

Федеральное агентство по туризму

**ОБЩЕНАЦИОНАЛЬНАЯ СИСТЕМА ПОДГОТОВКИ И
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ СПЕЦИАЛИСТОВ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА**

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ»

**ПРИМЕРНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
персонала предприятия питания или службы питания средств размещения**

Москва- Самара 2016

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

Дополнительная профессиональная программа (повышения квалификации) «Программа повышения квалификации персонала предприятия питания или службы питания средств размещения» (Далее – Программа) направлена на формирование новых и развитие имеющихся компетенций, необходимых для эффективного выполнения должностных обязанностей специалистов.

Программа разработана на основе квалификационных характеристик должностей работников организации сферы туризма Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих и требования ФГОС ВО к результатам освоения образовательных программ:

ФГОС ВО	1. По направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата)					
Профессиональный стандарт, обобщенная трудовая функция или вид деятельности	Профессиональный стандарт: Руководитель предприятия питания					
	<u>Обобщенные трудовые функции –</u>					
	II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)					
	код	наименование	уровень квалификации	наименование	Код	уровень (подуровень) квалификации
	В	Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания	6	Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания	В/01.6	6
Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами				В/02.6	6	
Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания				В/03.6	6	
<u>Вид деятельности - Обеспечение эффективности деятельности предприятия питания, производство продукции и обслуживание потребителей</u>						
Уровень квалификации	<u>Уровень 6</u> (в соответствии с Приказом Минтруда России от 12 апреля 2013г. №148н «Об утверждении уровней квалификации в целях разработки проектов профессиональных стандартов»).					
	Уровень 6					
	<u>Полномочия и ответственность:</u> Самостоятельная деятельность, предполагающая определение задач собственной работы по организации сопровождения туристической группы. Ответственность за результат выполнения работ на уровне					

	подразделения или организации. <u>Характер умений:</u>Разработка, внедрение, контроль, оценка и корректировка направлений профессиональной деятельности, технологических или методических решений <u>Характер знаний:</u>Применение профессиональных знаний технологического или методического характера, в том числе, инновационных. Самостоятельный поиск, анализ и оценка профессиональной информации
--	---

1.1. Цель реализации программы

Цель программы повышения квалификации персонала предприятий питания или службы питания средств размещения – получение новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности в сфере общественного питания.

1.2. Планируемые результаты освоения программы

Выпускник должен обладать профессиональными компетенциями (ПК), соответствующими виду(ам) деятельности (ВД):

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ОТФ	Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания.
ВД. Обеспечение эффективности деятельности предприятия питания, производство продукции и обслуживание потребителей	
ОПК 3.	Готовность применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность (в части организации работы службы питания)
ПК-8	Готовность использовать технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя

Выпускник должен обладать общекультурными компетенциями (ОК):

Код	Наименование общекультурных компетенций (ОК)
ОК-4	способность использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности

а) Область профессиональной деятельности включает:

- формирование на основе регламентов процессов обеспечения гостиничной деятельности, соответствующих современным стандартам и удовлетворяющих требования потребителей.

б) Объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители услуг туристской индустрии, их потребности и запросы;
- организация процесса предоставления услуг предприятиями гостиничной деятельности;
- гостиничный продукт, включающий основные и сопутствующие гостиничные услуги.

в) виды и задачи профессиональной деятельности:

- организация производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения (в части предоставления услуг питания), распределение обязанностей;
- обеспечение качества предоставления гостиничного продукта различным категориям и группам потребителей;
- соблюдение стандартов, других правовых и нормативных документов деятельности гостиниц и других средств размещения;
- выбор оптимальных технологических процессов гостиничной деятельности, соответствующих запросам потребителей.

г) уровень квалификации в соответствии с профессиональным стандартом:

- определение стратегии, управление процессами и деятельностью (в том числе инновационной) с

- принятием решения на уровне подразделений;
 - ответственность за результаты деятельности подразделений.

1.3. Требования к результатам освоения программы

Результаты освоения программы повышения квалификации выражаются в формировании новых и совершенствовании имеющихся компетенций, необходимых для овладения видами профессиональной деятельности:

Виды деятельности Профессиональные компетенции или трудовые функции	Уровень развития	Практический опыт (отработка на практике)	Умения	Знания
ОТФ: Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания.				
ВД. Использование современных информационных и коммуникационных технологий по обеспечению безопасности жизнедеятельности гостиничной индустрии				
ОПК 3. Готовность применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность (в части организации работы службы питания)	Высокий	Работа с преподавателями практиками на примерах конкретных гостиничных организаций и предприятий питания	Применять на практике основные положения соответствующих национальных стандартов услуг общественного питания	Правила предоставления питания в гостинице или ином средстве размещения. Принципы организации системы питания в гостинице и других объектов туристской инфраструктуры
ПК-8. Готовность использовать технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя	высокий	Изучение и практическое освоение современных технологий безопасности предоставления услуг питания в гостиничной индустрии	Организовать работу предприятия питания с соблюдением санитарно-эпидемиологических требований. Владеть основами обеспечения безопасности туристских предприятий.	Основы организации производства на предприятии общественного питания.
ОК-4 способность использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности		Навыки обслуживания на предприятиях питания в соответствии с установленными	Организовывать обслуживание на различных приемах с учетом правил и норм	Правила организации обслуживания на предприятии питания

		стандартами	международного сервиса, современных технологий, форм и методов обслуживания.	
--	--	-------------	---	--

1.4. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение, необходимое для освоения программы

Персонал предприятий питания или службы питания средства размещения или лица, планирующие заняться этой деятельностью, имеющие среднее профессиональное или высшее образование.

1.5. Трудоемкость обучения

Трудоемкость программы за весь период обучения составляет 72 часа, включающих в себя все виды аудиторной и самостоятельной работы слушателя, время, отводимое на контроль качества освоения слушателем программы.

1.6. Форма обучения

Возможные формы обучения – очная, заочная с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Форма обучения устанавливается при наборе группы численностью от 25 слушателей и фиксируется в договорах с заказчиками на оказание образовательных услуг.

1.7. Режим занятий

2 раза в неделю по установленному расписанию занятий, 1 1/2 недели.

2. Содержание программы

2.1. Учебный план

Основным документом программы является учебный план.

**Примерный учебный план
программы повышения квалификации
персонала предприятия питания или службы питания средств размещения**

№	Наименование дисциплин (модулей)	Общая трудоемкос- ть, час	Ауд. занятия, час	Самост. работа	Аттестация - зачет
1	2	3	4	5	6
1	Стандарты и этикет обслуживания туристов на предприятиях питания	18	4	12	2
2	Санитарно-эпидемиологические требования к объектам и персоналу туристской индустрии (предприятия питания), в т.ч. безопасность пищевой продукции	18	4	12	2
3	Безопасность объектов туристской инфраструктуры и противодействие террористическим угрозам	18	4	12	2
4	Предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций в обслуживании туристов	18	4	12	2
	ИТОГО	72	16	48	8

**Учебно-тематический план
программы повышения квалификации
персонала предприятия питания или службы питания средств размещения**

№	Наименование дисциплин (модулей)	Общая трудоемк ость (час)	Всего ауд. час.	Самост. работа	Аттестация - зачет
1	2	3	4	5	6
1.	Стандарты и этикет обслуживания туристов на предприятиях питания	18	4	12	2
1.1.	Основные нормативно-правовые документы, регулирующие деятельность предприятия общественного питания	6	2	4	
1.2.	Особенности организации ресторанного обслуживания в гостиничном бизнесе	6	1	4	1
1.3.	Управление персоналом предприятия питания	6	1	4	1
2.	Санитарно-эпидемиологические требования к объектам и персоналу туристской индустрии (предприятия питания), в т.ч. безопасность пищевой продукции	18	4	12	2
2.1.	Требования, предъявляемые к работникам службы организации питания	6	2	4	
2.2.	Санитарно-гигиенические требования, предъявляемые к технологии приготовления блюд	6	1	4	1
2.3.	Безопасность пищевой продукции	6	1	4	1
3.	Безопасность объектов туристской инфраструктуры и противодействие террористическим угрозам	18	4	12	2
3.1.	Понятие безопасности в туристической сфере	6	2	4	
3.2.	Современные технические средства безопасности	6	1	4	1
3.3.	Виды современного терроризма. Возможные чрезвычайные ситуации, обусловленные террористическими актами	6	1	4	1
4.	Предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций в обслуживании туристов / гостей	18	4	12	2
4.1	Понятие конфликта, его сущность. Первопричины и причины возникновения конфликта.	6	2	4	
4.2.	Способы его предотвращения. Поведение в конфликтной ситуации.	6	1	4	1
4.3.	Способы выхода из конфликтных ситуаций. Стратегии поведения.	6	1	4	1
	ИТОГО	72	16	48	8

**Аннотации учебных дисциплин программы повышения квалификации персонала
предприятия питания или службы питания средств размещения**

Наименование дисциплины	Стандарты и этикет обслуживания туристов на предприятиях питания
Цель изучения дисциплины	приобретение слушателями знаний, позволяющих сформировать навыки обслуживания на предприятиях питания в соответствии с установленными стандартами и правилами этикета.
Ожидаемые результаты обучения	В результате освоения дисциплины слушатель должен: знать: - основные нормативно-правовые документы, регулирующие деятельность предприятий общественного питания; - правила организации обслуживания на предприятии питания; - правила профессиональной этики; - организацию обслуживания иностранных туристов и VIP гостей. уметь: - выполнять различные виды сервировок и оформления столов; - организовывать работу обслуживающего персонала. владеть: - навыками организации обслуживания на различных приемах с учетом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов обслуживания.
Содержание дисциплины	Требования к предприятиям питания различных типов и классов. Методы и формы обслуживания. Понятия в области стандартизации и сертификации услуг на предприятиях питания. Особенности управления качеством в индустрии сервиса. Алгоритм разработки стандарта обслуживания. Особенности организации ресторанного обслуживания в гостиничном бизнесе. Персонал предприятий общественного питания: система управления и квалификация. Должностные инструкции и стандарты обслуживания. Задачи организации труда. Кадровое планирование. Отбор персонала, правило 4 «П». Обучение и развитие персонала, трудовая адаптация. Система мотивации труда. Формирование команды.
Формы контроля	Опрос / Тестирование
Форма аттестации по дисциплине	Зачёт
Наименование дисциплины	Санитарно-эпидемиологические требования к объектам и персоналу туристской индустрии (предприятия питания), в т.ч. безопасность пищевой продукции
Цель изучения дисциплины	изучение санитарно-эпидемиологических требований к объектам и персоналу гостинично-туристической индустрии

Ожидаемые результаты обучения	В результате освоения дисциплины слушатель должен: знать: - требования к бытовому обслуживанию, медицинским осмотрам и гигиеническому обучению персонала; - требования к устройству и содержанию объекта, оборудования предприятия питания; - требования к условиям производства, расфасовки, хранения, транспортировки и реализации пищевой продукции. уметь: - организовать деятельность предприятий гостинично-туристической индустрии с учетом санитарно-эпидемиологических требований к объектам и персоналу. владеть: - навыками анализа санитарно-эпидемиологических требований к объектам и персоналу туристской индустрии.
Содержание дисциплины	Законодательство в области санитарно-эпидемиологической защиты населения. Права и обязанности индивидуальных предпринимателей и юридических лиц. Критерии оценки обслуживающего персонала предприятий питания средств размещения. Квалификационные характеристики. Новые условия в области охраны труда. Специальная оценка условий труда. Идентификация потенциально вредных производственных факторов. Ответственность должностных лиц за нарушение требований к санитарно-эпидемиологическим условиям организации производства.
Формы контроля	Опрос / Тестирование
Форма аттестации по дисциплине	Зачёт

Наименование дисциплины	Безопасность объектов туристской инфраструктуры и противодействие террористическим угрозам
Цель изучения дисциплины	изучение различных аспектов обеспечения безопасности объектов туристской инфраструктуры и правил поведения в чрезвычайных ситуациях, обусловленных террористическими актами
Ожидаемые результаты обучения	В результате освоения дисциплины слушатель должен: знать: - основные понятия и категории безопасности туризма; - методы построения, управления и повышения эффективности системы безопасности туристов, их имущества и объектов туристской инфраструктуры; - методы снижения рисков террористических актов. уметь: - прогнозировать потенциально опасные ситуации, которые могут возникать в процессе предоставления туруслуг; - организовывать комплексные защитные мероприятия при возникновении угроз жизни, здоровью или имуществу туристов на маршрутах, при чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера. владеть: - навыками построения комплексной системы безопасности; - способностью к активным действиям в условиях внештатных

	и потенциально опасных ситуаций.
Содержание дисциплины	Понятие безопасности в туризме. Классификация факторов риска в туризме. Система безопасности туризма в РФ. Стандартные требования к сотрудникам службы безопасности: телефонный этикет, внешний вид, речь и поведение, жесты. Правила сервиса. Обучение персонала, обеспечивающего безопасность. Адаптация нового сотрудника. Обязательный инструктаж. Отчет о происшествии. Точки доступа и зоны риска гостиницы. Технические решения обеспечения безопасности. Контроль гостевого и служебного входа. Разделение потоков, навигация. Расчет необходимого количества сотрудников службы безопасности. Оптимизация расходов на безопасность. Паспорт безопасности гостиницы. Требования пожарной безопасности. Противопожарный режим организации. Противопожарные системы и установки. Стандартные процедуры службы безопасности. Примеры стандартных операционных процедур «Хранение и выдача ключей», «Проверка ручной клади». План действия в кризисных ситуациях. Виды современного терроризма. Возможные чрезвычайные ситуации, обусловленные террористическими актами. Специфика мероприятий по защите населения в чрезвычайных ситуациях, обусловленных террористическими актами.
Формы контроля	Опрос / Тестирование
Форма аттестации по дисциплине	Зачёт

Наименование дисциплины	Предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций в обслуживании туристов / гостей
Цель изучения дисциплины	формирование целостного представления о современной теории и практике изучения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов, что позволит специалистам оптимизировать взаимодействие с персоналом, клиентами, предупредить трудности взаимного непонимания, наладить отношения сотрудничества
Ожидаемые результаты обучения	В результате освоения дисциплины слушатель должен: знать: – основные категории и понятия конфликтологии, типологию, функции и особенности конфликтов в обслуживании туристов; – основы социального, психологического и социально-экономического управления конфликтами; – специфику прогнозирования, предупреждения и разрешения конфликтов в процессе обслуживания туристов. уметь: – владеть принципами и методологией объективного анализа конфликтов; – применять технологии регулирования конфликтов. владеть:

	– навыками самостоятельного нахождения оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций; – управления конфликтами в процессе обслуживания туристов
Содержание дисциплины	Современные концепции конфликта. Источники и причины возникновения конфликтов в процессе обслуживания туристов. Классификация конфликтов. Структурные компоненты конфликта, их характеристика. Модели поведения в конфликте и способы урегулирования межличностных конфликтов. Предупреждение, разрешение и управление конфликтами в туристской организации. Методы исследования и диагностики конфликтов. Тестовые методики в определении конфликтности личности. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов. Социометрия как диагностика конфликтного взаимодействия. Ситуационный метод исследования конфликтов. Прогнозирование и предупреждение конфликтов. Креативность как технология профилактики конфликтов. Алгоритм и технология управления конфликтами в обслуживании туристов. Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. Обучение эффективному поведению в конфликтах и их разрешению.
Формы контроля	Опрос / Тестирование
Форма аттестации по дисциплине	Зачёт

3. Организационно-педагогические условия реализации программы.

Образовательный процесс осуществляется на основе учебного плана по очной форме. Срок обучения составляет 1,5 недели.

Кадровое обеспечение образовательной программы строится на основе оптимального сочетания практического и научно-педагогического опыта преподавателей.

4. Материально-технические условия реализации программы

Для проведения занятий используется аудиторный фонд ГУУ или технологии дистанционного образования.

5. Учебно-методическое обеспечение программы

Учебно-методическое обеспечение Программы основывается на традиционных технологиях, технологиях дистанционного образования с использованием библиотечного фонда ГУУ.

По каждой дисциплине программы преподаватель самостоятельно:

- готовит видео-лекции;
- готовит раздаточный материал в электронной форме;
- использует необходимые учебные пособия по отдельным дисциплинам программы;
- указывает перечень рекомендуемой профильной литературы и нормативных документов, включая электронные ресурсы.

Учебный процесс в полной мере обеспечен учебно-методической литературой с использованием «Электронной библиотеки» библиотечного фонда ГУУ. Слушателям предоставляется доступ к электронной библиотеке в удаленном режиме.

Содержание дисциплины структурируется по разделам или темам и раскрывается в аннотациях рабочей программы с достаточной полнотой, чтобы слушатели могли изучать материал самостоятельно, опираясь на программу.

При тематическом структурировании материала содержание должно обладать тематической привязкой к последовательности изложения в соответствии со структурой тематического плана.

Учебно-методические материалы предназначены для помощи слушателям в освоении изучаемой дисциплины и касаются тематики и заданий для самостоятельной работы слушателей.

6. Оценка качества освоения программы

Система оценки качества освоения слушателями Программы осуществляется в виде:

– промежуточного контроля успеваемости по каждой дисциплине.

Преподаватель по каждой дисциплине самостоятельно устанавливает средства и методы текущего контроля, позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций (типовые задания, контрольные работы, тесты).

Текущий контроль осуществляется в течение обучения в виде электронных тестов. Объектом контроля является умение применять различные навыки в решении профессиональных задач. Зачет ставится в случае получения правильных ответов более чем на 60% вопросов зачетного теста. Итоговый контроль представляет собой сумму результатов по всем дисциплинам учебного плана в форме тестирования. Объектом контроля является достижение заданного Программой уровня владения компетенцией.

Критерии оценки знаний и умений слушателей должны устанавливаться в соответствии с требованиями к профессиональной подготовке, с учётом характера изучаемых дисциплин, а также цели программы повышения квалификации.

Рекомендуемые границы оценок при тестировании:

«отлично» - 91% правильных ответов,

«хорошо» - 70-90% правильных ответов,

«удовлетворительно» – 51-70% правильных ответов,

«неудовлетворительно» - не более 50% правильных ответов.

Литература

1. Грибова Н.А. Фирменный стиль в ресторанном бизнесе: Учебное пособие. – М.: Мир науки, 2015 - 49.
2. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования (3-е издание, дополненное).- М.: Форум, 2016 - 368 с.
3. Кожевникова С.Ю. Технология организации деятельности предприятий питания: Учебное пособие. – СПб.: Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2015. – 110 с.
4. Поп Е.Н., Здобнина Т.М. Классификация предприятий общественного питания: В сборнике: Актуальные вопросы преподавания в высшей школе: теория и практика Сборник научных трудов : В 2 частях. Горно-Алтайск, 2015. С. 109-114.
5. Попов В.Г. Основы технологии и организация работы предприятий общественного питания: Учебное пособие. – Тюмень: Тюменский государственный нефтегазовый университет, 2015.- 106 с.
6. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве: учебное пособие / Федуллин А.А. и др., колл.авторов.- М.: Федеральное агентство по туризму, 2014.- 384 с.
7. Пустынникова Е.В. Экономика предприятий общественного питания: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению "Торговое дело" Сер. Бакалавриат. – М.: КноРус, 2015. – 232 с.
8. Сологубова Г.С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебник. Сер. 58 Бакалавр. Академический курс (2-е изд., испр. и доп) – М.: Юрайт, 2016. – 371 с.
9. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник. – М.: Юрайт, 2015.

Сер. 60 Бакалавр. Прикладной курс (1-е изд.)

10. Фридман А.М. Основы экономики, менеджмента и маркетинга предприятия питания: учебник.-М.: РИОР, 2016 – 229 с.
11. Шкуропат С.Г., Михеева Н.А., Скрипова Т.В., Марченко Е.Е., Кокшина Г.Н., Кокшина Е.В., Велединский В.Г., Жуков П.В. Гостиничное дело :учебное пособие для бакалавров и магистров. Сер. Стандарт 3-го поколения (2-е издание, переработанное и дополненное) – СПб.: Питер, 2015 – 336 с.

Пример тестов по дисциплине

1. Федеральный закон «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» был утвержден в...
 - 1) 1999 г.
 - 2) 2007 г.
 - 3) 2015 г.
2. Выберите основные понятия, рассматриваемые в Статье 1 ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения».
 - 1) Экологическое состояние природной среды
 - 2) Среда обитания человека
 - 3) Санитарно-эпидемиологическая станция
 - 4) Социально-гигиенический мониторинг
3. В Ст.11 ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» к обязанностям индивидуальных предпринимателей и юридических лиц относятся...
 - 1) Забота о здоровье, гигиеническом воспитании и об обучении детей сотрудников предприятия
 - 2) Принятие участия в разработке федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов РФ мероприятий по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения
 - 3) Разработка и проведение санитарно-противоэпидемических мероприятий
 - 4) Выполнение требований санитарного законодательства
4. Виды услуг ресторанов, баров могут быть:
 - 1) Услуги по производству и закупке продуктов
 - 2) Услуги питания
 - 3) Услуги по изготовлению кулинарной продукции и кондитерских изделий
 - 4) Услуги по производству вино-водочной продукции
 - 5) Услуги по организации потребления и обслуживания
 - 6) Услуги по реализации продукции
 - 7) Услуги по организации досуга
5. Правило работы с конфликтами LAST включает действия...
 - 1) Выслушайте
 - 2) Извинитесь
 - 3) Уберите
 - 4) Решите
 - 5) Молчите
 - 6) Поблагодарите
6. Формы обслуживания:
 - 1) Комбинированное обслуживание
 - 2) Шведский стол
 - 3) Заказное обслуживание
 - 4) Отпуск скомплектованных обедов

5. Стандарты обслуживания в предприятия общественного питания...
 - 1) Позволяют придерживаться определенной рецептуры приготовления блюд
 - 2) Создают условия для объективной оценки работы сотрудников
 - 3) Помогают сделать рабочие процедуры максимально понятными для сотрудников
 - 4) Унифицируют действия персонала
6. Система качества на предприятиях питания включает в себя...
 - 1) Внедрение стандарта качества
 - 2) Наличие корпоративной культуры
 - 3) Введение ненормированного труда
 - 4) Высокий уровень заработной платы
7. В чем заключается стиль компромисса при конфликтной ситуации с клиентом на предприятии питания?
 - 1) вы действуете совместно с другой стороной, но при этом не пытаетесь отстаивать собственные интересы в целях сглаживания атмосферы и восстановления нормальной рабочей обстановки;
 - 2) стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки;
 - 3) хочется выиграть время, чтобы изучить ситуацию и получить дополнительную информацию, прежде чем принять какое-либо решение;
 - 4) в стремление к одностороннему выигрышу, к победе, удовлетворению в первую очередь собственных интересов;
 - 5) поиск путей для вовлечения всех участников в процесс разрешения конфликтов и стремление к удовлетворению нужд всех.
8. Совокупность мероприятий и правил, выполняемых лицами, находящимися на объектах охраны предприятия питания, в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка и требованиями пожарной безопасности, называется...
 - 1) Детективной деятельностью
 - 2) Охранной деятельностью
 - 3) Пропускным режимом
 - 4) Внутриобъектовым режимом

