

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП. 04 Организация обслуживания

программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности

43.02.15 Поварское и кондитерское дело

Очная форма обучения

Владивосток 2021

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования программы подготовки специалистов среднего звена 43.02.15 Поварское и кондитерское дело, от 09.12.2016, № 1565.

Разработчик:

Мокшина И. В., преподаватель колледжа сервиса и дизайна ВГУЭС

Рассмотрена на заседании ЦМК Сервиса в общественном питании

Протокол № 9 от « 14 » мая 2021 г.

Председатель ЦМК  И. В. Мокшина

Содержание

- 1 Общие сведения
- 2 Структура и содержание учебной дисциплины
- 3 Условия реализации программы дисциплины
- 4 Контроль результатов освоения учебной дисциплины

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина *ОП.4 Организация обслуживания* является частью общепрофессионального учебного цикла основной образовательной программы (далее ООП) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело. с учетом стандартов *WORLDSKILLS RUSSIA* по компетенции «Ресторанный сервис».

1.2. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.1-1.4 ПК 2.1-2.8 ПК 3.1-3.7 ПК 4.1-4.6 ПК 5.1-5.6 ПК 6.1-6.4 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 09 ОК 10 ОК 11	<ul style="list-style-type: none">– выполнения всех видов работ по подготовке залов и инвентаря организаций общественного питания к обслуживанию;– встречи, приветствия, размещения гостей, подачи меню;– приема, оформления и выполнения заказа на продукцию и услуги организаций общественного питания;– рекомендации блюд и напитков гостям при оформлении заказа;– подачи блюд и напитков разными способами;– расчета с потребителями;– обслуживания потребителей при использовании специальных форм организации питания;– выполнять подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания– подготавливать зал ресторана, бара, буфета к обслуживанию в обычном режиме и на массовых банкетных мероприятиях;– складывать салфетки разными способами;– соблюдать личную гигиену– подготавливать посуду, приборы, стекло– осуществлять прием заказа на	<ul style="list-style-type: none">– виды, типы и классы организаций общественного питания;– рынок ресторанных услуг, специальные виды услуг;– подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания;– правила накрытия столов скатертями, приемы полировки посуды и приборов;– приемы складывания салфеток– правила личной подготовки официанта, бармена к обслуживанию– ассортимент, назначение, характеристику столовой посуды, приборов, стекла– сервировку столов, современные направления сервировки– обслуживание потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов;– использование в процессе обслуживания инвентаря,

	<p>блюда и напитки</p> <ul style="list-style-type: none"> – подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья в соответствии с типом и классом организации общественного питания; – оформлять и передавать заказ на производство, в бар, в буфет; – подавать алкогольные и безалкогольные напитки, блюда различными способами; – соблюдать очередность и технику подачи блюд и напитков; – соблюдать требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков; – разрабатывать различные виды меню, в том числе план-меню структурного подразделения; – заменять использованную посуду и приборы; – составлять и оформлять меню, – обслуживать массовые банкетные мероприятия и приемы – обслуживать иностранных туристов – эксплуатировать инвентарь, весоизмерительное и торгово-технологическое оборудование в процессе обслуживания – осуществлять подачу блюд и напитков гостям различными способами; – предоставлять счет и производить расчет с потребителями; – соблюдать правила ресторанного этикета; – производить расчет с потребителем, используя различные формы расчета; изготавливать смешанные, горячие напитки, коктейли 	<p>весоизмерительного и торгово-технологического оборудования;</p> <ul style="list-style-type: none"> – приветствие и размещение гостей за столом; – правила оформления и передачи заказа на производство, бар, буфет; – правила и технику подачи алкогольных и безалкогольных напитков; – способы подачи блюд; – очередность и технику подачи блюд и напитков; – кулинарную характеристику блюд, смешанные и горячие напитки, коктейли – правила сочетаемости напитков и блюд; – требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков; – способы замены использованной посуды и приборов; – правила культуры обслуживания, протокола и этикета при взаимодействии с гостями; – информационное обеспечение услуг общественного питания; – правила составления и оформления меню, – обслуживание массовых банкетных мероприятий и приемов
--	--	--

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	102
Объем образовательной программы	100
в том числе:	
теоретическое обучение	50
лабораторные занятия (если предусмотрено)	-
практические занятия (если предусмотрено)	50
курсовая работа (проект) (если предусмотрено)	-
Самостоятельная работа	2
Промежуточная аттестация¹	-

¹ Проводится в форме дифференцированного зачета

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций
1	2	3	4
Тема 1 Услуги общественного питания и требования к ним	Содержание учебного материала	6	ОК 1-7, 9, 10, 11 ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5, ПК 6.3
	Совершенствование обслуживания в организациях питания. Состояние потребительского рынка и перспективы развития индустрии питания. Общая характеристика процесса обслуживания гостей в организациях питания. Основные понятия: услуга общественного питания, процесс обслуживания, условия обслуживания, безопасность услуги. Прогрессивные технологии обслуживания		
	Услуги общественного питания и требования к ним. ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования. Виды услуг, их характеристика, общие требования к ним, требования к безопасности услуг.		
	Методы оценки и контроля качества услуг общественного питания		
	Тематика практических занятий	2	
	Выбор форм и методов обслуживания в соответствии с типом и классом предприятия, его специализацией		
Тема 2. Торговые помещения организаций питания	Содержание учебного материала	4	ОК 1-7, 9, 10, 11 ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5, ПК 6.3
	Торговые помещения, виды, характеристика, назначение		
	Санитарно-гигиенические требования к содержанию торговых помещений. Освещение, вентиляция торговых помещений, требования к безопасности оказания услуг		
	Интерьер помещений организации питания		
	Сервизная, назначение, оснащение		
	Моечная столовой и кухонной посуды, назначение, оснащение		
	Сервис-бар (буфет), назначение, оснащение. Раздаточная, назначение, оснащение. Помещение для нарезки хлеба, назначение, оснащение		
	Тематика практических занятий		
	Изучение правил размещения посуды, столовых приборов, стекла, белья и др. в		

	сервизной. Изучение взаимосвязи производственных и торговых помещений в соответствии с технологическим циклом и специализацией предприятия		3.2-3.6, ПК 4.2-4.5, ПК 6.3
Тема 3 Столовая посуда, приборы, столовое белье	Содержание учебного материала	6	ОК 1-7, 9, 10, ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5, ПК 6.3
	Виды, ассортимент, назначение, характеристика столовой посуды (фарфоровой, керамической, хрустальной, стеклянной, из дерева и пластмассы). Характеристика металлической посуды		
	Характеристика столовых приборов. Общие и индивидуальные приборы, используемые на предприятиях индустрии питания		
	Порядок получения и подготовка посуды, приборов		
	Виды, ассортимент, назначение, характеристика стекла		
	Виды, ассортимент, назначение, характеристика столового белья		
	Правила расчета количества посуды, приборов, столового белья для предприятий различных типов и классов, различной мощности		
	Правила работы с подносом		
	Тематика практических работ	6	ОК 1-7, 9, 10, ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5, ПК 6.3
	Подбор столовой посуды, приборов для различных типов и классов предприятий индустрии питания, для различных форм и методов обслуживания Расчет количества посуды, приборов для различных типов и классов предприятий индустрии питания Отработка приемов подготовки посуды, приборов из различных материалов к обслуживанию Правила работы с подносом. Отработка приемов работы с подносом		
Тема 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания	Содержание учебного материала	4	ОК 1-7, 9, 10, 11 ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5, ПК 6.3 ПК 6.1
	Средства информации. Назначение и принципы составления меню		
	Виды меню. Актуальные направления в разработке меню для различных предприятий. Карта вин. Карта коктейлей ресторана. Оформление меню и карты вин		

	Тематика практических работ	4	ОК 1-7, 9, 10, 11
	Изучение видов меню, правил составления по сайтам предприятий питания		ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5, ПК 6.3
Тема 5. Этапы организации обслуживания	Содержание учебного материала	8	ОК 1-7, 9, 10, ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5, ПК 6.3
	Уборка торговых помещений, расстановка мебели в залах. Уборка стола и замена использованной посуды и приборов		
	Понятие культуры обслуживания, соблюдения протокола и этикета в процессе взаимодействия с гостями Прием и оформление заказа, передача заказа на производство. Работа сомелье, рекомендации по выбору и подаче аперитива		
	Тематика практических работ	6	ОК 1-7, 9, 10, 11 ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5, ПК 6.3
Деловая игра "Добро пожаловать в наш ресторан". Тренинг по подготовке торговых помещений, встрече, размещению гостей, приему заказа и передаче его на производство			
Тема 6. Организация процесса обслуживания в зале	Содержание учебного материала	8	ОК 1-7, 9, 10, ПК 1.1, 2.1, 3.1, 4.1, 5.1, 6.3
	Общие правила сервировки стола. Характеристика различных вариантов предварительной сервировки стола. Правила сервировки стола для различных форм и методов обслуживания, различных приемов пищи		
	Правила подачи продукции сервис-бара. Правила и техника подачи алкогольных и безалкогольных напитков. Декантация вин. Особенности подачи шампанского Виды и формы складывания салфеток Композиции из цветов. Музыкальное обслуживание		
	Тематика практических работ	14	ОК 1-7, 9, 10, 11 ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5, ПК 6.3
Тренинг по отработке приемов складывания салфеток, составлению композиций из цветов в соответствии с заказом Тренинг по отработке приемов сервировки стола для завтрака, бизнес – ланча Тренинг по отработке приемов сервировки стола для ужина, по меню заказных блюд Тренинг по отработке приемов сервировки стола для ужина, по меню заказных блюд, дополнительная сервировка Овладение приемами откупоривания бутылок и розлива игристых вин			

	. Тренинг по отработке приемов по дополнительной и исполнительной сервировке столов		
Тема 7. Правила подачи кулинарной, кондитерской продукции, напитков	Содержание учебного материала	6	ОК 1-7, 9, 10, 11 ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5, ПК 6.3
	Основные методы подачи блюд в ресторане. Приемы транширования, фламбирования блюд в присутствии гостя		
	Способы подачи блюд: русский, французский, английский. Комбинированный метод подачи блюд		
	Последовательность и правила подачи холодных и горячих блюд и закусок, супов, бульонов, горячих рыбных и мясных блюд.		
	Правила подачи сладких блюд, горячих и холодных напитков, кондитерских изделий. Правила подачи табачных изделий		
	Правила этикета и нормы поведения за столом		
	Подача закусок, блюд и напитков в зале VIP		
	Расчет с потребителями		
	Тематика практических работ	8	ОК 1-7, 9, 10, 11 ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5, ПК 6.3
Тренинг по отработке приемов сервировки стола и правил подачи супов, бульонов, холодных, горячих блюд и закусок, холодных и горячих напитков в предприятиях разного типа, класса и разных форм обслуживания			
Тренинг по отработке правил этикета и приемов поведения за столом в предприятиях разного типа, класса и разных форм обслуживания Тренинг по отработке приемов расчета с гостями			
Тренинг по отработке приемов транширования и фламбирования блюд в присутствии посетителей			
Тема 8. Обслуживание приемов и банкетов	Содержание учебного материала	4	ОК 1-7, 9, 10, 11 ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5, ПК 6.3
	Виды приемов и банкетов Дневные дипломатические приемы. Вечерние дипломатические приемы Прием заказа. Роль менеджера в организации банкетной службы		
	Банкет за столом с полным обслуживанием официантами		
	Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами		
	Банкеты и приемы с использованием смешанной (комбинированной) формы обслуживания		
	Прием-фуршет. Прием коктейль. Банкет-чай		

	Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами. Банкет «Свадьба». Банкет «День рождения». Банкеты по случаю чествования юбиляра, встречи друзей		
	Тематика практических работ	4	ОК 1-7, 9, 10, ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5, ПК 6.3
	Подготовка к приему. Составление схемы расстановки посуды. Подготовка к банкету с полным обслуживанием официантами в соответствии с заказом.		
	Самостоятельная работа обучающихся (при наличии указывается тематика и содержание домашних заданий) Работа над учебным материалом, ответы на контрольные вопросы; изучение нормативных материалов; решение задач и упражнений по образцу; решение ситуационных производственных (профессиональных задач); подготовка сообщений	2	
Тема 9. Специальные формы обслуживания	Содержание учебного материала	4	ОК 1-7, 9, 10, 11 ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5, ПК 6.3
	Обслуживание в зале-экспресс, за столом-экспресс		
	Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний.		
	Обслуживание в гостиницах. Обслуживание в номерах гостиниц		
	Услуги по организации и обслуживанию торжеств, воскресного бранча, тематических мероприятий		
	Особенности обслуживания туристов, пассажиров на различных видах транспорта		
	Обслуживание по типу Шведского стола, подача блюд фондю		
	Кейтеринг: понятие, виды. Кейтеринг как дополнительный бизнес ресторана		
	Тематика практических занятий	2	ОК 1-7, 9, 10, 11 ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5, ПК 6.3
	Составление меню континентального и полного завтрака, обеда и ужина		
Промежуточная аттестация			
Всего:		102	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет организации обслуживания:

количество посадочных мест - 30 шт., стол для преподавателя 1 шт., стул для преподавателя 1 шт., компьютерный стол 1 шт., шкаф для хранения муляжей (инвентаря) 2 шт., персональный компьютер PCG Personal-i3 1шт, мультимедийный проектор ASK Proxima C3255 1 шт., экран 1 шт., колонки Microlab 2.0 solo4c 1 шт., доска маркерная меловая комбинированная 1 шт., барная стойка 1 шт., стол обеденный 1200*700 мм 1 шт., стол круглый 900 мм 1 шт., стол круглый 1100 мм 2 шт., столовая посуда, приборы, белье

ПО: 1. Windows 7(профессиональная лицензия, ООО "Битроникс Владивосток"

Контракт № 0320100030814000018-45081 от 09.09.14 № 48609744, №62096196, № 48958910, № 45829305, бессрочно);

2. MS Office 2010 pro (лицензия № 48958910, № 47774898 , бессрочно);

3. Google Chrome (свободное); 4. Internet Explorer (свободное)

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

Основные источники

1. Зайко, Г. М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. пособие / Г. М. Зайко, Т. А. Джум. - М. : Магистр : ИНФРА-М, 2015.
2. Васюкова, А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания / Васюкова А., Любецкая Т.Р. - Москва : Дашков и К, 2017. - 416 с.: - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/512131> (дата обращения: 27.01.2020)
3. Зайко, Г. М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебное пособие / Г.М. Зайко, Т.А. Джум. - М. : Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 560 с.: Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/389895> (дата обращения: 27.01.2020)

Дополнительные источники

1. Главчева, С. И. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебное пособие / С. И. Главчева, Е. И. Коваленко. - Новосибирск : НГТУ, 2011. - 404 с. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/546647> (дата обращения: 27.01.2020)
2. Сологубова, Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для среднего профессионального образования / Г. С. Сологубова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 332 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/429037> (дата обращения: 27.01.2020).

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
<p>Знание:</p> <ul style="list-style-type: none"> – виды, типы и классы организаций общественного питания; – рынок ресторанных услуг , специальные виды услуг ; – подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания; – правила накрытия столов скатертями, приемы полировки посуды и приборов; – приемы складывания салфеток – правила личной подготовки официанта, бармена к обслуживанию – ассортимент, назначение, характеристику столовой посуды, приборов, стекла – сервировку столов, современные направления сервировки – обслуживание потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов; – использование в процессе обслуживания инвентаря, весоизмерительного и торгово-технологического оборудования; – приветствие и размещение гостей за столом; – правила оформления и передачи заказа на производство, бар, буфет; – правила и технику подачи алкогольных и безалкогольных напитков; – способы подачи блюд; 	<p>Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов. Не менее 75% правильных ответов. Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии</p>	<p>Текущий контроль при проведении:</p> <ul style="list-style-type: none"> -письменного/устного опроса; -тестирования; -оценки результатов самостоятельной работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.) <p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета в виде:</p> <ul style="list-style-type: none"> -письменных/ устных ответов, -тестирования

<ul style="list-style-type: none"> – очередность и технику подачи блюд и напитков; – кулинарную характеристику блюд, смешанные и горячие напитки, коктейли – правила сочетаемости напитков и блюд; – требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков; – способы замены использованной посуды и приборов; – правила культуры обслуживания, протокола и этикета при взаимодействии с гостями; – информационное обеспечение услуг общественного питания; – правила составления и оформления меню, – обслуживание массовых банкетных мероприятий и приемов 		
<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – выполнения всех видов работ по подготовке залов и инвентаря организаций общественного питания к обслуживанию; – встречи, приветствия, размещения гостей, подачи меню; – приема, оформления и выполнения заказа на продукцию и услуги организаций общественного питания; – рекомендации блюд и напитков гостям при оформлении заказа; – подачи блюд и напитков разными способами; – расчета с потребителями; – обслуживания потребителей при использовании специальных форм организации питания; – выполнять подготовку залов к обслуживанию в соответствии 	<p>Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д. Точность оценки, самооценки выполнения Соответствие требованиям инструкций, регламентов Рациональность действий и т.д.</p>	<p>Текущий контроль: - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям; - оценка заданий для самостоятельной работы, Промежуточная аттестация: - экспертная оценка выполнения практических заданий на зачете</p>

<p>с его характером, типом и классом организации общественного питания</p> <ul style="list-style-type: none"> – подготавливать зал ресторана, бара, буфета к обслуживанию в обычном режиме и на массовых банкетных мероприятиях; – складывать салфетки разными способами; – соблюдать личную гигиену – подготавливать посуду, приборы, стекло – осуществлять прием заказа на блюда и напитки – подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья в соответствии с типом и классом организации общественного питания; – оформлять и передавать заказ на производство, в бар, в буфет; – подавать алкогольные и безалкогольные напитки, блюда различными способами; – соблюдать очередность и технику подачи блюд и напитков; – соблюдать требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков; – разрабатывать различные виды меню, в том числе план-меню структурного подразделения; – заменять использованную посуду и приборы; – составлять и оформлять меню, – обслуживать массовые банкетные мероприятия и приемы – обслуживать иностранных туристов – эксплуатировать инвентарь, весоизмерительное и торгово-технологическое оборудование в процессе обслуживания – осуществлять подачу блюд и напитков гостям различными способами; 		
--	--	--

<ul style="list-style-type: none">– предоставлять счет и производить расчет с потребителями;– соблюдать правила ресторанного этикета;– производить расчет с потребителем, используя различные формы расчета;– изготавливать смешанные, горячие напитки, коктейли		
---	--	--

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по учебной дисциплине
ОП. 04 Организация обслуживания

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.15 Поварское и кондитерское дело

Форма обучения: *очная*

Владивосток 2021

Контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине *ОП. 04 Организация обслуживания* разработаны в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело, утвержденного приказом Минобрнауки РФ от *09.12.2016*, № *1565*, примерной образовательной программой, рабочей программой учебной дисциплины.

Разработчик(и): *И.О. Мокшина И.В., преподаватель*

Рассмотрена на заседании ЦМК Сервиса в общественном питании

Протокол № 9 от « 14 » мая 2021 г.

Председатель ЦМК  И. В. Мокшина

1 Общие сведения

Контрольно-оценочные средства (далее – КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины *ОП. 04 Организация обслуживания*.

КОС включают в себя контрольные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине, которая проводится в форме дифференцированного зачёта (с использованием оценочного средства - *устный опрос в форме ответов на вопросы, устный опрос в форме собеседования, выполнение письменных заданий, тестирование и т.д.*)

2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие результаты освоения образовательной программы

Код ОК, ПК ¹	Код результата обучения ¹	Наименование результата обучения ¹
ПК 1.1-1.4 ПК 2.1-2.8 ПК 3.1-3.7 ПК 4.1-4.6 ПК 5.1-5.6 ПК 6.1-6.4 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 09 ОК 10 ОК 11	31	виды, типы и классы организаций общественного питания
	32	рынок ресторанных услуг, специальные виды услуг ;
	33	подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания;
	34	правила накрытия столов скатертями, приемы полировки посуды и приборов;
	35	приемы складывания салфеток
	36	правила личной подготовки официанта, бармена к обслуживанию
	37	ассортимент, назначение, характеристику столовой посуды, приборов, стекла
	38	сервировку столов, современные направления сервировки
	39	обслуживание потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов;
	310	использование в процессе обслуживания инвентаря весоизмерительного и торгово-технологического оборудования;
	311	приветствие и размещение гостей за столом;
	312	правила оформления и передачи заказа на производство, бар, буфет;
	313	правила и технику подачи алкогольных и безалкогольных напитков;
	314	способы подачи блюд;
	315	очередность и технику подачи блюд и напитков;

Код ОК, ПК ¹	Код результата обучения ¹	Наименование результата обучения ¹
	316	кулинарную характеристику блюд, смешанные и горячие напитки, коктейли
	317	правила сочетаемости напитков и блюд;
	318	требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков;
	319	способы замены использованной посуды и приборов;
	320	правила культуры обслуживания, протокола и этикета при взаимодействии с гостями;
	321	информационное обеспечение услуг общественного питания;
	322	правила составления и оформления меню, обслуживание массовых банкетных мероприятий и приемов
	У1	выполнения всех видов работ по подготовке залов и инвентаря организаций общественного питания к обслуживанию;
	У2	встречи, приветствия, размещения гостей, подачи меню;
	У3	приема, оформления и выполнения заказа на продукцию и услуги организаций общественного питания;
	У4	рекомендации блюд и напитков гостям при оформлении заказа;
	У5	подачи блюд и напитков разными способами;
	У6	расчета с потребителями;
	У7	обслуживания потребителей при использовании специальных форм организации питания;
	У8	выполнять подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания
	У9	подготавливать зал ресторана, бара, буфета к обслуживанию в обычном режиме и на массовых банкетных мероприятиях;
	У10	складывать салфетки разными способами;
	У11	соблюдать личную гигиену подготавливать посуду, приборы, стекло
	У12	осуществлять прием заказа на блюда и напитки
	У13	подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья в соответствии с типом и классом организации общественного питания;
	У14	оформлять и передавать заказ на производство, в бар, в буфет;
	У15	подавать алкогольные и безалкогольные напитки, блюда различными способами;
	У16	соблюдать очередность и технику подачи блюд и напитков;
	У17	соблюдать требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков;
	У18	разрабатывать различные виды меню, в том числе план-меню структурного подразделения;
	У19	заменять использованную посуду и приборы;
	У20	составлять и оформлять меню,
	У21	обслуживать массовые банкетные мероприятия и приемы

Код ОК, ПК ¹	Код результата обучения ¹	Наименование результата обучения ¹
	У22	обслуживать иностранных туристов
	У23	эксплуатировать инвентарь, весоизмерительное и торговое-технологическое оборудование в процессе обслуживания
	У24	осуществлять подачу блюд и напитков гостям различными способами;
	У25	предоставлять счет и производить расчет с потребителями;
	У26	соблюдать правила ресторанного этикета;
	У27	производить расчет с потребителем, используя различные формы расчета;
	У28	изготавливать смешанные, горячие напитки, коктейли

¹- в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины

3 Соответствие оценочных средств контролируемым результатам обучения

3.1 Средства, применяемые для оценки уровня теоретической подготовки

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель ² овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС ³	
			Текущий контроль ⁴	Промежуточная аттестация ⁴
Раздел Основные группы продовольственных товаров				
Тема 1 Услуги общественного питания и требования к ним	31	виды, типы и классы организаций общественного питания	<i>Устный опрос, (п. 5.1, тема 1, вопросы 1-8)⁵</i>	<i>Вопросы на диф.зачет 5-14 (п. 6.1)⁵</i>
	32	рынок ресторанных услуг, специальные виды услуг;	<i>Устный опрос, (п. 5.1, тема 1, вопросы 9)⁵ Реферат 5.2.1</i>	<i>Вопросы на диф.зачет 1 (п. 6.1)⁵</i>
	У13	подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья в соответствии с типом и классом организации общественного питания;	<i>Устный опрос, (п. 5.1, тема 1, вопросы 10)⁵</i>	<i>Вопросы на диф.зачет 2-4 (п. 6.1)⁵</i>
Тема 2. Торговые помещения организаций питания	310	использование в процессе обслуживания инвентаря весоизмерительного и технологического оборудования;	<i>Устный опрос, (п. 5.1, тема 2 вопросы 1-10)⁵</i>	<i>Вопросы на диф.зачет 15 (п. 6.1)⁵</i>
	У1	выполнения всех видов работ по подготовке залов и инвентаря организаций общественного питания к обслуживанию;	<i>Устный опрос, (п. 5.1, тема 2 вопросы 1-10)⁵ Реферат 5.2.2</i>	<i>Вопросы на диф.зачет 16 (п. 6.1)⁵</i>
	У8	выполнять подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания	<i>Устный опрос, (п. 5.1, тема 2 вопросы 1-10)⁵</i>	<i>Вопросы на диф.зачет 41 (п. 6.1)⁵</i>
	У9	подготавливать зал ресторана,	<i>Устный опрос,</i>	<i>Вопросы на</i>

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель ² овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС ³	
			Текущий контроль ⁴	Промежуточная аттестация ⁴
		бара, буфета к обслуживанию в обычном режиме и на массовых банкетных мероприятиях;	(п. 5.1, тема 2 вопросы 1-10) ⁵	диф.зачет 17-20 (п. 6.1) ⁵
Тема 3 Столовая посуда, приборы, столовое белье	37	ассортимент, назначение, характеристику столовой посуды, приборов, стекла, мебели	Устный опрос, (п. 5.1, тема 3 вопросы 1-10) ⁵ Реферат 5.2.3	Вопросы на диф.зачет 21-22 (п. 6.1) ⁵
	У11	соблюдать личную гигиену подготавливать посуду, приборы, стекло	Устный опрос, (п. 5.1, тема 3 вопросы 1-10) ⁵	Вопросы на диф.зачет 21 (п. 6.1) ⁵
	У26	соблюдать правила ресторанного этикета;	Устный опрос, (п. 5.1, тема 3 вопросы 1-10) ⁵	Вопросы на диф.зачет 22 (п. 6.1) ⁵
Тема 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания	321	информационное обеспечение услуг общественного питания;	Устный опрос, (п. 5.1, тема 4 вопросы 1-10) ⁵	Вопросы на диф.зачет 23 (п. 6.1) ⁵
	322	правила составления и оформления меню, обслуживание массовых банкетных мероприятий и приемов	Устный опрос, (п. 5.1, тема 4 вопросы 1-10) ⁵ Реферат 5.2.4	Вопросы на диф.зачет 24 (п. 6.1) ⁵
	У18	разрабатывать различные виды меню, в том числе план-меню структурного подразделения;	Устный опрос, (п. 5.1, тема 4 вопросы 1-10) ⁵	Вопросы на диф.зачет 25 (п. 6.1) ⁵
	У20	составлять и оформлять меню,	Устный опрос, (п. 5.1, тема 4 вопросы 1-10) ⁵	Вопросы на диф.зачет 26-30 (п. 6.1) ⁵
Тема 5. Этапы организации обслуживания	33	подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания;	Устный опрос, (п. 5.1, тема 5 вопросы 1) ⁵	Вопросы на диф.зачет 1-6 (п. 6.1) ⁵
	34	правила накрытия столов скатертями, приемы полировки посуды и приборов;	Устный опрос, (п. 5.1, тема 5 вопросы 6) ⁵	Вопросы на диф.зачет 31-35 (п. 6.1) ⁵
	36	правила личной подготовки официанта, бармена к обслуживанию	Устный опрос, (п. 5.1, тема 5 вопросы 10-11) ⁵	Вопросы на диф.зачет 36-41 (п. 6.1) ⁵
	311	приветствие и размещение гостей за столом;	Устный опрос, (п. 5.1, тема 5 вопросы 1) ⁵	Вопросы на диф.зачет 42-49 (п. 6.1) ⁵
	312	правила оформления и	Устный опрос,	Вопросы на

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель ² овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС ³	
			Текущий контроль ⁴	Промежуточная аттестация ⁴
		передачи заказа на производство, бар, буфет;	(п. 5.1, вопросы 1-10) ⁵	диф.зачет 50-55 (п. 6.1) 5
	У2	встречи, приветствия, размещения гостей, подачи меню;	Устный опрос, (п. 5.1, тема 5 вопросы 1) ⁵	Вопросы на диф.зачет 57 (п. 6.1) 5
	У12	осуществлять прием заказа на блюда и напитки	Устный опрос, (п. 5.1, тема 5 вопросы 7-9) ⁵	Вопросы на диф.зачет 58 (п. 6.1) 5
	У14	оформлять и передавать заказ на производство, в бар, в буфет;	Устный опрос, (п. 5.1, тема 5 вопросы 1-6) ⁵	Вопросы на диф.зачет 59 (п. 6.1) 5
Тема 6. Организация процесса обслуживания в зале	35	приемы складывания салфеток	Устный опрос, (п. 5.1, тема 6 вопросы 1-5) ⁵	Вопросы на диф.зачет 60 (п. 6.1) 5
	38	сервировку столов, современные направления сервировки	Устный опрос, (п. 5.1, тема 6 вопросы 1-5) ⁵	Вопросы на диф.зачет 61 (п. 6.1) ⁵
	39	обслуживание потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов;	Устный опрос, (п. 5.1, тема 6 вопросы 1-5) ⁵ Реферат 5.2.5	Вопросы на диф.зачет 63-66 (п. 6.1) ⁵
	313	правила и технику подачи алкогольных и безалкогольных напитков;	Устный опрос, (п. 5.1, тема 6 вопросы 1-5) ⁵	Вопросы на диф.зачет 67 (п. 6.1) ⁵
	У3	приема, оформления и выполнения заказа на продукцию и услуги организаций общественного питания;	Устный опрос, (п. 5.1, тема 6 вопросы 1-5) ⁵	Вопросы на диф.зачет 68 (п. 6.1) ⁵
	У4	рекомендации блюд и напитков гостям при оформлении заказа;	Устный опрос, (п. 5.1, тема 6 вопросы 1-5) ⁵	Вопросы на диф.зачет 69-70 (п. 6.1) ⁵
	У10	складывать салфетки различными способами;		Вопросы на диф.зачет 71
	У19	заменять использованную посуду и приборы;	Устный опрос, (п. 5.1, тема 6 вопросы 1-5) ⁵	Вопросы на диф.зачет 72-75 (п. 6.1) ⁵
	У23	эксплуатировать инвентарь, весоизмерительное и торговое-технологическое оборудование в процессе обслуживания	Устный опрос, (п. 5.1, тема 6 вопросы 1-5) ⁵	Вопросы на диф.зачет 77 (п. 6.1) ⁵

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель ² овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС ³	
			Текущий контроль ⁴	Промежуточная аттестация ⁴
Тема 7. Правила подачи кулинарной, кондитерской продукции, напитков	314	способы подачи блюд;	<i>Устный опрос, (п. 5.1, тема 7 вопросы 1)</i> ⁵	<i>Вопросы на диф.зачет 78 (п. 6.1)</i> ⁵
	315	очередность и технику подачи блюд и напитков;	<i>Устный опрос, (п. 5.1, тема 7 вопросы 1, 7)</i> ⁵	<i>Вопросы на диф.зачет 79 (п. 6.1)</i> ⁵
	316	кулинарную характеристику блюд, смешанные и горячие напитки, коктейли	<i>Устный опрос, (п. 5.1, тема 7 вопросы 1-7)</i> ⁵	<i>Вопросы на диф.зачет 2 (п. 6.1)</i> ⁵
	317	правила сочетаемости напитков и блюд;	<i>Устный опрос, (п. 5.1, тема 7 вопросы 1-7)</i> ⁵	<i>Вопросы на диф.зачет 80 (п. 6.1)</i> ⁵
	318	требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков;	<i>Устный опрос, (п. 5.1, тема 7 вопросы 1-7)</i> ⁵	<i>Вопросы на диф.зачет 81 (п. 6.1)</i> ⁵
	319	способы замены использованной посуды и приборов;	<i>Устный опрос, (п. 5.1, тема 7 вопросы 1-7)</i> ⁵	<i>Вопросы на диф.зачет 82 (п. 6.1)</i> ⁵
	У5	подачи блюд и напитков разными способами;	<i>Устный опрос, (п. 5.1, тема 7 вопросы 1-7)</i> ⁵	<i>Вопросы на диф.зачет 80 (п. 6.1)</i> ⁵
	У6	расчета с потребителями;	<i>Устный опрос, (п. 5.1, тема 7 вопросы 1-7)</i> ⁵	<i>Вопросы на диф.зачет 44-55 (п. 6.1)</i> ⁵
	У15	подавать алкогольные и безалкогольные напитки, блюда различными способами;	<i>Устный опрос, (п. 5.1, тема 7 вопросы 1-7)</i> ⁵	<i>Вопросы на диф.зачет 47-49 (п. 6.1)</i> ⁵
	У16	соблюдать очередность и технику подачи блюд и напитков;	<i>Устный опрос, (п. 5.1, тема 7 вопросы 1-7)</i> ⁵	<i>Вопросы на диф.зачет 49 (п. 6.1)</i> ⁵
У17	соблюдать требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков;	<i>Устный опрос, (п. 5.1, тема 7 вопросы 1-7)</i> ⁵	<i>Вопросы на диф.зачет 48 (п. 6.1)</i> ⁵	
Тема 8. Обслуживание приемов и банкетов	320	правила культуры обслуживания, протокола и этикета при взаимодействии с гостями;	<i>Устный опрос, (п. 5.1, тема 8 вопросы 1-8)</i> ⁵	<i>Вопросы на диф.зачет 7 (п. 6.1)</i> ⁵
	У21	обслуживать массовые банкетные мероприятия и приемы	<i>Устный опрос, (п. 5.1, тема 8 вопросы 1-8)</i> ⁵	<i>Вопросы на диф.зачет 61-62 (п. 6.1)</i> ⁵
	У22	обслуживать иностранных туристов	<i>Устный опрос, (п. 5.1, тема 8</i>	<i>Вопросы на диф.зачет 62-</i>

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель ² овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС ³	
			Текущий контроль ⁴	Промежуточная аттестация ⁴
			<i>вопросы 1-8)</i> ⁵	<i>63 (п. 6.1)</i> ⁵
	У24	осуществлять подачу блюд и напитков гостям различными способами;	<i>Устный опрос, (п. 5.1, тема 8 вопросы 1-8)</i> ⁵	<i>Вопросы на диф.зачет 64-65 (п. 6.1)</i> ⁵
	У25	предоставлять счет и производить расчет с потребителями;	<i>Устный опрос, (п. 5.1, тема 8 вопросы 1-8)</i> ⁵	<i>Вопросы на диф.зачет 66 (п. 6.1)</i> ⁵
Тема 9. Специальные формы обслуживания	322	правила составления и оформления меню, обслуживание массовых банкетных мероприятий и приемов	<i>Устный опрос, (п. 5.1, тема 9 вопросы 9-10)</i> ⁵	<i>Вопросы на диф.зачет 67 (п. 6.1)</i> ⁵
	У7	обслуживания потребителей при использовании специальных форм организации питания;	<i>Устный опрос, (п. 5.1, тема 9 вопросы 9-10)</i> ⁵	<i>Вопросы на диф.зачет 88 (п. 6.1)</i> ⁵
	У27	производить расчет с потребителем, используя различные формы расчета;	<i>Устный опрос, (п. 5.1, тема 9 вопросы 9-10)</i> ⁵	<i>Вопросы на диф.зачет 94 (п. 6.1)</i> ⁵
	У28	изготавливать смешанные, горячие напитки, коктейли	<i>Устный опрос, (п. 5.1, тема 9 вопросы 9-10)</i> ⁵	<i>Вопросы на диф.зачет 95 (п. 6.1)</i> ⁵

² - для формулировки показателей использовать положения Таксономии Блума.

³ - Однотипные оценочные средства нумеруются, н-р: «Тест №2», «Контрольная работа №4».

⁴ - Примеры всех оценочных средств должны быть представлены в разделах 5,6.

⁵ - В скобках следует указать пункт разделов 5.6, в котором оно представлено.

3.2 Средства, применяемые для оценки уровня практической подготовки

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Тема 1 Услуги общественного питания и требования к ним	31	виды, типы и классы организаций общественного питания	<i>Опрос, тест</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>
	32	рынок ресторанных услуг, специальные виды услуг ;	<i>Опрос, тест, реферат</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>
	У13	подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья в соответствии с типом и классом организации общественного питания;	<i>Практич. раб.</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>
Тема 2.	310	использование в процессе	<i>Опрос, тест</i>	<i>Тест, ответы на</i>

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Торговые помещения организаций питания		обслуживания инвентаря весоизмерительного и торгово-технологического оборудования;		<i>вопросы</i>
	У1	выполнения всех видов работ по подготовке залов и инвентаря организаций общественного питания к обслуживанию;	<i>Практич. раб.</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>
	У8	выполнять подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания	<i>Опрос, тест</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>
	У9	подготавливать зал ресторана, бара, буфета к обслуживанию в обычном режиме и на массовых банкетных мероприятиях;	<i>Опрос, тест</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>
Тема 3 Столовая посуда, приборы, столовое белье	37	ассортимент, назначение, характеристику столовой посуды, приборов, стекла	<i>Практич. раб.</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>
	У11	соблюдать личную гигиену подготавливать посуду, приборы, стекло	<i>Опрос, тест, контр. раб</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>
	У26	соблюдать правила ресторанного этикета;	<i>Практич. раб.</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>
Тема 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания	321	информационное обеспечение услуг общественного питания;	<i>Практич. раб.</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>
	322	правила составления и оформления меню, обслуживание массовых банкетных мероприятий и приемов	<i>Опрос, тест, контр. раб</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>
	У18	разрабатывать различные виды меню, в том числе план-меню структурного подразделения;	<i>Практич. раб.</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>
	У20	составлять и оформлять меню,	<i>Практич. раб.</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>
Тема 5. Этапы	33	подготовку залов к обслуживанию	<i>Практич. раб.</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
организации обслуживания		соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания;		
	34	правила накрытия столов скатертями, приемы полировки посуды и приборов;	<i>Практич. раб.</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>
	36	правила личной подготовки официанта, бармена к обслуживанию	<i>Опрос, тест, контр. раб</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>
	311	приветствие и размещение гостей за столом;	<i>Опрос, тест, контр. раб</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>
	312	правила оформления и передачи заказа на производство, бар, буфет;	<i>Практич. раб.</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>
	У2	встречи, приветствия, размещения гостей, подачи меню;	<i>Опрос, тест, контр. раб</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>
	У12	осуществлять прием заказа на блюда и напитки	<i>Опрос, тест, контр. раб</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>
Тема 6. Организация процесса обслуживания в зале	35	приемы складывания салфеток	<i>Практич. раб.</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>
	38	сервировку столов, современные направления сервировки	<i>Практич. раб.</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>
	39	обслуживание потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов;	<i>Опрос, тест, контр. Раб, Практич. раб.</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>
	313	правила и технику подачи алкогольных и безалкогольных напитков;	<i>Опрос, тест, контр. раб</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>
	У3	приема, оформления и выполнения заказа на продукцию и услуги	<i>Опрос, тест, контр. раб</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
		организаций общественного питания;		
	У4	рекомендации блюд и напитков гостям при оформлении заказа;	<i>Опрос, тест, контр. раб</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>
	У10	складывать салфетки разными способами;	<i>Опрос, тест, контр. раб</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>
	У19	заменять использованную посуду и приборы;	<i>Опрос, тест, контр. раб</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>
	У23	эксплуатировать инвентарь, весоизмерительное и торговое-технологическое оборудование в процессе обслуживания	<i>Опрос, тест, контр. раб</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>
Тема 7. Правила подачи кулинарной, кондитерской продукции, напитков	314	способы подачи блюд;	<i>Опрос, тест, контр. Раб, Практич. раб.</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>
	315	очередность и технику подачи блюд и напитков;	<i>Опрос, тест, контр. раб</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>
	316	кулинарную характеристику блюд, смешанные и горячие напитки, коктейли	<i>Опрос, тест, контр. раб</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>
	317	правила сочетаемости напитков и блюд;	<i>Опрос, тест, контр. раб</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>
	318	требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков;	<i>Опрос, тест, контр. раб</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>
	319	способы замены использованной посуды и приборов;	<i>Опрос, тест, контр. раб</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>
	У5	подачи блюд и напитков разными способами;	<i>Опрос, тест, контр. Раб Практич. раб.</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>
	У6	расчета с потребителями;	<i>Опрос, тест, контр. раб</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>
	У15	подавать алкогольные и безалкогольные напитки, блюда различными способами;	<i>Опрос, тест, контр. раб</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>
	У16	соблюдать очередность и технику подачи блюд и напитков;	<i>Опрос, тест, контр. раб</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
	У17	соблюдать требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков;	<i>Опрос, тест, контр. раб</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>
Тема 8. Обслуживание приемов и банкетов	320	правила культуры обслуживания, протокола и этикета при взаимодействии с гостями;	<i>Опрос, тест, контр. раб</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>
	У21	обслуживать массовые банкетные мероприятия и приемы	<i>Практич. раб.</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>
	У22	обслуживать иностранных туристов	<i>Опрос, тест, контр. раб</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>
	У24	осуществлять подачу блюд и напитков гостям различными способами;	<i>Опрос, тест, контр. раб</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>
	У25	предоставлять счет и производить расчет с потребителями;	<i>Практич. раб.</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>
Тема 9. Специальные формы обслуживания	322	правила составления и оформления меню, обслуживание массовых банкетных мероприятий и приемов	<i>Опрос, тест, контр. раб</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>
	У7	обслуживания потребителей при использовании специальных форм организации питания;	<i>Опрос, тест, контр. раб</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>
	У27	производить расчет с потребителем, используя различные формы расчета;	<i>Опрос, тест, контр. раб</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>
	У28	изготавливать смешанные, горячие напитки, коктейли	<i>Опрос, тест, контр. раб</i>	<i>Тест, ответы на вопросы</i>

4 Описание процедуры оценивания

Результаты обучения по дисциплине, уровень сформированности компетенций оцениваются по четырём бальной шкале оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»

Текущая аттестация по дисциплине проводится с целью систематической проверки достижений обучающихся. Объектами оценивания являются: степень усвоения теоретических знаний, уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы, качество выполнения самостоятельной работы, учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине).

При проведении промежуточной аттестации оценивается достижение студентом запланированных по дисциплине результатов обучения, обеспечивающих результаты освоения образовательной программы в целом.

Критерии оценивания устного ответа

(оценочные средства: *собеседование, устное сообщение,*)

5 баллов - ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

4 балла - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускаются одна - две неточности в ответе.

3 балла – ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

2 балла – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

Критерии оценивания письменной работы

(оценочные средства: *реферат, конспект, контрольная работа, письменный отчет по лабораторной работе, доклад (сообщение), в том числе выполненный в форме презентации*).

5 баллов - студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Проблема раскрыта полностью, выводы обоснованы. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент владеет навыком самостоятельной работы по заданной теме; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.

4 балла - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Проблема раскрыта. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы.

3 балла – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны

и/или выводы не обоснованы Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы.

2 балла - работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Проблема не раскрыта. Выводы отсутствуют. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

Критерии оценивания тестового задания

Оценка	<i>Отлично</i>	<i>Хорошо</i>	<i>Удовлетворительно</i>	<i>Неудовлетворительно</i>
Количество правильных ответов	91 % и \geq	от 76% до 90,9 %	не менее 61%	менее 61%

Критерии выставления оценки студенту на зачете

(оценочные средства: *устный опрос в форме ответов на вопросы билетов, устный опрос в форме собеседования, выполнение письменных разноуровневых задач и заданий.*)

Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенций
«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на продвинутом уровне: обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на пороговом уровне: имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ, при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже порогового: выявляется полное или практически полное отсутствие знаний значительной части программного материала, студент допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, умения и навыки не сформированы.

5. Примеры оценочных средств для проведения текущей аттестации

5.1 Вопросы для собеседования (устного опроса):

Тема 1

1. Дайте определение предприятия общественного питания?
2. Какие организационно- правовые формы могут иметь предприятия общественного питания?
3. Какие учредительные документы должны иметь предприятия для регистрации?
4. Какие услуги могут предоставлять предприятия общественного питания?
5. По каким признакам классифицируются предприятия общественного питания?
6. По каким признакам, и какие предприятия делятся на классы?
7. По каким признакам делятся предприятия на типы?
8. Назовите основные типы предприятий общественного питания?
9. Каким требованиям отвечают услуги общественного питания?
10. Какие факторы необходимо учитывать при размещении предприятий питания?

Тема 2 Характеристика торговых помещений

1. Перечислите виды торговых помещений?
2. Какие нормы площади на одно посадочное место утверждены для различных типов П.О.П?
3. Какие требования предъявляются к вестибюлю?
4. Дайте характеристику гардероба?
5. Назначение аванзал, его характеристика?
6. Какие требования предъявляются к торговым залам?
7. Дайте определение торговым залам?
8. Какие требования предъявляются к интерьеру залов ресторанов различных классов?
9. Какие требования предъявляются к туалетным комнатам предприятий общественного питания?
10. Современные требования к мебели залов ресторанов и баров?

Тема 3 Столовая посуда, приборы, столовое белье

1. Назовите специальные виды мебели для торговых залов предприятий питания?
2. Требования предъявляемые к обычным, банкетным, фуршетным столам?
3. Назначение подсобных столов, сервантов и передвижных столиков для официантов?
4. Назовите размеры столов, используемых в предприятиях общественного питания?
5. Требования, предъявляемые к креслам и стульям используемых в П.О.П.?
6. Назовите виды столовой посуды и приборов, требования к ним?
7. Перечислите ассортимент фарфорово-фаянсовой посуды и её ассортимент?
8. Дайте характеристику хрустальной и стеклянной посуды и её ассортимент?
9. Какие приборы относят к основным? Их назначение и характеристика?
10. Виды столового белья, их характеристика?

Тема 4 Информационное обеспечение процесса обслуживания

1. Что такое меню и какие факторы учитываются при его составлении?
2. От чего зависит ассортимент блюд на предприятиях питания?
3. Каков порядок расположения блюд и закусок в меню?
4. Перечислите виды меню?
5. Характеристика меню со свободным выбором блюд и меню дежурных блюд в ресторане?
6. Характеристика меню комплексных завтраков, обедов, ужинов.
7. Характеристика меню дневного рациона питания.
8. Каковы особенности меню банкета и для специальных видов обслуживания?
9. Порядок расположения винно-водочных изделий в преискусуртанте?
10. Требования к оформлению меню?

Тема 5. Этапы организации обслуживания

1. В чем заключается подготовка торгового зала к обслуживанию?
2. Требования к расстановке мебели, варианты расстановки?
3. Правила расстановки других видов оборудования торгового зала?
4. Как подготавливают столовую посуду и приборы к обслуживанию?
5. Как готовят приборы со специями?
6. Основные правила накрытия столов скатертями?
7. Основные правила сервировки столов?
8. Виды сервировки стола?
9. Варианты сервировки стола?
10. В чем заключается подготовка персонала к обслуживанию?
11. Какие общие требования предъявляют к обслуживающему персоналу?

Тема 6. Организация процесса обслуживания в зале

1. Правила встречи и размещение гостей?
2. Как принимается и оформляется заказ?
3. Правила работы с подносом?
4. Как подается продукция из сервис-бара ?
5. Правила расчета с гостями в ресторанах и барах, как происходит уборка столов и замена использованной посуды?

Тема 7. Правила подачи кулинарной, кондитерской продукции

1. Методы подачи блюд: в обнос (французский), с применением подсобного приставного стола (английский), с использованием элементов самообслуживания (русский).
2. Правила подачи холодных блюд и закусок.
3. Правила подачи горячих закусок.
4. Подбор посуды и правила подачи супов.
5. Правила подачи вторых горячих блюд. Установить очередность подачи, подобрать посуду и приборы.
6. Правила подачи горячих и холодных сладких блюд.
7. Подача буфетной продукции. Порядок получения готовой продукции с производства.

Тема 8 -9. Обслуживание приемов и банкетов. Специальные формы обслуживания.

1. Перечислите виды банкетов?
2. Каков порядок приема заказов на обслуживание торжеств?
3. Дайте характеристику банкета за столом с полным обслуживанием официантами. Каковы его особенности?
4. Каковы особенности организации банкете за столом с частичным обслуживанием Официантами?
5. Правила расчета посуды и приборов для банкета.
6. Виды дипломатических приемов.
7. Характеристика банкета-фуршета. В чем его особенность?
8. Характеристика банкета-коктейля и правила его проведения.
9. Дайте характеристику обслуживания по типу «шведский стол».
10. Дайте характеристику обслуживания пассажиров других видов транспорта (водный, авиа, автотранспорт).

5.2 Темы рефератов

1. Характеристика потребительского рынка г. Владивостока и поиск перспективных направлений развития
2. Стили интерьеров для предприятий общественного питания
3. Народные промыслы в изготовлении посуды
4. Современные концепции в информационном обеспечении в предприятиях общественного питания
5. Кейтеринг: виды, характеристика

5.3 Примеры тестовых заданий

Выберите правильные ответы из предлагаемых вариантов

Тестовое задание 1

1. Услуги по организации досуга включают:

1. Услугу питания
2. Услугу изготовления кулинарной продукции
3. Организацию музыкального обслуживания
4. Организацию проведения концертов
5. Предоставление газет, журналов
6. Организацию танцевальной программы

2. Методы обслуживания:

1. Самообслуживание
2. Обслуживание официантами
3. Обслуживание барменами
4. Через автоматы
5. Кассиром
6. Столы саморасчета

3. По способу расчета с потребителями различают виды самообслуживания

1. Саморасчет
2. Предварительный расчет
3. Непосредственный расчет

4. Последующий расчет
5. Оплата после приема пищи
6. Через официанта

4. Для организации завтраков в ресторане используется вид меню:

1. Меню дежурных блюд
2. Комплексное меню
3. Меню заказных блюд
4. Банкетное меню
5. Меню для обслуживания по типу «Шведский стол»
6. Меню дневного рациона питания

5. Вид сервиса, при котором официанты обслуживают посетителей в перчатках:

1. Французский
2. Русский
3. Немецкий
4. Американский
5. Английский
6. Все вышеперечисленные

6. Норма официантов при организации банкета с полным обслуживанием:

1. 1 официант на 2-4 человека
2. 1 официант на 4-6 человек
3. 1 официант на 6-8 человек
4. 1 официант на 8-10 человек
5. 1 официант на 10-12 человек
6. 1 официант на 12-14 человек

7. Норма официантов при организации банкета с частичным обслуживанием:

1. 1 официант на 2-4 человека
2. 1 официант на 4-6 человек
3. 1 официант на 6-8 человек
4. 1 официант на 8-10 человек
5. 1 официант на 10-12 человек
6. 1 официант на 12-14 человек

8. Банкеты, для которых не накрывают столы:

1. Дипломатический прием
2. Банкет-чай
3. Кофе-брейк
4. Банкет-фуршет
5. Банкет-коктейль
6. Банкет с частичным обслуживанием официантов

9. Банкеты, которые проводят «стоя»:

1. Дипломатический прием
2. Банкет-чай
3. Кофе-брейк
4. Банкет-фуршет
5. Банкет-коктейль
6. Банкет с частичным обслуживанием официантов

10. Особенности, отличающие предприятия питания в гостиницах

1. Услуги питания могут быть включены в стоимость проживания
2. Услуги питания не могут быть включены в стоимость проживания
3. Наличие постоянного контингента посетителей
4. Зависимость от загрузки гостиничного фонда
5. Возможность предоставления кейтеринговых услуг

6. Особый режим работы

11. Факторы, влияющие на состав предприятий питания в гостинице:

1. Вид гостиничного предприятия
2. Класс гостиничного предприятия
3. Месторасположение
4. Возраст и пол проживающих
5. Национальные особенности
6. Все вышеперечисленное

12. Деятельность службы питания в гостинице взаимосвязана с:

1. Служба управления номерным фондом
2. Административно-хозяйственная служба
3. Коммерческая служба
4. Инженерно-техническая служба
5. Бизнес-центр
6. Служба вспомогательных услуг

Тестовое задание 2

1. Требования, которым должны отвечать услуги питания, предоставляемые в гостинице:

1. Соответствие целевому назначению
2. Точность и своевременность предоставления
3. Безопасность
4. Культура обслуживания
5. Экологичность
6. Непрерывность

2. Подразделения, которые не входят в структуру службы питания:

1. Банкетная служба
2. Кейтеринговая служба
3. Служба посыльных
4. Обслуживанием питанием в номерах
5. Служба горничных
6. Административно-хозяйственная служба

3. Самостоятельное обслуживание питанием называется:

1. Шведский стол
2. Буфетное обслуживание
3. Американский сервис
4. Английский сервис
5. Немецкий сервис
6. Французский сервис

4. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «НВ - Полупансион»:

1. Континентальный
2. Расширенный
3. Английский
4. Американский
5. Шведский стол
6. Завтрак с шампанским

5. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «ВВ - только завтрак»:

1. Континентальный

2. Расширенный
3. Английский
4. Американский
5. Шведский стол
6. Завтрак с шампанским

6. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «FB – полный пансион»:

1. Континентальный
2. Расширенный
3. Английский
4. Американский
5. Шведский стол
6. Завтрак с шампанским

7. Прогрессивные формы обслуживания, которые применяются в предприятиях питания гостиниц:

1. Чайные, кофейные и витаминные столы
2. Развозная торговля в зале
3. Обслуживание в номерах
4. Бизнес-ланчи
5. Залы-экспрессы
6. Воскресные бранчи

8. Вид меню, по которому блюда готовят «на заказ»:

1. A la carte
2. Табльдот
3. Carte du jour
4. Шведский стол
5. Стол-буфет
6. Цикличное меню

9. Вид меню, который используется при организации питания в санаториях:

1. A la carte
2. Табльдот
3. Carte du jour
4. Шведский стол
5. Стол-буфет
6. Цикличное меню

10. Вид меню, который используется при организации питания по типу «Все включено»:

1. Шведский стол
2. A la carte
3. Табльдот
4. Стол-буфет
5. Цикличное меню
6. Carte du jour

11. Столовые для персонала в гостинице могут относиться к столовым:

1. Закрытого типа
2. Полузакрытого типа
3. Коммерческие
4. Социально-ориентированные

- 5.. Открытого типа
- 6. Все вышеперечисленное

12. Система питания в гостинице, в стоимость проживания которой включен только завтрак:

- 1.BB
- 2.HB
- 3.HB+
- 4.FB
- 5.FB+
- 6.ALL

Ключ к правильным ответам:

ТЕСТ 1											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3,4,6	1,2,4	1,2,3, 4,5	3,5,6	1	3	5	5	3,4,5	1,2,5	1,3	1,3, 4,5
ТЕСТ 2											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1,3,4,5	3,5,6	1,2	2	1	5	4,6	1	6	1	1	1

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)

Оценка уровня подготовки

балл (отметка) вербальный аналог

91 ÷ 100 5 отлично

76 ÷ 90 4 хорошо

61 ÷ 75 3 удовлетворительно

менее 61 2 неудовлетворительно

За правильный ответ на вопросы или верное решение задачи выставляется положительная оценка – 3 балл.

За неправильный ответ на вопросы или неверное решение задачи выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

Перевод в отметку:

30-27 баллов-«5»

26-24 баллов-«4»

23-21 баллов-«3»

Если набрано меньше 20 баллов ответ не оценивается.

Выберите правильные ответы из предлагаемых вариантов

Тестовое задание 3.

1. Рестораны и бары класса "высший" имеют следующий уровень обслуживания и номенклатуру предоставляемых услуг

а) изысканность интерьера, высокий уровень комфортности, широкий выбор услуг, ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд, изделий для ресторанов, широкий выбор заказных и фирменных напитков, коктейлей - для баров;

б) оригинальность интерьера, выбор услуг, комфортность, разнообразный ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд и изделий для ресторанов, широкий выбор фирменных и заказных напитков и коктейлей - для баров;

в) гармоничность, комфортность и выбор услуг, разнообразный ассортимент фирменных блюд и изделий и напитков сложного приготовления для ресторанов, набор напитков, коктейлей несложного приготовления, в т.ч. заказных и фирменных - для баров.

2. Столовая

а) предприятие общественного питания с ограниченным ассортиментом блюд несложного приготовления из определенного вида сырья и предназначенное для быстрого обслуживания потребителей.

б) общедоступное или обслуживающее определенный контингент потребителей предприятие общественного питания, производящее и реализующее блюда в соответствии с разнообразным по дням недели меню.

в) предприятие по организации питания и отдыха потребителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента продукции. Реализует фирменные, заказные блюда, изделия и напитки.

3. Меню составляет ежедневно

а) заведующий производством (шеф-повар)

б) администратор (метрдетель).

в) бухгалтер калькулятор

г) директор

4. Оборачиваемость мест на предприятиях общественного питания это

а) кратность использования мест за определенный промежуток времени.

б) способность зала одновременно вмещать предусмотренное нормативами число потребителей, выраженная числом мест.

5. Свежеприготовленная пища с остатками от предыдущего дня

а) не должна смешиваться

б) может смешиваться, с условием реализации в течение 1 часа.

6. На временных организациях общественного питания быстрого обслуживания, к которым могут относиться палатки, автоприцепы, фургоны и другие, в ассортимент реализуемой продукции могут включаться:

а) готовые пищевые продукты промышленного производства,

б) изделия из полуфабрикатов высокой степени готовности.

в) пищевые продукты или сочетание продуктов, прошедшие одну или две стадии кулинарной обработки

7. На территории, прилегающей к предприятию и доступной для потребителей, допускается:

а) проведение погрузочно-разгрузочных работ;

б) складирование тары;

в) размещение контейнеров с мусором;

г) размещение наклонных пандусов у входных дверей для проезда инвалидов колясок

д) сжигание мусора, порожней тары, отходов.

8. В каких трех предприятиях в соответствии с «требованиями к методам обслуживания потребителей, форменной одежде...» может отсутствовать женский туалет с помещением для мытья рук

а) ресторан

б) кафе

в) бар

г) столовая

д) закусочная

9. Допускается однозальная планировка с выделением отдельных рабочих зон, оснащенных оборудованием:

а) в столовых и барах с маленькой пропускной способностью, ограниченными площадями, имеющими одну входную группу не позволяющую исключить встречного движения посетителей и персонала

б) при работе организаций быстрого обслуживания на полуфабрикатах высокой степени готовности, в которых используются малогабаритное специализированное технологическое оборудование, посуда и приборы одноразового использования.

10. Безопасность услуги общественного питания:

а) совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

б) комплекс свойств услуги (процесса), при которых она под влиянием внутренних и внешних опасных (вредных) факторов оказывает воздействие на потребителя, не подвергая его жизнь, здоровью и имуществу риску.

11. Первое помещение, куда попадают посетители и где начинается их обслуживание. В зависимости от того, как оно оформлено, насколько любезен обслуживающий персонал,

складывается первое мнение об уровне обслуживания в данном ресторане. В нем размещаются тамбуры, холлы, гардероб для посетителей, лестничные клетки, а также санитарные узлы. Главная функция — организация потоков движения посетителей.

а) Сервизная

б) Аванзал

в) Вестибюль

12. Разделение труда внутри предприятия общественного питания может быть функциональным, технологическим и квалификационным. Функциональное разделение труда –

а) предусматривает отделение простых работ от более сложных при их профессиональной однородности. Например, при звеньевом методе обслуживания потребителей в ресторане официант 5-го разряда выполняет более сложную работу (прием заказов, подача блюд), чем официант 3-го разряда (уборка использованной посуды, досервировка стола)

б) направлено на определение конкретных функций работников. Например, разделение труда между работниками, осуществляющими функции по управлению предприятием, приготовлению блюд или обслуживанию потребителей, а также выполняющими вспомогательные операции.

в) основан на распределении обязанностей между работниками по стадиям производственного процесса или отдельным операциям, например специализация работников на выполнении процессов механической или тепловой обработки продуктов, приготовлении определенных групп блюд и т. д.

13. Среди способов развития современных предприятий общепита можно выделить прежде всего такую концепцию развития, как расширение, которое может быть географическим и горизонтальным. Географическое расширение — это

а) стратегия, при которой предприятие ресторанного бизнеса увеличивает количество

управляемых им объектов в различных географических регионах.

б) расширение путем распространения сферы своих интересов на смежные виды деятельности (транспорт, досуг и т. д.).

14. Интеграция является одним из направлений развития, которое позволяет в результате установления между предприятиями определенных взаимоотношений

снизить уровень неопределенности в сбыте и снабжении, привлечь дополнительные ресурсы, а для многих предприятий является необходимым условием выживания. Различают вертикальную и горизонтальную интеграцию. Горизонтальная интеграция предполагает

- а) объединение предприятий внутри одной отрасли
- б) межотраслевые альянсы.

15. Совмещение профессий на предприятиях общественного питания способствует:

а) сокращению трудовых движений и приемов, выполняемых работником, и, как результат, сокращению физической нагрузки.

б) уплотнению рабочего дня, взаимозаменяемости работников, повышению их квалификации, росту материальной заинтересованности, а также более эффективному использованию оборудования

16. Интерфейсные программы АСУ могут разрабатываться для следующих систем: бухгалтерская; диспенсерная; модули тарификации; нейджиговая и т.д. Дисперсная система -

а) например, система управления бильярдом — управление светом над столом, отсчет

времени игры и т. д.;

б) позволяет сотрудникам (кухни, бара) и гостям передавать информацию официантам

в) система контроля разлива напитков.

17. Первым предприятием питания, единственным, и притом вполне самобытным славянским питейным заведением долгое время просуществовавшим на Руси была

а) ресторасьон

б) корчма

в) кабак

Ответы к тестам

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Б	Б	А	А	А	А,Б	Г	Б,Г,Д	Б	Б	В	Б	А	А	Б	Б	Б

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)

Оценка уровня подготовки

балл (отметка) вербальный аналог

91 ÷ 100 5 отлично

76 ÷ 90 4 хорошо

61 ÷ 75 3 удовлетворительно

менее 61 2 неудовлетворительно

За правильный ответ на вопросы или верное решение задачи выставляется положительная оценка – 3 балл.

За неправильный ответ на вопросы или неверное решение задачи выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

Перевод в отметку:

30-27 баллов-«5»

26-24 баллов-«4»

23-21 баллов-«3»

Если набрано меньше 20 баллов ответ не оценивается.

5.4 Примеры заданий для контрольной работы

Контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля.

1. Контрольные работы (по вариантам)

Вариант 1

1. Банкет с частичным обслуживанием официантами: определение, назначение, краткая характеристика.
2. Факторы, влияющие на уровень качества обслуживания посетителей ресторана.
3. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
 - дипломатический прием на 160 человек,
 - юбилей на 40 человек,
 - свадьба на 90 человек,
 - банкет-фуршет на 300 человек.

Вариант 2

1. Банкет с полным обслуживанием официантами: определение, назначение, краткая характеристика.
2. Вы вместе с шеф-поваром составляете меню в соответствии с концепцией вашего ресторана. Какими принципами вы будете руководствоваться при составлении и оформлении меню?
3. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
 - дипломатический прием на 80 человек,
 - юбилей на 36 человек,
 - банкет-чай на 18 человек,
 - банкет-фуршет на 100 человек.

Вариант 3

1. Банкет-фуршет: определение, назначение, краткая характеристика.
2. При повышении рентабельности предприятия общественного питания применяют убеждающую продажу блюд и напитков. Раскройте суть убеждающей продажи.
3. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
 - дипломатический прием на 40 человек,
 - свадьба на 60 человек,
 - банкет-кофе на 20 человек,
 - банкет-фуршет на 45 человек.

Вариант 4

1. Организация обслуживания по типу «Шведский стол»: определение, назначение, краткая характеристика.
2. Вы работаете менеджером в гостинице. Питание туристов – ваше направление. Перечислите способы предоставления услуги питания, проживающим в гостинице.
3. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
 - дипломатический прием на 120 человек,
 - свадьба на 80 человек,

- банкет-коктейль на 25 человек,
- банкет-фуршет на 60 человек.

Вариант 5

1. Прием-коктейль: определение, назначение, характеристика.
2. Укажите характерные особенности приёма в «обнос», особенности сервировки стола.
3. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
 - прием на 60 человек,
 - юбилей на 40 человек,
 - банкет-чай на 19 человек,
 - банкет-фуршет на 55 человек.

Вариант 6

1. В услуги предприятия общественного питания, в котором вы работаете, входит кейтеринг, вам предложили возглавить эту службу. Дайте характеристику кейтерингу и в чём заключается работа менеджера этой службы?
2. В чём заключается подача блюд «русским способом» и в каких случаях она применяется?
3. Рассчитайте необходимое количество столовой посуды и приборов для банкета-чай на 12 человек и количество официантов для обслуживания.

Вариант 7

1. Банкет-чай: определение, назначение, краткая характеристика.
2. Какова роль менеджера при проведении приёма или банкета. Особенности приёма заказа.
3. Рассчитайте необходимое количество столовой посуды и приборов для банкета - «юбилей» на 30 человек и количество официантов для его обслуживания.

Вариант 8

1. Особенности обслуживания участников симпозиумов, совещаний, конференций.
2. В чём заключается подача блюд «английским способом»?
3. Рассчитайте количество официантов для проведения приемов и банкетов:
 - прием на 40 человек,
 - банкет «Новый год» на 70 человек,
 - банкет-кофе на 12 человек,
 - банкет-фуршет на 80 человек.

Вариант 9

1. Особенности обслуживания проживающих в гостиницах, в номерах гостиниц.
2. Организация приемов, выбор типа приема, приглашение и размещение гостей. Этикет и деловой протокол.
3. Рассчитайте необходимое количество столовой посуды и приборов для официального приёма на 40 человек и количество официантов для его обслуживания.

6. Примеры оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

6.1 Вопросы для дифференцированного зачета по дисциплине «Организация обслуживания»

1. Современное состояние общественного питания
2. Основные тенденции развития общественного питания
3. Общие требования к предприятиям общественного питания
4. Характеристика услуг общественного питания
5. Особенности организации и общие требования к предприятиям общественного питания типа ресторан
6. Особенности организации и общие требования к предприятиям общественного питания типа кафе
7. Особенности организации и общие требования к предприятиям общественного питания типа столовая
8. Особенности организации и общие требования к предприятиям общественного питания типа бар
9. Особенности организации и общие требования к предприятиям общественного питания типа кофейня, кафетерий
10. Особенности организации и общие требования к предприятиям общественного питания типа предприятие быстрого обслуживания, закусочная
11. Классификация предприятий общественного питания
12. Организационно-правовые формы предприятий общественного питания
13. Особенности организации и общие требования к предприятиям общественного питания типов буфет, магазин кулинария
14. Функциональное назначение и цеховая структура производственных помещений
15. Меню и требования к их составлению
16. Помещения для обслуживания посетителей предприятия общественного питания
17. Порядок обслуживания посетителей
18. Специальные формы обслуживания
19. Подбор персонала предприятия общественного питания
20. Организационная структура предприятия общественного питания
21. Нормирование труда на предприятиях общественного питания
22. Техника безопасности
23. Автоматизированные системы управления на предприятиях общественного питания
24. Управление качеством на предприятиях общественного питания
25. Государственные стандарты для предприятий общественного питания
26. Санитарные правила для предприятий общественного питания
27. Задачи общественного питания.
28. Особенности деятельности предприятий ОП.
29. Структура предприятий ОП в зависимости от характера производственно-торгового процесса.
30. Действующие правила оказания услуг ОП.
31. Классификация услуг ОП и требования к ним.
32. Классификация предприятий ОП по различным признакам.
33. Характеристика ресторанов разных классов.
34. Характеристика столовых.
35. Характеристика закусочных.
36. Требования к размещению предприятий ОП.

38. Виды торговых помещений, их характеристика.
39. Интерьеры залов.
40. Оборудование торговых помещений.
41. Столовая посуда: характеристика по материалу, назначению.
42. Столовые приборы: характеристика по материалу, назначению.
43. Столовое белье: характеристика по материалу, назначению.
44. Информационное обеспечение торгового процесса.
45. Принципы составления меню.
46. Виды меню, особенности.
47. Карта вин, принципы составления.
48. Правила подбора напитков к блюдам и закускам.
49. Общие правила сервировки стола.
50. Предварительная и дополнительная сервировка стола.
51. Этикет еды.
52. Методы подачи блюд.
53. Правила обслуживания.
54. Расчет за питание, чаевые.
55. Приемы и банкеты. Классификация. Характеристика.
56. Обслуживающий персонал в предприятиях ОП, требования к нему.
57. Банкеты за столом с полным обслуживанием официантами.
58. Банкеты за столом с частичным обслуживанием официантами.
59. Банкеты-фуршеты.
60. Банкет-коктейль.
61. Комбинированные банкеты.
62. Организация обслуживания в гостиницах.
63. Организация обслуживания питанием в номерах гостиницы.
64. Прогрессивные формы и технологии обслуживания в предприятиях ОП.
65. Организация обслуживания питанием в местах массового отдыха.
66. Организация обслуживания питанием на транспорте.
67. Требования к предприятиям питания для туристов.
68. Документальное оформление питания туристов.
69. Порядок сертификации услуг питания.
70. Контроль в общественном питании
71. Дайте определение научной организации труда?
72. Какие факторы влияют на условия труда обслуживающего персонала?
73. Дайте характеристику индивидуальной форме обслуживания официантами?
74. Дайте характеристику звеньевой и бригадной форме обслуживания официантами?
75. Каким требованиям должен отвечать метрдотель?
76. Каким требованиям должен отвечать официант?
77. Каким требованиям должен отвечать бармен?
78. Квалификационные характеристики официантов, барменов, буфетчиков.
79. Перечислите права и обязанности метрдотеля.
80. Дайте определения процесса обслуживания?
81. Дайте определение методов и форм обслуживания?
82. Назовите основные виды обслуживания в общественном питании?
83. Перечислите методы обслуживания на предприятиях и дайте их характеристику?
84. Дайте характеристику прогрессивных технологий обслуживания?
85. Перечислите элементы обслуживания посетителей в ресторане, баре?
86. Значение общественного питания как отрасли народного хозяйства?
87. Каковы основные направления развития общественного питания в рыночных условиях?

88. Какие элементы включает в себя «система качества»?
89. Какими законами должны руководствоваться предприятия для обеспечения безопасной и качественной продукции?
90. Что такое сертификация продукции и услуг?
91. Перечислите основополагающие стандарты, необходимые для оценки и подтверждения соответствия продукции.
92. Что означает «концентрация» производства?
93. Что понимается под «специализацией» производства?
94. Что такое «франчайзинг»?
95. Дайте определение культуры обслуживания и факторы определяющие её?

6.2 Примеры тестовых заданий

Задания для зачета по дисциплине:

ТЕСТОВОЕ ЗАДАНИЕ 4

- 1. Чем объясняется выпуск ресторанных блюд небольшими партиями (по мере реализации)?**
- а) Особыми санитарно-гигиеническими требованиями.
 - б) Небольшими сроками реализации блюд.
 - в) Высокой стоимостью блюд.
- 2. Режим работы ресторана зависит от**
- а) Ассортимента блюд.
 - б) Форм и методов обслуживания.
 - в) Особенности обслуживаемого контингента.
- 3. Предприятие питания является доготовочным, если.**
- а) Работает на полуфабрикатах различной степени готовности.
 - б) Имеет цеховую структуру производства.
 - в) Выпускает кулинарную продукцию для розничной продажи.
- 4. Если ресторан выпускает широкий ассортимент разнообразных блюд смешанной кухни, то его можно отнести к**
- а) Специализированным предприятиям общественного питания.
 - б) Концептуальным предприятиям общественного питания.
 - в) Универсальным предприятиям общественного питания.
- 5. Как классифицирует ГОСТ Р 50762-95 рестораны по уровню и характеру услуг?**
- а) На категории
 - в) На виды.
- 6. На изменении чего может сказаться смена названия ресторана?**
- а) Месторасположение.
 - б) Квалификация работников.
 - в) Ассортимент блюд.
- 7. Назовите признак сетевого ресторана:**
- а) Организационно-хозяйственная обособленность.
 - б) Управление из единого центра.

в) Права и обязанности юридического лица

8. Определяющим признаком ресторана, как предприятия общественного питания является:

- а) Экспресс-обслуживание клиентов.
- б) Сочетание обслуживания с организацией отдыха.
- в) Обслуживание официантами.

9. Как называется группа помещений ресторана, обеспечивающая его внутрихозяйственную деятельность?

- а) Складская.
- б) Бытовая.
- в) Производственная.

10. Как называют доставку сырья на предприятие общественного питания силами и средствами поставщиков?

- а) Прямая.
- б) Централизованная.
- в) Децентрализованная.

11. Величина товарных запасов сырья на предприятии общественного питания зависит от

- а) Контингента питающихся.
- б) Кулинарной специализации предприятия общественного питания.
- в) «Мощности» предприятия.

12. Где в составе предприятия общественного питания лучше располагать камеру пищевых отходов?

- а) На 1 этаже с выходом наружу.
- б) Рядом с моечной столовой посуды с выходом на раздаточную.
- в) Рядом с туалетными комнатами персонала.

13. Какую информацию о предприятии общественного питания можно извлечь, используя СНиП?

- а) Уровень оснащения оборудованием и инвентарем.
- б) Санитарные требования к организации работы.
- в) Состав и площади помещений.

14. Что вкладывают в понятие «мощность» предприятия общественного питания?

- а) Габаритные размеры здания.
- б) Объем и характер услуг.
- в) Количество посадочных мест и выпускаемых блюд.

15. Как называют производственный участок, оснащенный необходимым оборудованием для определенного технологического процесса?

- а) Рабочее место.
- б) Технологическая линия.
- в) Специализированная зона.

16. Что отличает цеховую структуру производства от бесцеховой?

- а) Административная самостоятельность.
- б) Наличие специализированных рабочих мест.
- в) Объем производства.

17. Основное требование к размещению технического оборудования в производственных помещениях – это

- а) Соблюдение гигиенических норм.
- б) Соблюдение хода технологического процесса.

- в) Соблюдение техники безопасности.
- 18. Где в составе ресторана находится цех доработки полуфабрикатов?**
- В группе заготовочных цехов.
 - В технической группе помещений.
 - В группе доготовочных цехов.
- 19. Основной производственный цех ресторана называется «горячим» т.к. в нем .**
- Осуществляют тепловую обработку продуктов.
 - Высокая температура производственного помещения.
 - Большая трудоемкость процесса.
- 20. «Раздаточная» в ресторане представляет собой.**
- Производственную зону с выходом на нее основных производственных цехов.
 - Отдельное изолированное помещение, где осуществляется отпуск продуктов.
 - Прилавок для самообслуживания гостей.
- 21. Сущность меню table d'hote:**
- порционные блюда с индивидуальной ценой на каждое;
 - выбор одного или нескольких вариантов блюд по фиксированным ценам;
 - блюда, которые можно заказать в любое время суток;
- 22. Банкеты квалифицируются по:**
- способу организации приема пищи за столом;
 - способу организации подачи пищи;
 - по ассортименту блюд и напитков;
- 23. Промежуток времени проведения банкета-чая:**
- 12-14 часов;
 - 14-16 часов;
 - 16-18 часов;
- 24. Аперитив — это:**
- алкогольный напиток, который подают до еды;
 - алкогольный напиток, который подают во время еды;
 - алкогольный напиток, который подают после еды;
- 25. Как называется алкогольный напиток, который подают после еды для улучшения и стимуляции пищеварения?**
- аперитив;
 - директив;
 - диджестив;
- 26. Какой метод обслуживания применяется для свадеб, юбилеев, домашних торжеств и праздничных вечеров?**
- с полным обслуживанием официантами;
 - по типу «шведский стол»;
 - с частичным обслуживанием официантами;
- 27. Организации службы Рум-сервис – это:**
- доставка еды и напитков в номера проживающих в гостиницах, отелях;
 - организация питания на борту самолёта;
 - организация питания в железнодорожном транспорте;
- 28. Воскресный бранч – это:**
- семейный поздний завтрак, плавно переходящий в обед;
 - званный ужин;
 - ранний завтрак;
- 29. Кофе-брейк – это:**
- короткий перерыв во время научной конференции, семинаров и т.п.;
 - завтрак;

в) полдник;

31. Социально-ориентированные предприятия питания:

а) кафе, бары, кофейни, бистро ;

б) столовые на предприятиях, в учебных заведениях, в учреждениях;

в) магазины кулинарии

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)

Оценка уровня подготовки

балл (отметка) вербальный аналог

91 ÷ 100 5 отлично

76 ÷ 90 4 хорошо

61 ÷ 75 3 удовлетворительно

менее 61 2 неудовлетворительно

За правильный ответ на вопросы или верное решение задачи
выставляется положительная оценка – 3 балл.

За неправильный ответ на вопросы или неверное решение задачи
выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

Перевод в отметку:

30-27 баллов-«5»

26-24 баллов-«4»

23-21 баллов-«3»

Если набрано меньше 20 баллов ответ не оценивается.

№ вопроса	Ответ	№ вопроса	Ответ	№ вопроса	Ответ
1	Б	11	В	21	Б
2	В	12	А	22	А,Б
3	А	13	В	23	В
4	В	14	В	24	А
5	А	15	А	25	В
6	В	16	В	26	В
7	В	17	Б	27	А
8	Б	18	А	28	А
9	В	19	А	29	А
10	Б	20	А	30	Б,В

