаты аттестационного испытания определяется отметками «зачтено», «незачтено».

Отметку «зачтено» заслуживает обучающийся, показавший освоение планируемых результатов (знаний, умений, навыков) предусмотренных программой, знакомый с литературой, публикациями по программе.

Отметка «незачтено» выставляется обучающемуся, не показавшему освоение планируемых результатов (знаний, умений, навыков) предусмотренных программой, допустившему серьезные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

Итоговая аттестация проводится в форме квалификационного экзамена.

Квалификационный экзамен включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований (он-лайн тестирование), указанных в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартов по соответствующим профессиям рабочих, должностям служащих. К проведению квалификационного экзамена привлекаются представители работодателей, их объединений.

Итоговая аттестация обучающихся проводится в сроки, предусмотренные учебным планом и графиком учебного процесса.

Сдача квалификационного экзамена проводится на заседании экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей ее состава. Решение итоговой аттестационной комиссии принимается на закрытых заседаниях простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании. При равном числе голосов голос председателя комиссии является решающим.

Результаты аттестационных испытаний определяются отметками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются после оформления в установленном порядке протоколов заседания итоговой аттестационной комиссии.

Отметку «отлично» заслуживает обучающийся, чей ответ отличается полнотой в раскрытии содержания вопросов билета, свободным владением материалом, оперированием категориями, понятиями, технологиями, связью теории с практической деятельностью, даны четкие и правильные ответы на дополнительные вопросы.

На «хорошо» оценивается ответ не в достаточно свободной форме раскрывающий содержание вопросов билета, допущены погрешности при формулировке определений, небольшие неточности при ответах на дополнительные вопросы.

На «удовлетворительно» оценивается ответ не полностью раскрывающий содержание вопросов билета или ответ дан на один вопрос билета, допущены неточности при ответах на дополнительные вопросы.

«Неудовлетворительно» оценивается ответ, не раскрывающий содержание вопросов билета и не раскрывающий дополнительные вопросы.

В случае несогласия с результатами итоговой аттестации обучающийся имеет право подать апелляцию в аттестационную комиссию на имя председателя.

Апелляция принимается в день сдачи устного итогового экзамена сразу после объявления оценок. Апелляция по письменным итоговым экзаменам принимается в день объявления оценки по письменному испытанию.

В ходе рассмотрения апелляции проверяется правильность и аргументированность выставленной оценки. При необходимости ИАК принимает решение о возможности пересдачи итогового экзамена или повторной защиты выпускной квалификационной работы. Итоги рассмотрения апелляции вносятся в соответствующий протокол в раздел «Особое мнение комиссии».

ИАК рассматривает апелляцию по итоговым экзаменам и сообщает свое решение не позднее, чем через сутки с момента подачи апелляции. При принятии решения о возможности пересдачи итогового экзамена комиссией анализируется лист ответа слушателя и при необходимости ведется беседа по дополнительным вопросам. Решение ИАК по апелляции является окончательным.

Выпускнику, успешно сдавшему квалификационный экзамен, присваивается квалификация «Бармен» и выдается свидетельство о профессии рабочего.

Лицо, не сдавшее квалификационный экзамен, получает справку установленного образца.

Контроль качества знаний осуществляется после прохождения программ модуля, а также во время изучения учебных дисциплин на семинарских, практических занятиях. Процедура аттестации проводится в форме итогового тестирования.

Текущий контроль успеваемости слушателей проводится в течение периода обучения не только в устной, но и в письменной форме.

Объектом оценивания выступают: учебная тема (мотивация, активность, своевременное прохождение контрольных мероприятий, посещаемость) слушателей, степень усвоения ими теоретических знаний, уровень овладения практическими умениями и навыками во всех видах учебных занятий, способность к самостоятельной работе и др.

Текущий контроль успеваемости должен учитывать следующее:

- выполнение слушателем всех видов работ, предусмотренных программой повышения квалификации (в том числе ответы на семинарах, коллоквиумах, при тестировании; подготовка докладов и рефератов; выполнение контрольных работ, участие в деловых играх, тестирований и т.п.);

- посещаемость;
- самостоятельная работа слушателя;
- исследовательская работа и т.д.

Форма и условия аттестационных испытаний определяются факультетом и доводятся до сведения слушателей до итоговой аттестации (в разумные сроки, исходя из периода обучения и календарного графика)..

Результаты аттестационных испытаний определяются отметками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» объявляются после оформления в установленном порядке протоколов заседаний итоговой аттестационной комиссии на основе проведенного тестирования.

При проведении итоговой аттестации в форме теста предлагается следующая шкала оценок:

Критерии оценки по содержанию и качеству:

«Отлично» (зачтено) – 95-100% правильных ответов.

«Хорошо» (зачтено) – 75-94% правильных ответов.

«Удовлетворительно» (зачтено) – 50-75% правильных ответов.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) – менее 50% правильных ответов.

Самостоятельная работа слушателей: не предусмотрена.

Итоговая аттестация слушателей проводится в сроки, предусмотренные учебным планом и графиком учебного процесса.

4.2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ СЛУШАТЕЛЕЙ ПО ПРОГРАММЕ «БАРМЕН»

Форма и условия итоговой аттестации: Квалификационный экзамен.

Сдача итогового экзамена – Квалификационного экзамена в два этапа: теоретическая часть – тестирование, проводится он-лайн по средствам ЭИОС РГСУ (СДО «Виртуальная образовательная среда РГСУ»); практическая часть – очно выполнение заданий.

Теоретическая часть Квалификационного экзамена по программе профессиональной подготовки рабочих «БАРМЕН» направлена на подтверждение знаний: ассортимент, рецептуры, сущность технологии приготовления ограниченного ассортимента алкогольных и безалкогольных напитков, холодных и горячих блюд и закусок; ассортимент реализуемых в барах готовых к потреблению напитков, кондитерских изделий, их товароведные характеристики, правила отпуска и способы выкладки на барной стойке и витрине; правила ценообразования на напитки, холодные и горячие блюда и закуски; правила этикета и обслуживания посетителей в барах второй и первой категории; правила расчета с потребителями; принцип работы и правила эксплуатации применяемого в барах оборудования и музыкальной аппаратуры; правила ведения учета и составления товарного отчета, сдачи денег и чеков.

Тестовые вопросы к Теоретической части Квалификационного экзамена

(??) Бармен для предприятия - прежде всего:

- а) Официант
- б) Продавец
- в) Менеджер

(??) К основным обязанностям бармена относится:

- а) Предотвращение потерь или хищений
- б) Проведение занятий по подготовке персонала с целью его соответствия требуемым стандартам
- в) Обеспечение надлежащего санитарного состояния зала бара, подсобного помещения, торгово-технологического оборудования и инвентаря

(??) Основной продукт, продаваемый в баре:

- а) Вино
- б) Коктейли
- в) Закуски

(??) Согласно должностной инструкции бармен несет ответственность за:

- а) Сохранность платежных документов, а также товаров, посуды, инвентаря и оборудования
- б) Отпуск блюд, напитков и др. с применения контрольно-кассовых машин
- в) Оба ответа верны

(??) Профессия бармена имеет следующие разряды:

- а) 4-5
- б) 1-3
- в) 2-4

(??) Бармен должен обладать следующими качествами:

- а) Аккуратность, отзывчивость, память
- б) Усидчивость, терпеливость, равнодушие
- в) Индифферентность, наблюдательность, бережливость

(??) Во время работы бармену запрещается:

- а) Слушать и поддерживать разговор с клиентами
- б) Пользоваться одеколоном или духами с сильным запахом
- в) Не дожидаясь специальной просьбы, помогать гостям

(??) Бармену необходимо иметь знания в области психологии обслуживания в части:

- а) Этикет и манера поведения
- б) Причин возникновения конфликтных ситуаций и путей их разрешения
- в) Оба ответа верны

(??) В какой момент стоит убирать пустой бокал клиента:

- а) Перед тем, как подать счет
- б) До того, как клиент получит следующий напиток
- в) После того, как клиент уйдет из бара

(??) В какой момент подается счет:

- а) После уборки пустого бокала
- б) После принятия заказа
- в) Только по просьбе клиента

(??) Стимулами, мотивирующими поведение бармена, являются:

- а) Рентабельность бара и удовольствие клиентов
- б) Личная материальная выгода и престиж профессии
- в) Карьерный рост и личный авторитет

(??) При обслуживании сильно опьяневшего клиента недопустимо:

- а) Уменьшать дозу алкоголя
- б) Отказаться от заказа
- в) Обслуживать наравне с остальными клиентами

(??) Приспособление для отделения коктейля ото льда называется:

- а) Шейкер
- б) Стрейнер
- в) Джиггер

(??) Мерной посудой являются:

- а) Риммер, джаг
- б) Джиггер, унцовка
- в) Стрейнер, шейкер

(??) Объем бокала Мартини составляет:

- а) 25-60 мл.
- б) 250-500 мл.
- в) 90-160 мл.

(??) Для подачи тропических коктейлей используют бокал:

- а) Харрикейн
- б) Шампань флюте
- в) Мадерная рюмка

(??) Барным инструментом, используемым для извлечения льда из льдогенератора, является:

- а) Стрейнер
- б) Стеклопосуда
- в) Совок

(??) Для охлаждения посуды нельзя:

- а) Помещать посуду в холодильник
- б) Мыть стакан холодной водой
- в) Засыпать в бокалы лед

(??) Для нагревания стеклянной посуды нельзя:

- а) Ставить на открытый огонь
- б) Наполнять бокалы горячей водой
- в) Нагревать паром из кофеварки

(??) Флейринг – это:

- а) Вращение, подбрасывание, жонглирование, балансирование с использованием бутылок, кусочков льда, барного инвентаря в процессе приготовления коктейлей
- б) Приготовление авторского коктейля
- в) Один из способов налива

(??) Стакан хайболл не предназначен для подачи:

- а) Лонг дринок
- б) Соков
- в) Виски со льдом
- г) Микс дринок

(??) Рюмка Мартини не предназначена для подачи:

- а) Вермута Martini
- б) Десертных коктейлей среднего объема безо льда
- в) Ликеров со льдом фраппе
- г) Коктейля "Мартини"

(??) Стакан Олдфэшн предназначен для подачи:

- а) Коктейля "Маргарита"
- б) Коньяка в чистом виде
- в) 100мл. вермута безо льда.
- г) Ликеров с кусковым льдом

(??) Допускается ли работа без Джигера?

- а) Да
- б) Нет
- в) Только для чистых напитков
- г) Если есть навык точного налива

(??) Как ещё используют щипцы для льда?

- а) При приготовлении гарнира
- б) При перемешивании напитка
- в) Только для льда
- г) При приготовлении слоистого коктейля

(??) Особенностью бара является:

- а) Широкий ассортимент алкогольных напитков;
- б) Наличие танцевальной площадки;
- в) Предоставление концертной программы;
- г) Наличие барной стойки;

(??) Чем отличается коктейль-бар от коктейль-холла?

- а) предоставляемыми услугами.
- б) ассортиментом напитков.
- в) вместимостью залов.
- г) интерьером.

(??) Айс-бакет это:

- а) Емкость для фруктов.
- б) Емкость для льда.
- в) Подставка для бутылок.
- г) Емкость для специй.

(??) Драфт это:

- а) Вращающийся стеллаж.
- б) Установка по розливу вина.
- в) Устройство для наливания содовой в напитки.
- г) Установка по розливу пива.

(??) Аппарат для смешивания сиропов с газом и водой:

- а) Гейзер.
- б) Блендер.
- в) Пост-микс.
- г) Шейкер,

(??) Билдинг-лоток предназначен для:

- а) Чистой посуды.
- б) Приготовления смешанных напитков.
- в) Лоток для фруктов.
- г) Для хранения льда.

(??) Назначение блендера:

- а) Смешивание фруктов со льдом.
- б) Смешивание напитков с содовой.
- в) Смешивание трудносмешиваемых напитков.
- г) Смешивание фруктов с напитками.

(??) Используется для переливания напитков, когда нужно отфильтровать лед, плавающий в них:

- а) Джигер.
- б) Гейзер.
- в) Стрейнер.
- г) Ложка-дуршлаг.

(??) Американский (бостонский) шейкер состоит из:

- а) двух частей (обе металлические).
- б) двух частей (стекляной и металлической).
- в) трех частей (металлический стакан, фильтр, крышка мет.)
- г) трех частей (стеклянный стакан, фильтр, крышка мет.)

(??) Ложка-дуршлаг используется для:

- а) При перемешивание коктейля.

- б) При отделении напитка от льда.
- в) При подаче фруктов.
- г) При подаче льда.

(??) Фруктовый канеллер- специальный прибор для:

- а) Вырезания фруктовых шариков.
- б) Вырезания твиста из цедры вручную.
- в) Измельчения цедры.
- г) Вырезания твиста из цедры.

(??) Не является мерной посудой:

- а) Джигер.
- б) Унцовка.
- в) Смесительный стакан.
- г) Мензурки.

(??) Назначение гейзера:

- а) Бесперерывное наливание напитков тонкой струей.
- б) Порционное дозирование спиртных напитков.
- в) Дозировка с электронным управлением.
- г) Визуальное дозирование.

(??) Используется для подачи не разбавленных крепких алкогольных напитков и для коктейлей небольшого объема, которые выпиваются одним глотком:

- а) Кордиал.
- б) Роке.
- в) Шот.
- г) Тумблер.

(??) Бокал Айриш кофе используется для подачи:

- а) Слоистых коктейлей.
- б) Коктейлей большого объема.
- в) Горячих коктейлей.
- г) Кофейных коктейлей.

(??) Олд-фешен не предназначен для подачи алкогольных напитков:

- а) В чистом виде со льдом.
- б) Крепкое спиртное в чистом виде на дробленный лед.
- в) Для подачи виски.
- г) Для подачи пива.

(??) Бокал мартини не предназначен для:

- а) Поддачи охлажденных коктейлей без льда.
- б) Для коктейлей среднего объема.
- в) Для подачи напитков в чистом виде.
- г) Для подачи ликеров на дробленный лед.

(??) Новая в России профессия «бариста» представляет собой:

- а) Бармен, работающий исключительно с вином
- б) Специалист по приготовлению кофе
- в) Бармен, не имеющий доступа к кассе

(??) Мера объема «Дэш» равна:

- а) 3 мл.
- б) 0,5 мл
- в) 50 мл

(??) Продукция в баре делится на следующие группы:

- а) Алкоголь, безалкогольные напитки, сиропы, табак
- б) Напитки, табак, закуски
- в) Алкоголь, безалкогольные напитки

(??) Яблочная водка, которую готовят в Нормандии из яблочного вина, называется:

- а) Calvados
- б) Campari
- в) Curacao

(??) Прозрачная выдержанная водка, основу которой составляют ячмень и рожь с добавлением смеси изысканных трав и пряностей (можжевельника, кориандра, лимонной и апельсиновой цедры, аниса, кардамона, корня фиалки и т.д.), называется:

- а) Коньяк
- б) Джин
- в) Текила

(??) Процесс отделения жидкости с высоким содержанием спирта от перебродившего суслу путем испарения с последующей конденсацией образовавшихся паров называется:

- а) Брожение
- б) Соложение
- в) Дистилляция

(??) Осторожное отделение жидкости от осадка называется:

- а) Выдержка
- б) Декантирование
- в) Дистилляция

(??) К зерновым дистиллятам относятся:

- а) Коньяк, арманьяк, бренди
- б) Водка, виски
- в) Ром, кашаца

(??) Игристые виноградные вина делятся на следующие группы:

- а) Полусухие, полусладкие
- б) Крепленые, десертные
- в) Крепкие, полусладкие, сладкие, ликерные

(??) Саке относится к группе:

- а) Ароматизированные дистилляты
- б) Фруктовые дистилляты
- в) Дистилляты риса

(??) Сухие вермуты бывают:

- а) Только белые
- б) Только красные
- в) Белые и красные

(??) Марками какого алкогольного напитка являются «Джеймсон», «Джим Бим», «Джонни Уокер»:

- а) Коньяк
- б) Виски
- в) Текила

(??) Согласно правилам хранения полусладкие вина следует хранить при температуре:

- а) От -5 до 25 градусов
- б) От 10 до 20 градусов
- в) От -2 до 8 градусов

(??) Марками какого алкогольного напитка являются Matador (Матадор), Olmeca (Олмека), Pepe Lopez (Пепе Лопец), Sauza (Сауза):

- а) Ром
- б) Текила
- в) Абсент

(??) Белые вина выдерживаются в течение следующего периода

- а) От 6 до 9 месяцев
- б) От нескольких недель до 3 месяцев
- в) От 1 года до 5 лет

(??) Какой вид алкогольных напитков носит название «Брют»:

- а) Сухие игристые вина
- б) Сильно охлажденные напитки, приготовленные из любого крепкого спиртного напитка
- в) Марка виски

(??) В каких странах в основном вырабатывают плодово-ягодные вермуты:

- а) Германия, Нидерланды, Чехия
- б) Россия, Англия, Болгария
- в) Венгрия, Хорватия, Испания

(??) По содержанию спирта и сахара виноградные вина классифицируют:

- а) Столовые, крепленые, ароматизированные, игристые
- б) Белые, красные
- в) Сладкие, полусладкие, сухие, полусухие, крепленые

(??) Содержание спирта мескале (в %):

- а) 40-56
- б) 36-55

(??). В каком стакане предусмотрена подача виски в чистом виде кроме "олд фэшн"?

- а) В "стопке"
- б) В "хайболле"
- в) Ни в каком
- г) В "снифтере"

(??) Укажите марку Шотландского виски:

- а) Jameson
- б) Jonnie Walker
- в) Four Roses

г) Jim Beam

(??) Из сахарного тростника производят напиток:

- а) Tequila
- б) Rom
- в) Calvados
- г) Brandy

(??) Какой вкус у ликера Kahlua?

- а) Ореховый
- б) Апельсиновый
- в) Кофейный
- г) Кокосовый

(??) До какой температуры следует нагревать белое вино перед подачей?

- а) До 20 С
- б) До 16 С
- в) До 18 С , но предварительно откупорить.
- г) Не следует нагревать.

(??) Укажите неправильное высказывание:

- а) "Водка это смесь воды и спирта".
- б) "Граппа - виноградная водка".
- в) "Не каждый бренди - коньяк".
- г) "Американо"- аперитивный коктейль.

(??) Риммер необходим для:

- а) Приготовления сахарных каемок на бокалах
- б) Дробления льда
- в) Закупоривания игристых вин
- г) Процеживания коктейлей

(??) Определите какое вино из этого списка красное:

- а) Chardonnay
- б) Pinot Noir
- в) Cabernet Sauvignon
- г) Pinot Grigio

(??) Выберите подходящий класс по стандартам качества для водок: "Русский Стандарт", "Столичная".

- а) Премиум
- б) Стандарт,
- в) Люкс
- г) Ни один из вариантов не подходит

(??) Какой из напитков "Бурбон"?

- а) Jack Daniels
- б) Johnny Walker
- в) John Barr
- г) Evan Williams

(??) Какой напиток не является водкой?

- а) Bombay
- б) Stolichnya
- в) Skyy
- г) Beluga

(??) Что из напитков не текила?

- а) Sauza
- б) Jose Cuervo
- в) Mount Gay

(??) Какой из напитков можно назвать коньяком?

- а) Metaxa
- б) Southern Comfort
- в) Comus
- г) Condor

(??) Выберите правильный ответ на вопрос "Три марки Джина":

- а) Gordon's, Kahlua, Bombay
- б) Bombay, Gordon's, Larios
- в) Larios, Gordon's, Raki
- г) Raki, Bombay, Gordon's,

(??) Укажите марку не являющуюся пивом.

- а) Bud
- б) Dos Equis
- в) Sol
- г) Это все пиво

(??) Не является маркой коньяка:

- а) Hennessy
- б) Otard
- в) Advokat
- г) Camus

(??) Что означают буквы ХО на этикетке коньяка:

- а) 5-7 лет
- б) 3-5 лет
- в) 15-20 лет
- г) 25-40 лет

(??) Напиток получаемый путем брожения виноградного сусла :

- а) Кашаца
- б) Дженевер
- в) Вино
- г) Кальвадос

(??) Укажите напиток, выпадающий из данного логического ряда:

- а) Баккарди
- б) Чивас Регал
- в) Бурбон
- г) Джемисон.

(??) В каком виде шампанского не более 15 г сахара на 1 л :

- а) брют
- б) деми-сек
- в) экстра-драй
- г) сэк

(??) Не является крепленным вином:

- а) Портвейн
- б) Марсала
- в) Мадера
- г) Бенедиктин

(??) Игристое вино, произведенное в провинции Шампань:

- а) Шампанское
- б) Спуманте
- в) Кава
- г) Самбука

(??) Является ореховым ликером:

- а) Амаретто
- б) Шартрез
- в) Гальяно
- г) Бенедиктин.

(??) Не является апельсиновым ликером:

- а) Куантро
- б) Гранд Марнье
- в) Трипл Сек
- г) Коконат.

(??) Не является травяным ликером:

- а) Бенедиктин
- б) Гальяно
- в) Шартрез
- г) Калуа

(??) Не является маркой американского виски:

- а) Jameson
- б) Four Roses
- в) Jim Beam
- г) Jack Deniel s

(??) Выпадает из данного логического ряда:

- а) Бенедиктин
- б) Коконат
- в) Шартрез
- г) Гальяно

(??) Не является сортом пива:

- а) Портер
- б) Стаут
- в) Лагер

г) Порто

(??) Из сахарного тростника готовят:

- а) Баккарди
- б) Бурбон
- в) Джемесон
- г) Дженевер

(??) Для приготовления коктейля «Дайкири» используется ингредиент:

- а) Текила
- б) Канадский виски
- в) Светлый ром

(??) В общем объеме коктейля основа (напиток, определяющий тип коктейля) должна составлять:

- а) Более 30%
- б) Более 50%
- в) Более 90%

(??) К «смягчающим» добавкам для приготовления коктейля относятся:

- а) Французские и итальянские вермуты
- б) Сахар, сливки, яйца
- в) Апельсиновый, лимонный соки

(??) Виски является основой коктейля:

- а) Маргарита
- б) Мартини
- в) Манхэттен

(??) Подогретое вино со специями называется:

- а) Пунш
- б) Глинтвейн
- в) Грог

(??) Соевый соус, применяемый как вкусовая добавка в процессе приготовления коктейля, называется:

- а) Вотчестер
- б) Табаско
- в) Апельсиновая горечь

(??) Какой лед используют для приготовления коктейлей с фруктами, игристых, крошонов и других напитков, приготавливаемых сравнительно большими порциями:

- а) Куски льда величиной с грецкий орех
- б) Мелкодробленый лед (лед-фрапе)
- в) Лед не добавляют

(??) Чтобы не испортить коктейль чрезмерным количеством «смягчающих добавок», нужно придерживаться ограничения:

- а) На одну порцию напитка следует брать не более 1 яйца
- б) На одну порцию напитка следует брать не более половины яйца
- в) На одну порцию напитка следует брать не более 2 яиц

(??) Напиток «Пусс кафе» (Pousse cafe) представляет собой:

- а) Кофейный ликер
- б) Кофе эспрессо с коньяком
- в) Многослойный напиток из разноцветных ликеров, подаваемых к кофе

(??) Коктейль «Манхеттен» относится к группе:

- а) Классический шотдринк
- б) Фруктовый физ
- в) Терпкий круст

(??) Правило приготовления слоистых коктейлей гласит:

- а) Первым вливают алкогольный напиток большей плотности
- б) Первым вливают алкогольный напиток меньшей плотности
- в) Первым вливают алкогольный напиток наибольшего объема независимо от плотности

(??) Ароматные тонизирующие напитки, приготавливаемые из спиртованных плодово-ягодных соков, сахарного сиропа, лимонной кислоты, спирта-ректификата высшей очистки, называются:

- а) Глинтвейн
- б) Грог
- в) Пунш

(??) Утоляющие жажду нежно-сладкие лонгдринки, в которых наряду с крепкими спиртными напитками почти всегда содержится имбирный эль, называются:

- а) Кулер (cooler)
- б) Пунш
- в) Слинг (sling)

(??) В процессе приготовления коктейля «Барбадос» используют следующие ингредиенты:

- а) Темный ром, гранатовый сироп Grenadine, апельсиновый сок, лимонный сок, Orange-Bitter
- б) Водка, белый ром, апельсиновый сок
- в) Текила, апельсиновый ликер Cointreau, сок лайма, половина яичного желтка

(??) Банановым, дынным, клубничным может быть коктейль:

- а) Манхэттен
- б) Александр
- в) Дайкири

(??) Метод приготовления всех напитков непосредственно в питьевом бокале называется:

- а) БЛЕНД
- б) ШЕЙК
- в) БИЛД

(??) Утоляющие жажду шипучие коктейли, в состав которых входят лимонный сок, сахарный сироп или пудра, крепкое спиртное, газированная вода, относятся к группе:

- а) Физы
- б) Эг-ноги
- в) Флипы

(??) Коктейль из белого рома, содовой, сока лайма, сахара и веточек мяты называется:

- а) Манхэттен
- б) В 52

в) Мохито

(??) Какой объем жидких составных частей должен иметь классический лонгдринк:

- а) Более 50 мл
- б) Более 100 мл
- в) Более 140 мл

(??) К группе дижестивов относятся:

- а) Безалкогольные, а также сладкие и горькие алкогольные напитки с умеренным содержанием алкоголя, которые подаются перед едой, возбуждают аппетит
- б) Очень крепкие либо содержащие много сока, калорийных фруктов и бульона коктейли
- в) Крепкие коктейли, часто содержащие кофейный ликер, а также крепкие спиртные напитки, обычно употребляемые после еды

(??) Напитки, приготавливаемые в относительно больших количествах, содержащие много льда (например, дайкири, джоггер, джулеп, коблер) относят к типу:

- а) Долгие (длинные, long drink)
- б) Короткие
- в) Тянущиеся

(??) Общее правило в отношении последовательности потребления алкогольных напитков:

- а) Последовательность употребления коктейлей и напитков не зависит от степени содержания в них алкоголя
- б) Лучше начинать с более крепких напитков, а затем переходить к легким и слабоградусным напиткам
- в) Лучше начинать с легких, слабоградусных напитков, а затем переходить к более крепким

(??) В переводе с французского «сгичон» означает:

- а) кувшинчик
- б) графинчик
- в) боуль
- г) братина.

(??) Из скольких компонентов готовится пунш:

- а) из 5-ти
- б) из 3-х
- в) из 4-х
- г) из 7-ми.

(??) Крюшоны не подают:

- а) к тортам
- б) к холодным закускам
- в) пирожным
- г) к мороженому.

(??) Содержание спирта в пуншах:

- а) 10-15%
- б) 25-30%
- в) 15-20%
- г) 35-40%.

(??) Традиционным рождественским напитком в старину считался:

- а) глинтвейн
- б) глог
- в) пунш
- г) крjюшон.

(??) Основа глинтвейна:

- а) белое вино
- б) красное вино
- в) шампанское
- г) ликер.

(??) Глинтвейн подается:

- а) к рыбным блюдам
- б) к блюдам из морепродуктов
- в) к мясным горячим блюдам
- г) к десерту.

(??) Не используется в приготовлении глинтвейна:

- а) лимон
- б) корица
- в) мускатный орех
- г) гвоздика.

(??). Не используется в приготовлении напитка «Татьянин день»

- а) лепестки роз
- б) коньяк
- в) ангостура
- г) имбирь.

(??) Используется в приготовлении крjюшона:

- а) Шампанское
- б) Водка
- в) Текила
- г) виски.

(??) Не является маркой шампанского:

- а) Krug
- б) Moet & Chandon
- в) Frangeliko

(??) В чем особенность приготовления напитков «party drinks»:

- а) готовят сильно охлажденными;
- б) готовят горячими;
- в) готовят сразу на 6-12 человек;
- г) готовят небольшими порциями.

(??) Укажите номер коктейля, который не относится к группе напитков для компании:

- а) Сбитень
- б) Аперитив
- в) Пунш
- г) Медовый напиток

(??) Компоненты глинтвейна «Шахерезада»:

- | | | | |
|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| а) красное вино | б) красное вино | в) красное вино | г) красное вино |
| белое вино | белое вино | белое вино | фрукты |
| фрукты | специи | фрукты | специи |
| ром | виски | шампанское | коньяк |

(??) Коктейли, способствующие пищеварению:

- а) Диджестивы
- б) Аперитивы
- в) напитки длинного глотка
- г) напитки для компании

(??) Что в переводе с английского означает «Sour» :

- а) Кислый
- б) сладкий
- в) соленый
- г) острый

(??) Коктейли фрозен готовят:

- а) с большим количеством фруктов
- б) с мелко измельченным льдом
- в) со сливками
- г) горячими.

(??) Состав коктейля «Абрикосовый сауэр» :

- а) абрикосовый ликер, сок лимона, апельсиновый сок;
- б) абрикосовый ликер, сок лимона, абрикосовый сок;
- в) абрикосовый сок, сауэр-микс, джин;
- г) абрикосовый сироп, абрикосовый ликер, лимонный сок.

(??) Состав коктейля «Клубничный дайкири»:

- а) Светлый ром, клубничный ликер, сок лимона;
- б) Темный ром, клубничный ликер, сок лимона;
- в) Виски, клубничный сироп, ягоды клубники;
- г) Коньяк, клубничный ликер, ягоды клубники.

(??) Состав коктейля «Кузнечик»:

- а) ликер какао (темный), мятный ликер, молоко;
- б) ликер какао (светлый), мятный ликер (зеленый), сливки;
- в) кофейный ликер, мятный сироп, сливки;
- г) травяной ликер, апельсиновый сок, сливки.

(??) Что общего в коктейлях «Кузнечик», «Золотая мечта», «Поцелуй ангела»:

- а) Сливки
- б) ликер Triple Sec
- в) апельсиновый сок
- г) молоко

(??) Укажите правильную последовательность напитков в зависимости от содержания сахара:

- а) кремы, сладкие настойки, водка, десертные напитки, горькие настойки;
- б) сиропы, десертные ликеры, наливки, п/слад. настойки, водка;
- в) водка, коньяк, джин, виски, горькие настойки;

г) коньяк, аперитивы, крепкие ликеры, наливки, водка.

(??) Коктейли группы «ойстер» не содержат:

- а) Соль
- б) Перец
- в) острый соус
- г) сахарный сироп.

(??) Коктейли группы «кордиал» состоят из:

- а) сиропов и крепкоалкогольных напитков;
- б) соков и крепкоалкогольных напитков;
- в) ликеров и шампанского;
- г) ликеров и крепкоалкогольных напитков.

(??) Состав коктейля «Б-52»:

- | | | | |
|---------------|------------------|---------------|-------------|
| а). Cointreau | б). Blue Curacao | в). Cointreau | г). Bacardi |
| Sausa | Frangelico | Baileys | Baileys |
| Kahlua | Carolans | Kahlua | Kahlua |

(??) Какой сироп используется в приготовлении коктейля «Новый русский»:

- а) гранатовый
- б) смородиновый
- в) сахарный
- г) Клубничный

(??) Кокой метод используется при приготовлении слоистых коктейлей:

- а) Шейк
- б) Билд
- в) Бленд
- г) Стир

(??) В приготовлении сауэр-микса используются:

- | | | | |
|----------------|----------------|----------------|----------------|
| а). белок | б). желток | в). сок лимона | г). белок |
| сок лимона | сахарный сироп | желток | сахарный сироп |
| сахарный сироп | белок | белок | |

(??) Не является методом приготовления смешанных напитков:

- а) Шейк.
- б) Бленд.
- в) Микс.
- г) Стир.

(??) Для подачи экзотических коктейлей большого объема рекомендуется бокал:

- а) Харикейн.
- б) Маргарита.
- в) Пуус-кафе.
- г) Коктейльная рюмка.

(??) Метод приготовления коктейля "Белая Леди":

- а) Билд
- б) Стир
- в) Шейк

г) Бленд

(??) До какого уровня нужно наливать содовую воду в шейкер?

- а) 1/2
- б) 2/3
- в) Не следует наливать
- г) До 1/3 но в последнюю очередь

(??) Ликер которым можно заменить Bauley's в коктейле "В-52"?

- а) Carolan's
- б) Benedictine
- в) Passoa
- г) Malibu

(??) Название коктейля который состоит из красного вермута, бурбона и ангостуры ?

- а) "Мартини"
- б) "Американо"
- в) "Крестный отец"
- г) "Манхеттен"

(??) Что следует добавить в колу, что бы сделать ее более тонизирующей?

- а) Сахарный сироп
- б) Лимонный сок
- в) Ангостуру
- г) Греннадин

(??) Вкусовой признак десертного коктейля?

- а) Сухой
- б) Сладкий
- в) Горький
- г) Кислый

(??) Отметьте аперитивный напиток:

- а) Amaretto
- б) Коктейль "В-52"
- в) Sprite
- г) Виски со льдом

(??) Укажите коктейль, в составе которого нет водки:

- а) "Крестный отец"
- б) "Скрудрайвер"
- в) "Камикадзе"
- г) "Крестная мать"

(??) Название коктейля состоящего из текилы, апельсинового сока и гренадина:

- а) "Маргарита"
- б) "Мартини"
- в) "Текила санрайз"
- г) "Дайкири"

(??) Не входит в состав коктейля "Негрони":

- а) Gin

- б) Red Vermouth
- в) Содовая
- г) Bitter

(??) Не используется для приготовления фрозен коктейлей:

- а) Манго
- б) Клубника
- в) Мандарин
- г) Банан

(??). Коктейль который готовится методом Стир энд стрэй:

- а) "Кузнечик"
- б) "Банановый дайкири"
- в) "Кровавая Мэри"
- г) "Мартини"

(??) Каким методом вы будете смешивать тоник водку и Baylie's ?

- а) Не буду смешивать
- б) В стакане хайболл.
- в) В шейкере
- г) Стир анд стрэйн

(??) Надпись Creme de... в названии ликера обозначает наличие в его составе :

- а) Сливки
- б) Мороженого
- в) Гренадина
- г) Большого количества сахара

(??) Не следует подавать на аперитив:

- а) Пиво
- б) Сухой вермут
- в) Коньяк со льдом
- г) "Черный русский"

(??) Лед фраппе не используют для:

- а) Поддачи ликеров в стакане "Рокс"
- б) Поддачи коктейлей
- в) Приготовления фрозен коктейлей
- г) Приготовления коктейлей методом ""Стир"

(??) Сколько коктейлей входит в группу коктейлей "Мартини"?

- а) 6
- б) 4
- в) 2
- г) Такой группы нет.

(??) Не следует добавлять в коктейль "Кровавая Мэри":

- а) Ваучестерский соус
- б) Табаско
- в) Соль
- г) Ангостуру

Перечень вопросов вариативен, и может модифицироваться в зависимости от внедрения нормативно-правовых и технологических новаций.

Практическая часть Квалификационного экзамена направлена на подтверждения освоения следующих работ: Обслуживание посетителей за барной стойкой готовыми к потреблению безалкогольными и слабоалкогольными напитками (пиво, фруктовые и минеральные воды), кондитерскими изделиями с приготовлением ограниченного ассортимента алкогольных и безалкогольных напитков, холодных и горячих блюд и закусок и соблюдением правил подачи. Получение напитков, продуктов и продукции и хранение их с учетом требуемого режима и правил. Оформление витрины и барной стойки, содержание их в образцовом состоянии. Эксплуатация и обслуживание музыкальной аппаратуры (проигрывателей, моно- и стереомагнитофонов или музыкальных автоматов). Контроль соблюдения посетителями культуры поведения. Ведение необходимого учета, составление и сдача товарного отчета. Сдача наличных денег, чеков.

Практические задания к Практической части Квалификационного экзамена:

Алгоритм задания:

Шаг 1. Предложите концепцию барной карты для тематического стола «XXXX».

Шаг 2. Предложите концепцию подачи напитков согласно предложенной барной карты. (на одном примере)

Шаг 3. Осуществить приготовление и подачу напитка согласно предложенной барной карты. (на одном примере)

4.3. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Результаты аттестационных испытаний определяются отметками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются после оформления в установленном порядке протоколов заседаний итоговой аттестационной комиссии.

При проведении итоговой аттестации в форме тестирования предлагается следующая шкала оценок:

«Отлично» (зачтено) – 95-100% правильных ответов.

«Хорошо» (зачтено) – 75-94% правильных ответов.

«Удовлетворительно» (зачтено) – 50-75% правильных ответов.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) – менее 50% правильных ответов.

В случае несогласия с результатами итоговой аттестации слушатель имеет право подать апелляцию в аттестационную комиссию на имя председателя.

Апелляция принимается в день сдачи устного итогового экзамена сразу после объявления оценок. Апелляция по письменным итоговым экзаменам принимается в день объявления оценки по письменному испытанию.

В ходе рассмотрения апелляции проверяется правильность и аргументированность выставленной оценки. При необходимости ИАК принимает решение о возможности пересдачи итогового экзамена или повторной защиты выпускной квалификационной работы. Итоги рассмотрения апелляции вносятся в соответствующий протокол в раздел «Особое мнение комиссии».

ИАК рассматривает апелляцию по итоговым экзаменам и сообщает свое решение не позднее, чем через сутки с момента подачи апелляции. При принятии решения о возможности пересдачи итогового экзамена комиссией анализируется лист ответа слушателя и при необходимости ведется беседа по дополнительным вопросам. Решение ИАК по апелляции является окончательным.

РАЗДЕЛ 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПРОГРАММЫ «БАРМЕН»

5.1. Методические материалы по подготовке к занятиям

Методические материалы к лекционному занятию

Под лекцией понимается систематическое, последовательное, монологическое устное изложение преподавателем учебного материала.

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающегося по овладению программным материалом.

Задачи лекции заключаются в обеспечении формирования системы знаний, в умении аргументировано излагать материал, в формировании кругозора и общей культуры.

Основными организационными вопросами при этом являются, во-первых, подготовка к восприятию теории, и, во-вторых, как записывать теоретический материал. Особое значение лекции состоит в том, что оно знакомит обучающегося с основами, расширяет, углубляет и совершенствует ранее полученные знания.

Кроме того, на лекции мобилизуется внимание, вырабатываются навыки слушания, восприятия, осмысления и записывания информации. Все это призвано воспитывать логическое мышление обучающегося. Каждому лекционному занятию отводится конкретное место в системе занятий по курсу, а работа с теоретическим материалом является одной из форм самостоятельной внеаудиторной работы обучающегося.

При подготовке к лекции необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию теоретического типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку оно является важнейшей формой организации процесса обучения, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет элементы, трудные для понимания;
- систематизирует материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите преподавателю на занятии по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Методические материалы к практическим занятиям

Практическое занятие – особая форма учебно-теоретических занятий, которая, как правило, служит дополнением к теоретическому курсу.

Практическое занятие – это такая форма организации обучения, при которой на этапе подготовки доминирует самостоятельная работа обучающихся с учебной литературой и другими дидактическими средствами над серией вопросов, проблем и задач, а в процессе практического занятия идут активное обсуждение, дискуссии и выступления обучающихся, где они под руководством преподавателя делают обобщающие выводы и заключения. Практическое занятие обычно посвящено детальному изучению отдельной темы. Планы занятий практического занятия, их тематика, рекомендуемая литература, цель и задачи ее изучения сообщаются преподавателем на вводных занятиях или в методических указаниях по данной дисциплине. Целью практических занятий является приобретение обучающимися и новых знаний, умений и навыков, необходимых для, развития у них гуманитарного мышления и

интеллектуальных способностей как средства индивидуального освоения учебной дисциплины. Все это требует тщательной подготовки к практическим занятиям.

Основные задачи практического занятия:

1. Помочь обучающимся глубоко овладеть изучаемым предметом.
2. Способствовать развитию у обучающихся необходимых умений и навыков мышления.
3. Осуществлять в системе контроль за качеством подготовки в целом и по изучаемому предмету в частности.

Практическое занятие представляет собой особую форму организации учебного процесса, в ходе которого обучающийся должен приобрести умения получать новые учебные знания, их систематизировать и концептуализировать; оперировать базовыми понятиями и теоретическими конструкциями дисциплины.

Подготовка обучающихся к практическому занятию.

Готовясь к практическому занятию обучающиеся должны:

- познакомиться с рекомендованной литературой;
- рассмотреть различные точки зрения по вопросу;
- выделить проблемные области;
- сформулировать собственную точку зрения;
- предусмотреть спорные моменты и сформулировать дискуссионный вопрос.

При подготовке к практическим занятиям следует использовать всю рекомендованную литературу. Прежде всего, обучающиеся должны уяснить предложенный план занятия, осмыслить вынесенные для обсуждения вопросы, место каждого из вопросов в раскрытии темы практического занятия. В процессе подготовки к практическому занятию закрепляются и уточняются уже известные и осваиваются новые категории. Сталкиваясь в ходе подготовки с недостаточно понятными моментами темы, Обучающиеся находят ответы самостоятельно или фиксируют свои вопросы для постановки и уяснения их на самом семинаре. На первом этапе подготовки к практическому занятию следует внимательно прочитать конспект лекций, изучить лекционный материал, проблемы и вопросы, освещавшиеся на теоретических занятиях. При этом важно обратить внимание на научные категории, понятия, определения, которые использовал преподаватель для раскрытия содержания темы. После внимательного изучения конспекта лекций и уяснения смысла и содержания основных понятий и вопросов темы можно обращаться к теоретическому изучению материала по данной теме, проблеме.

Во время практического занятия преподаватель опрашивает обучающихся по вопросам, заданным на данное занятие. Вопросы объявляются преподавателем на предыдущем практическом занятии и, как правило, они коррелируются с вопросами, содержащимися в соответствующей теме программы, но преподаватель вправе задать и некоторые другие вопросы, относящиеся к теме практического занятия и указать, на что обучающимся следует обратить особое внимание при подготовке к следующему занятию. Более того, поскольку вопросы в плане практических занятий даны в самом общем виде, подробнее узнать о разных аспектах того или иного вопроса можно в соответствующем разделе содержания курса.

Практические занятия могут проводиться в форме свободной дискуссии при активном участии всех обучающихся. В таких случаях у каждого имеется возможность проявить свои познания: дополнять выступающих, не соглашаться с ними, высказывать альтернативные точки зрения и отстаивать их, поправлять выступающих, задавать им вопросы, предлагать для обсуждения новые проблемы, анализировать практику применения законодательства по рассматриваемому вопросу. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Практические задания чаще всего представляют собой образцы задач, примеров и тестов, разобранных в аудитории. Для самостоятельного выполнения требуется, чтобы обучающийся овладел показанными методами решения. Основной формой упражнений по большинству читаемых дисциплин являются задачи и примеры. Важно помнить, что решение каждой задачи

или примера нужно стараться довести до конца. По нерешенным или не до конца понятым задачам обязательно проводятся консультации преподавателя. На практическом занятии каждый обучающийся имеет возможность критически оценить свои знания, сравнить со знаниями и умениями их излагать других студентов, сделать выводы о необходимости более углубленной и ответственной работы над обсуждаемыми проблемами. В ходе занятия семинарского типа каждый студент опирается на свои конспекты, сделанные на теоретическом занятии, собственные выписки из учебников, первоисточников, статей, другой исторической литературы, на словарь по данной теме. При подготовке и работе во время проведения практических занятий следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к практическому занятию заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения практического занятия включает:

- консультирование обучающегося преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Методические материалы по подготовке к опросу

Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к опросу на практических занятиях. Для этого обучающийся изучает материалы теоретических занятий, рекомендуемую литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Для подготовки к опросу обучающемуся необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме практического занятия, в учебнике или другой рекомендованной литературе, конспекте лекции, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения.

Методические материалы по выполнению практической работы

При выполнении практической работы обучающийся придерживается следующего алгоритма:

1. Записать дату, тему и цель работы;
2. Ознакомиться с правилами и условия выполнения практического задания;
3. Повторить теоретические задания, необходимые для рациональной работы и других практических действий, используя конспекты лекций и рекомендованную литературу;
4. Выполнить работу по предложенному алгоритму действий;
5. Обобщить результаты работы, сформулировать выводы / дать ответы на контрольные вопросы.

Работа должна быть выполнена грамотно, с соблюдением культуры изложения. При использовании данных из учебных, методических пособий и другой литературы, периодических изданий, Интернет-источников должны иметься ссылки на вышеперечисленные.

РАЗДЕЛ 6. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДАМИ

Обучение по Программе обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов осуществляется образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Образовательная организация располагает специальными условиями, необходимыми для освоения Программы указанными категориями обучающимися.

Под специальными условиями для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами понимаются условия обучения, воспитания и развития таких обучающихся, включающие в себя использование специальных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания образовательной организации, и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение Программы обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

Сроки обучения по Программе для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов могут быть увеличены с учетом особенностей их психофизического развития в соответствии с заключением психолого-медико-педагогической комиссии для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, детей-инвалидов и инвалидов.

В целях доступности получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами образовательная организация обеспечивает:

а) для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

адаптацию официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" с учетом особых потребностей инвалидов по зрению; размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме;

присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;

выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

доступ обучающегося, являющегося слепым и использующего собаку-поводыря, к зданию образовательной организации, располагающему местом для размещения собаки-поводыря в часы обучения самого обучающегося;

б) для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

дублирование звуковой справочной информации о расписании учебных занятий визуальной;

предоставление надлежащих звуковых средств воспроизведения информации;

в) для обучающихся, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

материально-технические условия, предусматривающие возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения образовательной организации, а также их пребывания в указанных помещениях.

Численный состав объединения может быть уменьшен при включении в него обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и (или) детей-инвалидов, инвалидов.

Численность обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в учебной группе устанавливается до 15 человек.

Занятия в объединениях с обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами организовываются как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных классах, группах или в организациях, осуществляющих образовательную деятельность.

С обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами может проводиться индивидуальная работа как в образовательной организации, так и по месту жительства.

Программа может быть адаптирована, при необходимости, для обучения указанных обучающихся, с привлечением специалистов в области коррекционной педагогики, а также педагогических работников, освоивших соответствующую программу профессионального обучения.

При реализации Программы обучающимся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

С учетом особых потребностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов образовательной организацией обеспечивается предоставление учебных, лекционных материалов в электронном виде.

РАЗДЕЛ 7. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ ПО ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО «БАРМЕН»

7.1. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Реализация программы осуществляется педагогическими работниками, имеющими образование соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля) (или дополнительное профессиональное образование - профессиональная переподготовка и отвечающее квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональным стандартам.

Рекомендуется обучение по дополнительным профессиональным программам по профилю педагогической деятельности не реже чем один раз в три года.

7.2. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ И ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ РАБОЧИХ ПО ПРОФЕССИИ «БАРМЕН»

Для эффективного осуществления образовательного процесса необходимы: лекционная аудитория, оснащенная необходимым количеством мебели, доской, мультимедийной установкой, множительная техника для размножения раздаточных учебно-методических пособий. Компьютер для обмена информацией между преподавателем и слушателями с помощью цифровых носителей.

В процессе обучения применяются технологии модульного обучения, проблемного обучения, контекстного обучения.

С этой целью используются лекции или лекции-дискуссии с возможным участием нескольких преподавателей (лекция с элементами включения слушателей в диалог по обсуждению актуальных вопросов тематики), семинарские, практические или интерактивные практические занятия (в форме круглого стола, ролевой игры, тренинга, кейс-стадии, работы с видео-материалом и т.д.).

При реализации *заочной* формы обучения с применением дистанционных образовательных технологий возможна замена специально оборудованных помещений их виртуальными аналогами, позволяющими обучающимся осваивать умения и навыки, предусмотренные профессиональной деятельностью.

Слушатели, планирующие обучение с применением дистанционных образовательных технологий, должны иметь в своем распоряжении персональный компьютер, доступ в интернет, персональный адрес электронной почты и соответствующие навыки компьютерной грамотности.

Все взаимодействие со слушателями всех форм обучения (рассылка новостей, информационные материалы, техническая поддержка и пр.) осуществляется только на портале дистанционного обучения <https://sdo.rgsu.net>.

Перед началом обучения слушатели проходят автоматизированное входное тестирование, которое позволяет оценить уровень знаний по содержанию курса и дает обратную связь на кафедры для своевременной коррекции учебных материалов.

Одновременно с этим, слушатели получают по электронной почте регистрационный идентификатор (логин) и пароль доступа к своей персональной странице на портале дистанционного обучения <https://sdo.rgsu.net>, на которой расположены календарный план обучения, электронные образовательные материалы, методические указания, тестовые контрольные ресурсы и др.

После очного прохождения первого модуля слушатели самостоятельно изучают материалы на образовательном портале и осуществляют текущий контроль знаний (электронное тестирование) по второму-четвертому модулям на протяжении периода обучения в соответствии с рекомендуемым календарным планом.

В период самостоятельного обучения слушатели как правило продолжают работать по месту работы и выполняют практическое задание.

После успешного освоения материалов и сдачи тестов слушатели приглашаются на сдачу итогового теста.

7.3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ РЕАЛИЗАЦИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ – ПРОГРАММЫ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

Рекомендуемые нормативные источники:

1. ГОСТ Р 56780-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги средств размещения. Бизнес-услуги. Общие требования" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 27.11.2015 N 2035-ст)
2. ГОСТ 30389-2013 «Международный стандарт. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования».
3. ГОСТ 30524-2013 «Международный стандарт. Услуги общественного питания. Требования к персоналу»
4. ГОСТ 31984-2012 «Международный стандарт. Услуги общественного питания. Общие требования»;
5. ГОСТ 31985-2013 «Международный стандарт. Услуги общественного питания. Термины и определения»
6. ГОСТ 31987-2012 «Международный стандарт. Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию»
7. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. №2300-1 "О защите прав потребителей"
8. Постановление Правительства РФ от 1 декабря 2009 г. №982 "Об утверждении единого перечня продукции, подлежащей обязательной сертификации, и единого перечня продукции, подтверждение соответствия которой осуществляется в форме принятия декларации о соответствии"
9. Постановление Правительства РФ от 14.04.2017 N 447 "Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов"
10. Правила оказания услуг общественного питания, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 г. №1036)
11. Приказ МЗ РФ от 29.06.2000 г. №229 "О профессиональной гигиенической подготовке и аттестации должностных лиц и работников организаций"
12. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2012 N 220н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 02.04.2012 N 23681)
13. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 12.04.2011 №302н «Об утверждении перечней вредных и (или) опасных производственных факторов и работ, при выполнении которых

проводятся обязательные предварительные и периодические медицинские осмотры (обследования), и порядка проведения обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров (обследований) работников, занятых на тяжелых работах и на работах с вредными и (или) опасными условиями труда»

14. Приказ Министерства Здравоохранения РФ от 21.03.2014г. №125н «Об утверждении национального календаря профилактических прививок и календаря профилактических прививок по эпидемическим показаниям»

15. Приказ Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 20.05.2005 №402 «О личной медицинской книжке и санитарном паспорте»

16. СанПиН 2.1.2.2645-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях» (в случае размещения предприятия в нежилых встроенных и встроенно-пристроенных помещениях жилого дома и /или на территории жилой застройки)

17. СанПиН 2.1.4.1074-01 «Питьевая вода. Гигиенические требования к качеству воды централизованных систем питьевого водоснабжения. Контроль качества. Гигиенические требования к обеспечению безопасности систем горячего водоснабжения»

18. СанПиН 2.2.4.548-96 «Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений»

19. СанПиН 2.3.2.1324-03 «Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов»

20. СанПиН 3.5.2.3472-17 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации и проведению дезинсекционных мероприятий в борьбе с членистоногими, имеющими эпидемиологическое и санитарно-гигиеническое значение»

21. СП 1.1.1058-01 «Организация и проведение производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических мероприятий»

22. СП 2.3.6.1079-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья»

23. СП 3.1/3.2.3146-13 «Общие требования по профилактике инфекционных и паразитарных болезней»

24. СП 3.3.2367-08 «Организация иммунопрофилактики инфекционных болезней»

25. СП 3.5.1378-03 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации и осуществлению дезинфекционной деятельности»

26. СП 3.5.3.3223-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации и проведению дератизационных мероприятий»

27. Технический регламент ЕАЭС ТР ЕАЭС 040/2016 "О безопасности рыбы и рыбной продукции"

28. Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 005/2011 "О безопасности упаковки"

29. Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 015/2011 "О безопасности зерна"

30. Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 021/2011 "О безопасности пищевой продукции"

31. Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 022/2011 "Пищевая продукция в части ее маркировки"

32. Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 023/2011 "Технический регламент на соковую продукцию из фруктов и овощей"

33. Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 024/2011 "Технический регламент на масложировую продукцию"

34. Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 027/2012 "О безопасности отдельных видов специализированной пищевой продукции, в том числе диетического лечебного и диетического профилактического питания"

35. Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 029/2012 "Требования безопасности пищевых добавок, ароматизаторов и технологических вспомогательных средств"
36. Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 033/2013 "О безопасности молока и молочной продукции"
37. Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 034/2013 "О безопасности мяса и мясной продукции"
38. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция)
39. Федеральный закон от 18 июня 2001 г. №77-ФЗ "О предупреждении распространения туберкулеза в Российской Федерации»;
40. Федеральный закон от 2 января 2000 г. №29-ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов"
41. Федеральный закон от 23.02.2013 N15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака"
42. Федеральный закон от 24 июня 1998 г. №89-ФЗ "Об отходах производства и потребления"
43. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. №184-ФЗ "О техническом регулировании";
44. Федеральный закон от 30 марта 1999 г. №52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения"

Рекомендуемая литература:

1. Гордиенко, М.В. Основные аспекты ресторанного бизнеса=the basics of restaurant business : учебное пособие : [16+] / М.В. Гордиенко ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. – 80 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575414> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3753-7. – Текст : электронный.
2. Федцов, В.Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В.Г. Федцов. – 7-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 248 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573384> (дата обращения: 28.01.2021). – Библиогр.: с. 214-216. – ISBN 978-5-394-03326-1. – Текст : электронный.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

Программное обеспечение

1. Операционная система: Astra Linux SE или Windows 7
2. Пакет офисных программ: LibreOffice или Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. SKY DNS
7. TrueConf (client)

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

№ №	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных	http://biblioclub.ru/

		библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	http://elibrary.ru/
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	https://urait.ru/
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	https://dlib.eastview.com
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	https://grebennikon.ru/

Перечень журналов, которыми может пользоваться слушатель при самостоятельной работе по учебным модулям

с примерным перечнем рекомендуемых журналов можно ознакомиться на открытом сайте: <http://www.catalog.horeca.ru/library/journal/hotel/>

1. CLEANING

Информационно — аналитический журнал, рассчитан на широкий круг читателей от пользователей клининговых услуг до профессионалов этого направления бизнеса.

2. Гастрономъ

Первый отечественный кулинарный журнал европейского уровня.

3. Гостиничное дело

Журнал для специалистов гостиничной индустрии.

4. Империя Вкуса,

Специализированное издание, посвященное алкогольным и безалкогольным напиткам, а также ресторанному бизнесу.

5. Кофе и Чай в России

«Кофе и Чай в России» регулярно рассказывает о новостях на рынках кофе и чая, о современных технологиях производства и упаковки, об истории, традициях и культуре приготовления этих удивительных напитков в разных странах мира и многом другом.

6. Курортные Ведомости

Журнал рассчитан на широкий круг читателей, включая практикующих врачей и персонал санаторно-курортных учреждений, организаторов курортного дела и работников турагентств.

7. Лидер Продаж

Товары для ресторанов, кафе, кофеен, баров, фаст-фуда и гостиниц

8. Линия Вкуса

Первое регионально-отраслевое профессиональное издание, направленное на освещение ресторанно-гостиничной индустрии региона Поволжье.

9. Мое дело. Ресторан (FoodService)

Журнал для владельцев и управляющих ресторанов, баров, кафе, столовых, отелей и кейтеринговых компаний. Журнал «FoodService» - это рассказ об известных рестораторах, тенденциях на рынке и успешных проектах, анализе новых ресторанов России, США, стран Европы и Азии.

Лист регистрации изменений

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа	Дата введения изменения
1.	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета Российского государственного социального университета	Протокол заседания Ученого совета № __ от «__» ____ 20__ года	дд.мм.гггг
2.	Актуализирована решением Ученого совета факультета.....	Протокол заседания Ученого совета № __ от «__» ____ 20__ года	дд.мм.гггг