

**Текст задания:**

1. При обслуживании гостя в ресторане был нарушен срок предварительного заказа.  
Является ли это нарушением качества услуги?
2. Какую компенсацию в этом случае вправе выбрать потребитель:
  - 1) Назначить новый срок исполнения заказа;
  - 2) Потребовать уменьшение цены за услугу;
  - 3) Отказаться от услуги;

Выбрать любой из выше перечисленных вариантов.

Инструкция

3. Какой нормативный документ регламентирует указанные действия потребителя?

**Текст задания:**

1. Проработайте самостоятельно ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу».
2. Укажите требования, формирующие качество обслуживания, регламентированные данным документом.
3. Определите, как контролируется данный критерий качества услуг в общественном питании.

**Текст задания:**

1. Предложите мероприятия по обеспечению высокого качества обслуживания персоналом в ресторане, в следующих зонах обслуживания:

Описания точки соприкосновения	Контактное лицо	Требования к качеству обслуживания	Действия маркетинга в отношении процесса, материальной среды
Вход в здание	Швейцар или сотрудник службы правопорядка	Вежливость, быстрота и профессионализм, современное оборудование. Улыбка и униформа	
Вход в зал	Метрдотель	Вежливость, быстрота и профессионализм, современное оборудование. Улыбка и униформа	
Обслуживание посетителей	Бармен, официанты повара	Вежливость, быстрота и профессионализм, точность расчётов, широкий выбор блюд и напитков.	
Музыкально развлекательная	Оркестр и артисты	Профессионализм артистов, интересная новая программа.	
Выход из здания	Швейцар или сотрудник службы правопорядка	Вежливость, быстрота и профессионализм, современное оборудование. Улыбка и униформа	

1. Определите, какой нормативный документ регламентирует указанные действия контактных лиц и их требования к качеству обслуживания?
2. Укажите, какой вид измерений применяется при мониторинге качества в данной ситуации.

**Текст задания:**

1. Заполните таблицу рейтинговой оценки качества на кулинарные изделия

Бульон прозрачный из птицы.

Показатели качества	Характеристика органолептических	Возможные недостатки и дефекты	Снижение оценки в баллах
Внешний вид (форма, оформление)			
Цвет			
Запах			
Консистенция			
Вкус			

1. Определите, какой нормативный технологический документ был использован для характеристики органолептических показателей качества данного блюда.
2. Укажите, какие измерения проводятся при бракераже данного блюда.

**Текст задания:**

Сделайте заключение по оценке качества в соответствии с ГОСТ 31986-2012 «Метод органолептической оценки качества продуктов общественного питания» по следующим характеристикам:

Лапша домашняя с курицей: бульон прозрачный, с ярко выраженным ароматом курицы, блёстки жира - светло-жёлтые; лапша светло-кремового цвета, нарезано мелкой соломкой, мягкое, но не переваренное; кусочки курицы аккуратно нарублены, кожа на поверхности хорошо зачищена от пеньков. Вес соответствует норме.

Какой нормативный документ регламентирует ассортимент и качество данной продукции?

3. Какие метрологические измерения необходимо провести при «бракераже» данной группы блюд?

**Текст задания:**

1. Сделайте заключение по оценке качества в соответствии с ГОСТ 31986-2012 «Метод органолептической оценки качества продуктов общественного питания» по следующим характеристикам: на поверхности салата майонез пожелтел, кусочки мяса заветрелись.

2. Определите, кто несет ответственность за соблюдение сроков хранения готовой продукции? Как распорядиться салатом, снятым с реализации?

3. Определите, какие измерения необходимо провести при оценке качества «Бракераж» данной группы блюд.

**Текст задания:**

Салат мясной приготовлен из полного набора сырья; мясные продукты и овощи нарезаны правильно - тонкими ломтиками, листики салата, которыми украсили блюда, пожелтели; консистенция, вкус и запах нормальные.

1. Определите, кто несет ответственность за контроль качества готовой продукции на предприятии общественного питания?
2. Определите, какой нормативный документ регламентирует ассортимент и качество данной продукции?
3. Определите, какие измерения необходимо произвести при оценке качества «бракераж» данной группы блюд.

**Текст задания:**

1. Проработайте ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятие общественного питания.

Классификация и общие требования.

2. Укажите требования к качеству и безопасности, регламентируемые данным документом.

3. В соответствии с ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятие общественного питания. Классификация и общие требования, определите какой тип предприятия можно фактически присвоить предприятию при аттестации, если он имеет обычную вывеску, стандартную мебель, полумягкие кресла, столовые приборы из нержавеющей стали, не имеет банкетного зала, систем кондиционирования?

**Текст задания:**

1. Заполните таблицу рейтинговой оценки качества на винегрет овощной

Показатели качества	Характеристика органолептических	Возможные недостатки и дефекты	Снижение оценки в баллах
Внешний вид (форма, оформление)			
Цвет			
Запах			
Консистенция			
Вкус			

1. Определите, какие нормативные регламенты используют при контроле качества?
2. Определите, какие измерения проводят при контроле качества данного блюда?

**Текст задания:**

Ресторан «Принцесса Турандот» позиционирует себя классом «люкс». В ресторане имеются: изысканный интерьер в западноевропейском стиле, вывеска обычная, система кондиционирования, столы с монограммой ресторана, хрустальная посуда, белые фирменные скатерти: ассортимент состоит преимущественно из оригинальных, заказных и фирменных блюд и напитков, много блюд восточной кухни.

1. Определите, соответствует ли ресторан классу люкс? Если нет, то к какому типу и классу ресторанов его можно отнести?
2. Определите, какие идентифицирующие признаки должны быть изменены, чтобы ресторан соответствовал заявленному классу?
3. Укажите, какой нормативный документ регламентирует требования в соответствии типу и классу предприятий общественного питания?

**Текст задания:**

1. Сделайте заключение по оценке качества в соответствии с ГОСТ 31986-2012 «Метод органолептической оценки качества продуктов общественного питания» по следующим характеристикам: Лапша домашняя с курицей: бульон прозрачный, с ярко выраженным ароматом курицы, блёстки жира - светло-жёлтые; лапша светло-кремового цвета, нарезано мелкой соломкой, мягкое, но не переваренное; кусочки курицы аккуратно нарублены, кожа на поверхности хорошо зачищена от пеньков. Вес соответствует норме.
2. Определите какой нормативный документ регламентирует ассортимент и качество данной продукции?
3. Назовите возможные дефекты данного блюда по основным органолептическим показателям.

**Текст задания:**

В центре города расположен ресторан «Боярский». При посещении ресторана, инспектором РОСПОТРЕБНАДЗОРА обнаружено:

- столы с полиэфирным покрытием
- полумягкие стулья
- столовые приборы из алюминия
- фаянсовую и стеклянную посуду
- меню, оформленное машинописным способом и расположено по столикам
- разнообразный ассортимент блюд и покупок товаров
- обслуживание официантами

1. Укажите, достоверна ли надпись на вывеске.

2. Определите, к какому типу и классу предприятий необходимо отнести ресторан «Боярский»? 3. Определите, может ли инспектор дать предписание или оштрафовать ресторан, и по каким обязательным требованиям, учитывая условия, указанные в ситуации?

**Текст задания:**

1. Сделайте заключение по органолептической оценке качества блюда: лапша домашняя с курицей: бульон прозрачный, с ярко выраженным ароматом курицы, блёстки жира - светло-жёлтые; лапша светло-кремового цвета, нарезано мелкой соломкой, мягкое, но непереваренное; кусочки курицы аккуратно нарублены, кожа на поверхности хорошо зачищена от пеньков. Вес соответствует норме.

2. Определите, какой нормативный документ регламентирует качество данной продукции?

3. Определите, как измеряется масса исследуемого блюда. Какая погрешность «отклонения от выхода составных частей» - блюда допускаются.

**Текст задания:**

1. Сформируйте критерии качества для оценки блюда «бефстроганов».

2. Определите, какой нормативный документ регламентирует качество данной продукции?

3. Укажите, как определяется погрешность массы блюда «бефстроганов».

**Текст задания:**

1. Определите, какой нормативный технологический документ был использован для характеристики органолептических показателей качества данного кулинарного изделия.

2. Определите, какой регламент, применяемый для органолептической оценки качества исследуемого изделия.

**Текст задания:**

1. В магазине «Кулинария» реализуются салаты, изготовленные в столовой. При проверке госинспектор выдал предписание о запрете реализации их на том основании, что на них

отсутствует сертификат соответствия и качественное удостоверение на данный салат.

Правомерны ли действия инспектора:

А) если магазин находится при столовой

Б) магазин является самостоятельным предприятием

2. Может ли директор магазина опротестовать это решение и как он должен аргументировать свой протест?

3. Какие метрологические измерения производят при контроле качества кулинарной группы?

4. Какой нормативный документ регламентирует контрольные метрологические параметры?

**Текст задания:**

В магазине «Кулинария» проведена проверка качества на соблюдение обязательных требований стандартов. При проверке обнаружено:

А) консервы «Огурцы маринованные (в стеклянных банках) со сколами;

Б) котлеты рубленые неправильной формы;

В) пирожные «Корзиночка с кремом» подгоревшие;

Правильно ли действия госинспектора, выдавшего предписание о запрете реализации товаров и применившего штрафные санкции.

**Текст задания:**

1. Заполните таблицу рейтинговой оценки качества на кулинарное изделие

Ватрушка с творогом

Показатели качества	Характеристика органолептических показателей	Возможные недостатки и дефекты	Снижение оценки в баллах
Внешний вид (форма, оформление)			
Цвет			
Запах			
Консистенция (текстура)			
Вкус			

2. Какой нормативный технологический документ был использован для характеристики органолептических показателей качества данного блюда (кулинарного изделия)

3. Определите основные метрологические показатели данного кулинарного изделия.