

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

**КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КРАСНОЯРСКИЙ КОЛЛЕДЖ ОТРАСЛЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»**

РАССМОТРЕНО

методической комиссией
протокол № 10 от 10.06.2026 г.

УТВЕРЖДЕНО

Директор КГАБПОУ «ККОТиП»
_____/Н. В. Журова/
Приказ № 01-55-1п от 29.06.2026 г.

**ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ
СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

на базе основного общего образования

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЯ ПИТАНИЯ

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 439164ECC03A3D5CF8A6924859ABCB93
Владелец: Журова Наталья Валерьевна
Действителен: с 12.12.2025 до 07.03.2027

Красноярск, 2026

СОСТАВ КОМПЛЕКТА

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

1.1 Область применения

1.2 Описание процедуры оценки и системы оценивания

1.3 Общие положения об организации оценки освоения программы профессионального модуля

1.4 Формы текущего контроля и промежуточной аттестации при освоении профессионального модуля

1.5 Инструменты оценки для проведения дифференцированного зачета по МДК

1.6 Инструменты оценки проверочной работы

1.7 Инструменты оценки практической квалификационной работы

2. Комплект контрольно–оценочных средств

2.1. Комплект контрольно–оценочных средств текущего контроля по МДК

2.2. Комплект контрольно–оценочных средств текущего контроля по учебной практике

2.3. Комплект контрольно–оценочных средств по производственной практике

2.4. Комплект контрольно–оценочных средств, для проведения экзамена (квалификационного) по профессиональному модулю

Приложения

1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Область применения

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для оценки результатов освоения профессионального модуля ПМ.02 Предоставление услуг предприятия питания адаптированной основной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

1.2 Описание процедуры оценки и системы оценивания

Фонд оценочных средств (ФОС) представляет собой совокупность контролирующих материалов, включающих контрольно-оценочные средства для проведения текущего и промежуточного контроля по ПМ.02 Предоставление услуг предприятия питания.

При разработке оценочных средств учтены требования ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части ПМ.02 Предоставление услуг предприятия питания.

Комплект контрольно-оценочных средств позволяет оценивать личностные результаты, общие и профессиональные компетенции, формируемые в рамках модуля ПМ.02 Предоставление услуг предприятия питания

<i>Код</i>	<i>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</i>
ВД 2	Предоставление услуг предприятия питания
ПК 2.1.	Выявлять потребности и формировать спрос на продукцию и услуги общественного питания
ПК 2.2.	Организовывать выпуск продукции в предприятиях общественного питания
ПК 2.3.	Организовывать деятельность и осуществлять обслуживание в организациях питания
ПК 2.4.	Контролировать качество продукции и услуг общественного питания

<i>Код</i>	<i>Наименование общих компетенций</i>
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

В результате освоения профессионального модуля студент должен

Владеть навыками	– оценки материальных ресурсов предприятия питания; – оценки функциональных возможностей персонала предприятия питания; – планирования текущей деятельности предприятия питания – формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания; – координации и контроля деятельности предприятия питания; – планирования потребностей производственной службы в материальных ресурсах и персонале;
------------------	--

	– проведения вводного и текущего инструктажа сотрудников производственной службы; – распределения обязанностей и определение степени ответственности сотрудников производственной службы; – координации деятельности сотрудников производственной службы; – контроля выполнения сотрудниками регламентов производственной службы; – взаимодействия со службой обслуживания и другими структурными подразделениями предприятия питания; – управления конфликтными ситуациями в коллективе; – реализации мер по стимулированию персонала, повышению их мотивации и лояльности – организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; – приема и оформления заказа на бронирование столика; – приема и оформления заказа на продукцию на вынос и на доставку; – предоставления информации об организации питания; – ведения учета заказанных столиков в зале организации питания; – встречи и приветствия гостей в организации питания; – информирования гостей о работе организации питания и предоставляемых услугах; – размещения гостей за столом в зале организации питания; – подготовки зала обслуживания организации питания перед началом обслуживания гостей и перед закрытием зала; – подготовки (досервировка, пересервировка) стола для подачи очередного блюда и к приходу новых гостей; – проверки состояния столовой посуды и приборов (чистота, целостность); – подачи блюд и напитков гостям организации питания; – сбора использованной столовой посуды и приборов со столов; – поддержания чистоты и порядка в зале обслуживания; – подготовки мебели, оборудования и инвентаря, посуды бара, буфета к обслуживанию гостей; – приготовления заготовок для напитков; – приготовления свежавыжатых соков; – реализации готовых к употреблению безалкогольных напитков; – уборки использованной барной посуды со столов бара и барной стойки; – приема, оформления и уточнения заказа гостей организации питания; – рекомендации гостям организации питания по выбору блюд и напитков; – передачи заказа гостей организации питания на кухню и в бар организации питания; – досервировки стола в соответствие с заказом гостей организации питания; – получения блюд и напитков с кухни и бара организации питания; – подачи блюд и напитков гостям организации питания; – замены использованной посуды, приборов и столового белья; – оформления витрины и барной стойки; – приема, оформления и уточнения заказа на напитки и барную продукцию организации питания; – рекомендации гостям бара организации питания по выбору напитков и барной продукции; – приготовления и подачи алкогольных, безалкогольных коктейлей и напитков; – приготовления и подачи чая, кофе;
--	--

	– составления документации, отчетов посредством специализированных программ; – поддержания в чистоте и порядке столов в баре, барной стойки, барного инвентаря, посуды и оборудования; – подготовки зала и инвентаря для обслуживания мероприятий в организациях питания; – подготовки помещения и инвентаря для обслуживания гостей на выездных мероприятиях; – сервировки столов с учетом вида мероприятия; – подачи блюд и напитков гостям на мероприятиях в организациях питания и выездных мероприятиях; – подготовки контрольно-кассового оборудования к началу принятия и оформления платежей; – проведения кассовых операций оплаты по счетам за выполненный заказ.
Уметь	– анализировать результаты деятельности производственной службы и потребности в ресурсах, принимать меры по их изменению; – осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности производственной службы, взаимодействие с другими структурными подразделениями предприятия питания; – использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов производственной службы; – контролировать последовательность соблюдения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте; – осуществлять прием заказов по телефону, через веб-ресурсы, мобильные приложения; – использовать мессенджеры, чат-боты для приема заказа и первичного консультирования; – вносить и редактировать данные в системе управления взаимоотношениями с клиентами; – презентовать гостям организацию питания и предоставляемые услуги в организации питания; – предоставлять первичную консультацию об особенностях кухни, специальных предложениях организации питания; – провожать гостей к столу с учетом их пожеланий и возможностей организации питания; – использовать компьютер и мобильные устройства со специализированным программным обеспечением для отслеживания свободных для рассадки гостей столов в организации питания; – оказывать помощь в размещении гостей за столом и размещении вещей гостей организации питания; – создавать атмосферу доброжелательности и гостеприимства в организации питания; – подавать гостям меню организации питания; – расставлять мебель (столы и стулья) в зале обслуживания организации питания; – подготавливать подносы, сервировочные тележки, подсобные столики, вспомогательные стойки к использованию; – протирать, полировать столовую посуду и приборы, наполнять приборы со специями в зале обслуживания организации питания; – проверять качество и состояние столового белья в организации питания; – рационально и безопасно расставлять чистую столовую посуду и приборы на подносе и сервировочной тележке в организации питания; – укладывать использованные столовые приборы на тарелку и лоток

	– размещать использованную столовую посуду и приборы на сервировочной тележке и перевозить ее; – переносить использованную столовую посуду и приборы вручную и на подносе; – сортировать использованную столовую посуду и приборы; – эстетично и безопасно упаковывать блюда на вынос в организации питания; – расставлять мебель в баре, включать и настраивать к использованию оборудование бара; – проверять состояние (чистоту, наличие сколов, трещин) столовой посуды и приборов; – расставлять бутылки с напитками и барную посуду на барной стойке и витрине бара; – сортировать столовую посуду и приборы по виду и назначению; – подбирать оборудование, инвентарь, посуду, необходимые для приготовления заготовок; – промывать, очищать, нарезать, измельчать зелень, фрукты и ягоды; – хранить приготовленные заготовки и украшения с учетом требований к безопасности пищевых продуктов; – выжимать сок из цитрусовых, мягких и твердых плодов; – порционировать, сервировать и украшать свежавыжатые соки и безалкогольные напитки для подачи гостям организации питания; – открывать бутылки с газированными и негазированными безалкогольными напитками; – разливать газированные и негазированные безалкогольные напитки; – чистить, мыть и содержать в рабочем состоянии оборудование бара и барный инвентарь; – эстетично и безопасно упаковывать напитки на вынос; – встречать, принимать гостей на мероприятиях в организациях питания и выездных мероприятиях; – соблюдать время, последовательность и синхронность подачи блюд и напитков при обслуживании гостей мероприятия; – использовать различные стили обслуживания гостей, соответствующие виду мероприятия; – выдерживать температуру подачи блюд и напитков при обслуживании гостей на мероприятиях; – сервировать, досервировывать, пересервировывать столы в соответствии с заказанными блюдами, напитками и последовательностью их подачи; – пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (далее – pos терминалами); – проводить оформление счета для оплаты; – применять скидки и наценки при проведении расчета в специализированных программах; – предоставлять счет гостям организации питания; – принимать оплату в наличной и безналичной формах; – оформлять возврат оформленных платежей; – формировать кассовые отчеты в специализированных программах; – подавать карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей; – использовать электронное меню, интерактивный бар; – консультировать гостей по выбору напитков и барной продукции; – эксплуатировать оборудование бара;
--	--

- пользоваться автоматизированными программами и мобильными терминалами при приеме заказа на напитки и барную продукцию;
- заносить в программы и редактировать данные по заказу в специализированных программах;
- подготавливать барную стойку и барные столики для подачи напитков и барной продукции;
- осуществлять проверку наличия маркировки алкогольной продукции, а также наличия сопроводительной документации (товарно-транспортные накладные, сертификаты, декларации);
- сканировать акцизную марку посредством 2d-сканера и оформлять списание алкогольной продукции;
- осуществлять процедуру списания алкогольной продукции при бое, порче, краже в специализированных программах учета;
- готовить, оформлять и подавать алкогольные и безалкогольные коктейли;
- готовить и подавать свежесжатые соки;
- готовить, оформлять и подавать чай, кофе;
- подавать вино, пиво, крепкие спиртные напитки;
- производить операции по подготовке напитков к презентации в присутствии гостей;
- разрешать конфликтные ситуации;
- производить инвентаризацию продуктов, сырья, используемых при приготовлении напитков и закусок;
- комбинировать различные способы приготовления и сочетания основных;
- продуктов с дополнительными ингредиентами для приготовления напитков и закусок;
- презентовать напитки с элементами бармен-шоу;
- составлять отчеты в специализированных программах учета о выполненных заказах и реализованной продукции в баре;
- ставить задачи сотрудникам, находящимся в подчинении, и контролировать выполнение вспомогательных работ по обслуживанию гостей в баре;
- составлять заявки на продукты, напитки и сырье, используемые при приготовлении напитков и закусок;
- проверять качество и соответствие оформления блюд и напитков установленным требованиям внутренних стандартов к качеству и оформлению блюд и напитков;
- досервировывать, пересервировывать стол в соответствии с заказанными блюдами и последовательностью подачи блюд и напитков;
- подавать блюда и напитки с подносов, сервировочных тележек и подсобных столиков;
- презентовать гостям блюда и напитки при подаче;
- производить операции по подготовке блюда и напитков к презентации в присутствии гостей;
- порционировать и доводить до готовности блюда в присутствии потребителей;
- разрешать конфликтные ситуации;
- подавать меню, карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей;
- выяснять пожелания и потребности гостя относительно заказа блюд и напитков;
- давать пояснения гостям по блюдам и напиткам;

	– консультировать потребителей по выбору напитков, их сочетаемости с блюдами; – пользоваться автоматизированными программами и мобильными терминалами при приеме заказа на блюда и напитки; – заносить и редактировать данные по заказу в специализированных программах организации питания; – использовать электронное меню, интерактивный стол в организации питания.
Знать	– законодательство российской федерации, регулирующее деятельность предприятий питания; – основы трудового законодательства Российской Федерации; – основы организации деятельности предприятий питания; – основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; – теории мотивации персонала и его психологические особенности; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; – технологии производства на предприятиях питания; – требования охраны труда на рабочем месте; – специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе производственной службы; – основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; – основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях питания; – порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку; – правила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос и доставку; – стандарты приема входящих звонков; – стандарты приема входящих сообщений, полученных через мессенджеры; – этикет телефонного разговора и общения в мессенджерах; – приемы и техника перемещения в ограниченном пространстве в организации питания; – правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при размещении гостей за столом в организации питания; – правила подачи меню в организации питания; – порядок и правила подготовки зала к обслуживанию гостей; – правила и виды расстановки мебели в зале организации питания; – виды сервировки стола при обслуживании гостей; – виды и назначение ресторанных аксессуаров; – характеристика столовой посуды, приборов; – правила и техника подачи блюд и напитков; – правила уборки использованной столовой посуды и приборов со стола во время и после обслуживания гостей; – способы и техника сбора использованной столовой посуды и приборов со столов; – правила расстановки использованной столовой посуды и приборов на подносе и сервировочной тележке и перевозки на ней; – способы и правила переноса использованной столовой посуды и приборов на подносе и в руках; – требования к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых в приготовлении закусок, десертов и напитков, условиям их хранения;

	– правила и последовательность подготовки бара, буфета к обслуживанию гостей; – методы подготовки плодов и пряностей: промывание, очистка, снятие цедры, нарезка, измельчение, предохранение от потемнения; – техника открывания бутылок с газированными и негазированными напитками и прочих упаковок с напитками; – методы сервировки и оформления для подачи свежееотжатых соков и безалкогольных напитков; – правила хранения приготовленных свежееотжатых соков и безалкогольных напитков в открытых упаковках и бутылках, предназначенных для последующего использования; – виды барного оборудования и инвентаря; – правила сочетаемости напитков и блюд; – классификация алкогольных и безалкогольных напитков; – ассортимент алкогольных напитков, рекомендуемых в качестве аперитивов и диджестивов; – классификация чая по степени ферментации, методы заваривания чая; – нечайные чаи: виды, характеристики, отличительные особенности; – классификация кофе по видам и степени обжарки; – сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами; – правила культуры обслуживания, протокола и этикета обслуживания гостей организации питания; – правила создания и редактирования заказа в специализированных программах по приему и оформлению заказов; – порядок и процедура передачи заказа на кухню и в бар; – виды и способы постановки вопросов при определении потребностей гостей; – техника продаж и презентации блюд и напитков; – правила и очередность подачи блюд и напитков; – требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков; – правила порционирования и подготовки блюд и напитков к презентации в присутствии гостей; – правила выбора столовой посуды, чайной и кофейной посуды, приборов, ресторанных аксессуаров, инвентаря; – правила и техника подачи крепких спиртных напитков; – классификация кофе по видам и степени обжарки; – сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами; – правила и техника подачи вина; – правила и техника подачи пива; – правила и техника приготовления и подачи коктейлей; – правила и техника подачи крепких спиртных напитков; – правила и техника приготовления и подачи чая, кофе; – порядок и правила составления документации по приготовлению коктейлей; – правила создания и редактирования заказа в специализированных; – программах по приему и оформлению заказов; – правила и техника замены использованной столовой посуды и столовых приборов; – культура потребления алкогольных напитков; – правила этикета при обслуживании гостей в баре; – правила безопасной эксплуатации оборудования бара; – виды и классификации баров, планировочные решения баров; – правила ведения учетно-отчетной и кассовой документации бара;
--	---

	– нормы расхода сырья и полуфабрикатов, используемых при приготовлении; – напитков и закусок, правила учета и выдачи продуктов; – условия и сроки хранения продуктов и напитков в баре; – методы разрешения конфликтных ситуаций; – техника продаж и презентации напитков; – технологии наставничества и обучения на рабочих местах; – виды мероприятий в организациях питания и стили их обслуживания; – порядок и правила обслуживания гостей на мероприятиях; – правила подготовки к проведению мероприятий в организациях питания и на выездном обслуживании; – правила эксплуатации контрольно-кассовой техники и POS терминалов; – правила и порядок расчета гостей при наличной и безналичной формах оплаты; – порядок проведения расчетов при наличии программ лояльности и скидок для гостей организации питания; – порядок получения, выдачи и хранения денежных средств; – правила возврата платежей.
--	---

1.3 Общие положения об организации оценки освоения программы профессионального модуля

Освоение профессионального модуля **ПМн.02 Предоставление услуг предприятия питания** осуществляется на 2 курсе обучения.

Текущую аттестацию проводят за счет времени, отведенного на профессиональный модуль.

По модулю предусмотрен экзамен (квалификационный). В состав экзаменационной комиссии входят представители общественных организаций, обучающихся и работодателей.

Условием допуска к экзамену (квалификационному) является положительная аттестация по **МДК 02.01 Организация питания на предприятии питания, МДК 02.02 Организация обслуживания на предприятии питания, МДК 02.03 Контроль качества продукции и услуг предприятия питания**, учебной практике и производственной практике.

Экзамен (квалификационный) проводится в два этапа: выполнение практического задания в виде решения ситуационных задач _и проверки теоретических знаний по **МДК 02.01 Организация питания на предприятии питания, МДК 02.02 Организация обслуживания на предприятии питания, МДК 02.03 Контроль качества продукции и услуг предприятия питания**.

1.4 Формы текущего контроля и промежуточной аттестации при освоении профессионального модуля

Элемент модуля	Форма контроля и оценивания
Текущий контроль	
УП.01 Учебная практика	Проверочная работа
ПП.01 Производственная практика	Практическая квалификационная работа
Промежуточная аттестация	
МДК 02.01 Организация питания на предприятии питания	Экзамен
МДК 02.02 Организация обслуживания на предприятии питания	Экзамен
МДК 02.03 Контроль качества продукции и услуг предприятия питания	Экзамен

ПМ.02 Предоставление услуг предприятия питания	Экзамен квалификационный
--	--------------------------

1.5 Инструменты оценки для проведения дифференцированного зачета по МДК 02.01 Организация питания на предприятии питания

Оцениваемые знания

законодательство российской федерации, регулирующее деятельность предприятий питания;

основы трудового законодательства Российской Федерации;

основы организации деятельности предприятий питания;

основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;

требования охраны труда на рабочем месте;

основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;

основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях питания;

порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку;

правила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос и доставку;

правила подачи меню в организации питания;

порядок и правила подготовки зала к обслуживанию гостей;

правила и виды расстановки мебели в зале организации питания;

виды сервировки стола при обслуживании гостей;

виды и назначение ресторанных аксессуаров;

характеристика столовой посуды, приборов;

правила и техника подачи блюд и напитков;

правила уборки использованной столовой посуды и приборов со стола во время и после обслуживания гостей;

способы и техника сбора использованной столовой посуды и приборов со столов;

правила расстановки использованной столовой посуды и приборов на подносе и сервировочной тележке и перевозки на ней;

способы и правила переноса использованной столовой посуды и приборов на подносе и в руках;

правила культуры обслуживания, протокола и этикета обслуживания гостей организации питания;

правила создания и редактирования заказа в специализированных программах по приему и оформлению заказов;

порядок и процедура передачи заказа на кухню и в бар;

виды и способы постановки вопросов при определении потребностей гостей;

техника продаж и презентации блюд и напитков;

правила и очередность подачи блюд и напитков;

правила выбора столовой посуды, чайной и кофейной посуды, приборов, ресторанных аксессуаров, инвентаря;

правила создания и редактирования заказа в специализированных программах по приему и оформлению заказов;

правила и техника замены использованной столовой посуды и столовых приборов;

методы разрешения конфликтных ситуаций;

техника продаж и презентации напитков;

технологии наставничества и обучения на рабочих местах;

правила подготовки к проведению мероприятий в организациях питания и на выездном обслуживании;

правила эксплуатации контрольно-кассовой техники и POS терминалов;

правила и порядок расчета гостей при наличной и безналичной формах оплаты;

порядок проведения расчетов при наличии программ лояльности и скидок для гостей организации питания;

порядок получения, выдачи и хранения денежных средств, правила возврата платежей.

Критерии оценки

оценка «5», если ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений; делаются обоснованные выводы; демонстрируются глубокие знания технологических процессов и операций;
оценка «4», если на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно; знания технологических процессов используются, но в недостаточном объеме;
оценка «3», если допускаются нарушения в последовательности изложения; демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи; имеются затруднения с выводами;
оценка «2», если материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине; ответы на дополнительные вопросы отсутствуют
Формы и методы оценки
ответы на вопросы
Тип заданий
контрольные вопросы

по МДК 02.02 Организация обслуживания на предприятии питания

Оцениваемые знания законодательство российской федерации, регулирующее деятельность предприятий питания; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации деятельности предприятий питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; технологии производства на предприятиях питания; требования охраны труда на рабочем месте; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе производственной службы; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях питания; порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку; правила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос и доставку; стандарты приема входящих звонков; стандарты приема входящих сообщений, полученных через мессенджеры; этикет телефонного разговора и общения в мессенджерах; приемы и техника перемещения в ограниченном пространстве в организации питания; правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при размещении гостей за столом в организации питания; правила подачи меню в организации питания; порядок и правила подготовки зала к обслуживанию гостей; правила и виды расстановки мебели в зале организации питания; виды сервировки стола при обслуживании гостей; виды и назначение ресторанных аксессуаров; характеристика столовой посуды, приборов; правила и техника подачи блюд и напитков; правила уборки использованной столовой посуды и приборов со стола во время и после обслуживания гостей; способы и техника сбора использованной столовой посуды и приборов со столов; правила расстановки использованной столовой посуды и приборов на подносе и сервировочной тележке и перевозки на ней; способы и правила переноса использованной столовой посуды и приборов на подносе и в руках; требования к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых в приготовлении закусок, десертов и напитков, условиям их хранения;

правила и последовательность подготовки бара, буфета к обслуживанию гостей;
 методы подготовки плодов и пряностей: промывание, очистка, снятие цедры, нарезка, измельчение, предохранение от потемнения;
 техника открывания бутылок с газированными и негазированными напитками и прочих упаковок с напитками;
 методы сервировки и оформления для подачи свежееотжатых соков и безалкогольных напитков;
 правила хранения приготовленных свежееотжатых соков и безалкогольных напитков в открытых упаковках и бутылках, предназначенных для последующего использования;
 правила создания и редактирования заказа в специализированных;
 программах по приему и оформлению заказов;
 правила и техника замены использованной столовой посуды и столовых приборов;
 нормы расхода сырья и полуфабрикатов, используемых при приготовлении;
 напитков и закусок, правила учета и выдачи продуктов;
 технологии наставничества и обучения на рабочих местах;
 виды мероприятий в организациях питания и стили их обслуживания;
 порядок и правила обслуживания гостей на мероприятиях;
 правила подготовки к проведению мероприятий в организациях питания и на выездном обслуживании;
 правила эксплуатации контрольно-кассовой техники и POS терминалов;
 правила и порядок расчета гостей при наличной и безналичной формах оплаты;
 порядок проведения расчетов при наличии программ лояльности и скидок для гостей организации питания;
 порядок получения, выдачи и хранения денежных средств; правила возврата платежей.

Критерии оценки

оценка «5», если ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений; делаются обоснованные выводы; демонстрируются глубокие знания технологических процессов и операций;

оценка «4», если на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно; знания технологических процессов используются, но в недостаточном объеме;

оценка «3», если допускаются нарушения в последовательности изложения; демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи; имеются затруднения с выводами;

оценка «2», если материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине; ответы на дополнительные вопросы отсутствуют

Формы и методы оценки

ответы на вопросы

Тип заданий

контрольные вопросы

МДК 02.03 Контроль качества продукции и услуг предприятия питания

Оцениваемые знания

законодательство российской федерации, регулирующее деятельность предприятий питания;

основы трудового законодательства Российской Федерации;

технологии производства на предприятиях питания;

требования охраны труда на рабочем месте;

специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе производственной службы;

основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;

приемы и техника перемещения в ограниченном пространстве в организации питания;

правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при размещении гостей за столом в организации питания;

правила подачи меню в организации питания;

виды сервировки стола при обслуживании гостей;
 требования к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых в приготовлении закусок, десертов и напитков, условиям их хранения;
 правила и последовательность подготовки бара, буфета к обслуживанию гостей;
 методы подготовки плодов и пряностей: промывание, очистка, снятие цедры, нарезка, измельчение, предохранение от потемнения;
 техника открывания бутылок с газированными и негазированными напитками и прочих упаковок с напитками;
 методы сервировки и оформления для подачи свежеежатых соков и безалкогольных напитков;
 правила хранения приготовленных свежеежатых соков и безалкогольных напитков в открытых упаковках и бутылках, предназначенных для последующего использования;
 виды барного оборудования и инвентаря;
 правила сочетаемости напитков и блюд;
 классификация алкогольных и безалкогольных напитков;
 ассортимент алкогольных напитков, рекомендуемых в качестве аперитивов и джестивов;
 классификация чая по степени ферментации, методы заваривания чая;
 нечайные чаи: виды, характеристики, отличительные особенности;
 классификация кофе по видам и степени обжарки;
 сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами;
 правила культуры обслуживания, протокола и этикета обслуживания гостей организации питания;
 виды и способы постановки вопросов при определении потребностей гостей;
 техника продаж и презентации блюд и напитков;
 правила и очередность подачи блюд и напитков;
 требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков;
 правила порционирования и подготовки блюд и напитков к презентации в присутствии гостей;
 правила и техника подачи крепких спиртных напитков;
 классификация кофе по видам и степени обжарки;
 сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами;
 правила и техника подачи вина;
 правила и техника подачи пива;
 правила и техника приготовления и подачи коктейлей;
 правила и техника подачи крепких спиртных напитков;
 правила и техника приготовления и подачи чая, кофе;
 порядок и правила составления документации по приготовлению коктейлей;
 культура потребления алкогольных напитков;
 правила этикета при обслуживании гостей в баре;
 правила безопасной эксплуатации оборудования бара;
 виды и классификации баров, планировочные решения баров;
 правила ведения учетно-отчетной и кассовой документации бара;
 нормы расхода сырья и полуфабрикатов, используемых при приготовлении напитков и закусок, правила учета и выдачи продуктов;
 условия и сроки хранения продуктов и напитков в баре;
 техника продаж и презентации напитков;
 порядок и правила обслуживания гостей на мероприятиях;
 правила подготовки к проведению мероприятий в организациях питания и на выездном обслуживании;

Критерии оценки

оценка «5», если ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений; делаются обоснованные выводы; демонстрируются глубокие знания технологических процессов и операций;

оценка «4», если на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно; знания технологических процессов используются, но в недостаточном объеме;
оценка «3», если допускаются нарушения в последовательности изложения; демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи; имеются затруднения с выводами;
оценка «2», если материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине; ответы на дополнительные вопросы отсутствуют
Формы и методы оценки
ответы на вопросы
Тип заданий
контрольные вопросы

1.6 Инструменты оценки проверочной работы

Оцениваемые умения:

анализировать результаты деятельности производственной службы и потребности в ресурсах, принимать меры по их изменению;

осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности производственной службы, взаимодействие с другими структурными подразделениями предприятия питания;

использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов производственной службы;

контролировать последовательность соблюдения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте;

осуществлять прием заказов по телефону, через веб-ресурсы, мобильные приложения;

использовать мессенджеры, чат-боты для приема заказа и первичного консультирования;

вносить и редактировать данные в системе управления взаимоотношениями с клиентами;

презентовать гостям организацию питания и предоставляемые услуги в организации питания;

предоставлять первичную консультацию об особенностях кухни, специальных предложениях организации питания;

проводить гостей к столу с учетом их пожеланий и возможностей организации питания;

использовать компьютер и мобильные устройства со специализированным программным обеспечением для отслеживания свободных для рассадки гостей столов в организации питания;

оказывать помощь в размещении гостей за столом и размещении вещей гостей организации питания;

создавать атмосферу доброжелательности и гостеприимства в организации питания;

подавать гостям меню организации питания;

расставлять мебель (столы и стулья) в зале обслуживания организации питания;

подготавливать подносы, сервировочные тележки, подсобные столики, вспомогательные стойки к использованию;

протирают, полировать столовую посуду и приборы, наполнять приборы со специями в зале обслуживания организации питания;

проверять качество и состояние столового белья в организации питания;

рационально и безопасно расставлять чистую столовую посуду и приборы на подносе и сервировочной тележке в организации питания;

укладывать использованные столовые приборы на тарелку и лоток

размещать использованную столовую посуду и приборы на сервировочной тележке и перевозить ее;

переносить использованную столовую посуду и приборы вручную и на подносе;

сортировать использованную столовую посуду и приборы;

эстетично и безопасно упаковывать блюда на вынос в организации питания;
расставлять мебель в баре, включать и настраивать к использованию оборудование бара;
проверять состояние (чистоту, наличие сколов, трещин) столовой посуды и приборов;
расставлять бутылки с напитками и барную посуду на барной стойке и витрине бара;
сортировать столовую посуду и приборы по виду и назначению;
подбирать оборудование, инвентарь, посуду, необходимые для приготовления заготовок;
промывать, очищать, нарезать, измельчать зелень, фрукты и ягоды;
хранить приготовленные заготовки и украшения с учетом требований к безопасности пищевых продуктов;
выжимать сок из цитрусовых, мягких и твердых плодов;
порционировать, сервировать и украшать свежавыжатые соки и безалкогольные напитки для подачи гостям организации питания;
открывать бутылки с газированными и негазированными безалкогольными напитками;
разливать газированные и негазированные безалкогольные напитки;
чистить, мыть и содержать в рабочем состоянии оборудование бара и барный инвентарь;
эстетично и безопасно упаковывать напитки на вынос;
встречать, принимать гостей на мероприятиях в организациях питания и выездных мероприятиях;
соблюдать время, последовательность и синхронность подачи блюд и напитков при обслуживании гостей мероприятия;
использовать различные стили обслуживания гостей, соответствующие виду мероприятия;
выдерживать температуру подачи блюд и напитков при обслуживании гостей на мероприятиях;
сервировать, досервировывать, пересервировывать столы в соответствии с заказанными блюдами, напитками и последовательностью их подачи;
пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (далее – pos терминалами);
проводить оформление счета для оплаты;
применять скидки и наценки при проведении расчета в специализированных программах;
предоставлять счет гостям организации питания;
принимать оплату в наличной и безналичной формах;
оформлять возврат оформленных платежей;
формировать кассовые отчеты в специализированных программах;
подавать карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей;
использовать электронное меню, интерактивный бар;
консультировать гостей по выбору напитков и барной продукции;
эксплуатировать оборудование бара;
пользоваться автоматизированными программами и мобильными терминалами при приеме заказа на напитки и барную продукцию;
заносить в программы и редактировать данные по заказу в специализированных программах;
подготавливать барную стойку и барные столики для подачи напитков и барной продукции;
осуществлять проверку наличия маркировки алкогольной продукции, а также наличия сопроводительной документации (товарно-транспортные накладные, сертификаты, декларации);
сканировать акцизную марку посредством 2d-сканера и оформлять списание алкогольной продукции;
осуществлять процедуру списания алкогольной продукции при бое, порче, краже в специализированных программах учета;

готовить, оформлять и подавать алкогольные и безалкогольные коктейли; готовить и подавать свежевыжатые соки; готовить, оформлять и подавать чай, кофе; подавать вино, пиво, крепкие спиртные напитки; производить операции по подготовке напитков к презентации в присутствии гостей; разрешать конфликтные ситуации; производить инвентаризацию продуктов, сырья, используемых при приготовлении напитков и закусок; комбинировать различные способы приготовления и сочетания основных; продуктов с дополнительными ингредиентами для приготовления напитков и закусок; презентовать напитки с элементами бармен-шоу; составлять отчеты в специализированных программах учета о выполненных заказах и реализованной продукции в баре; ставить задачи сотрудникам, находящимся в подчинении, и контролировать выполнение вспомогательных работ по обслуживанию гостей в баре; составлять заявки на продукты, напитки и сырье, используемые при приготовлении напитков и закусок; проверять качество и соответствие оформления блюд и напитков установленным требованиям внутренних стандартов к качеству и оформлению блюд и напитков; досервировывать, пересервировывать стол в соответствии с заказанными блюдами и последовательностью подачи блюд и напитков; подавать блюда и напитки с подносов, сервировочных тележек и подсобных столиков; презентовать гостям блюда и напитки при подаче; производить операции по подготовке блюда и напитков к презентации в присутствии гостей; порционировать и доводить до готовности блюда в присутствии потребителей; разрешать конфликтные ситуации; подавать меню, карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей; выяснять пожелания и потребности гостя относительно заказа блюд и напитков; давать пояснения гостям по блюдам и напиткам; консультировать потребителей по выбору напитков, их сочетаемости с блюдами; пользоваться автоматизированными программами и мобильными терминалами при приеме заказа на блюда и напитки; вносить и редактировать данные по заказу в специализированных программах организации питания; использовать электронное меню, интерактивный стол в организации питания.
Критерии оценки
правильность организации рабочего места; правильность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий; соблюдение требований личной гигиены и техники безопасности точность применения нормативно-технической документации; рациональность использования основного и дополнительного оборудования, инвентаря, владение приемами и способами сервировки стола в соответствие с заданием;
Место проведения оценки
Лаборатория «Учебный ресторан или бар»
Методы оценки
наблюдение за организацией рабочего места в процессе деятельности; наблюдение и оценка действий во время выполнения практического задания; сравнительная оценка результатов с требованиями нормативных документов и инструкций; наблюдение и экспертная оценка эффективности и правильности самоанализа принимаемых решений в процессе выполнения проверочной работы

1.7 Инструменты оценки практической квалификационной работы

Оцениваемые навыки

- оценки материальных ресурсов предприятия питания;
- оценки функциональных возможностей персонала предприятия питания;
- планирования текущей деятельности предприятия питания
- формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания;
- координации и контроля деятельности предприятия питания;
- планирования потребностей производственной службы в материальных ресурсах и персонале;
- проведения вводного и текущего инструктажа сотрудников производственной службы;
- распределения обязанностей и определение степени ответственности сотрудников производственной службы;
- координации деятельности сотрудников производственной службы;
- контроля выполнения сотрудниками регламентов производственной службы;
- взаимодействия со службой обслуживания и другими структурными подразделениями предприятия питания;
- управления конфликтными ситуациями в коллективе;
- реализации мер по стимулированию персонала, повышению их мотивации и лояльности
- организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;
- приема и оформления заказа на бронирование столика;
- приема и оформления заказа на продукцию на вынос и на доставку;
- предоставления информации об организации питания;
- ведения учета заказанных столиков в зале организации питания;
- встречи и приветствия гостей в организации питания;
- информирования гостей о работе организации питания и предоставляемых услугах;
- размещения гостей за столом в зале организации питания;
- подготовки зала обслуживания организации питания перед началом обслуживания гостей и перед закрытием зала;
- подготовки (досервировка, пересервировка) стола для подачи очередного блюда и к приходу новых гостей;
- проверки состояния столовой посуды и приборов (чистота, целостность);
- подачи блюд и напитков гостям организации питания;
- сбора использованной столовой посуды и приборов со столов;
- поддержания чистоты и порядка в зале обслуживания;
- подготовки мебели, оборудования и инвентаря, посуды бара, буфета к обслуживанию гостей;
- приготовления заготовок для напитков;
- приготовления свежавыжатых соков;
- реализации готовых к употреблению безалкогольных напитков;
- уборки использованной барной посуды со столов бара и барной стойки;
- приема, оформления и уточнения заказа гостей организации питания;
- рекомендации гостям организации питания по выбору блюд и напитков;
- передачи заказа гостей организации питания на кухню и в бар организации питания;
- досервировки стола в соответствие с заказом гостей организации питания;
- получения блюд и напитков с кухни и бара организации питания;
- подачи блюд и напитков гостям организации питания;
- замены использованной посуды, приборов и столового белья;
- оформления витрины и барной стойки;
- приема, оформления и уточнения заказа на напитки и барную продукцию организации питания;

– рекомендации гостям бара организации питания по выбору напитков и барной продукции; – приготовления и подачи алкогольных, безалкогольных коктейлей и напитков; – приготовления и подачи чая, кофе; – составления документации, отчетов посредством специализированных программ; – поддержания в чистоте и порядке столов в баре, барной стойки, барного инвентаря, посуды и оборудования; – подготовки зала и инвентаря для обслуживания мероприятий в организациях питания; – подготовки помещения и инвентаря для обслуживания гостей на выездных мероприятиях; – сервировки столов с учетом вида мероприятия; – подачи блюд и напитков гостям на мероприятиях в организациях питания и выездных мероприятиях; – подготовки контрольно-кассового оборудования к началу принятия и оформления платежей; проведения кассовых операций оплаты по счетам за выполненный заказ.
Критерии оценки
правильность организации рабочего места; правильность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий; соответствие требованиям инструкций, регламентов; точность применения нормативно-технической документации; рациональность использования основного и дополнительного оборудования, инвентаря, белья;
Место проведения оценки
предприятия (базы практики)
Методы оценки
анализ отзывов с мест прохождения практики, аттестационных листов, производственных характеристик и дневников учета работ по производственной практике; защита отчётов по производственной практике; экспертная оценка результатов деятельности в процессе выполнения работ на различных этапах производственной практики; экспертная оценка заключений о выполнении практической квалификационной работы

2. КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО–ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

2.1. Комплект контрольно-оценочных средств текущего контроля по МДК 02.01 Организация питания на предприятии питания, МДК 02.02 Организация обслуживания на предприятии питания, МДК 02.03 Контроль качества продукции и услуг предприятия питания

Форма текущего контроля: дифференцированный зачет в виде контрольных вопросов

Типовое задание: дать ответы на контрольные вопросы.

Условия выполнения задания: выполняется всей группой

Место проведения: кабинет «Основ маркетинга», кабинет «Организации деятельности сотрудников службы питания» лаборатория «Учебный ресторан или бар»

Максимальное время выполнения задания: 40 мин./час

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ

для подготовки к дифференцированному зачету

МДК 02.01 Организация питания на предприятии питания

- 1 Различные формы и методы предоставления услуг питания в гостинице.
- 2 Особенности обслуживания организаций разных типов и классов службы питания.
- 3 Требования к персоналу и методика определения численности персонала организаций службы питания гостиничного комплекса
- 4 Правила и нормы охраны труда и санитарии
- 5 Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.
- 6 Деловое общение. Этика и этикет.
- 7 Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания
- 8 Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания.
- 9 Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.
- 10 Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей.
- 11 Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы.
- 12 Технологии процесса обслуживания в предприятиях службы питания
- 13 Стили и методы подачи блюд и напитков.
- 14 Виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса.
- 15 Современные требования к персоналу
- 16 Организация деятельности службы питания
- 17 Стандарты обслуживания клиентов и основные принципы работы ресторана и бара
- 18 Организация службы рум-сервис на английском языке
- 19 Понятие корпоративной культуры.
- 20 Коммуникации по телефону.
- 21 Важность межкультурного общения и особенности обслуживания иностранных гостей
- 22 Важность навыков общения на английском языке для выполнения профессиональных задач
- 23 Работа с жалобами и претензиями
- 24 Построение клиентоориентированной модели сервиса

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ

для подготовки к дифференцированному зачету

МДК 02.02 Организация обслуживания на предприятии питания

1. Общественное питание как социально-экономическая система
2. Основные типы предприятий общественного питания и их характеристика.
3. Классификация предприятий питания в зависимости от видов услуг.
4. Классификация предприятий общественного питания по производственно-торговым функциям.
5. Внедрение прогрессивных форм и методов обслуживания потребителей.
6. Понятие сети предприятий общественного питания: общедоступная и обслуживающая определенный контингент потребителей.
7. Дополнительная услуга ресторана – кейтеринг. Виды кейтеринга.
8. Организация питания по месту учебы в условиях рыночных отношений.
9. Назначение, виды меню различных типов.
10. Организация работы кондитерского цеха по производству мучных кондитерских изделий.
11. Организация питания населения по месту работы (рассредоточенный контингент).
12. Характеристика инвентаря, столовой посуды и приборов, столового белья, форменной одежды. Нормы оснащения.
13. Организация проведения банкета-фуршета.
14. Организация обслуживания пассажиров различных видов транспорта.
15. Организация питания туристов
16. Нормирование ручных, машинных работ, аппаратурных операций.
17. Структура производства предприятий общественного питания.
18. Организация рекламы в общественном питании.

19. Организация обслуживания банкетов с частичным обслуживанием официантами.
20. Организация банкета за столом с полным обслуживанием официантами.
21. Организация обслуживания банкета-чай, банкета-фуршет и банкета-коктейль.
22. Самоменеджмент: понятие, направления совершенствования труда, норма управляемости.
23. Лидерство и власть: понятие. Подходы к лидерству. Источники власти.
24. Стили управления: авторитарный, либеральный, демократический.
25. Правила ведения бесед, совещаний. Планирование проведения данных мероприятий (организация, цели, место общения, подготовка к общению).
26. Факторы повышения эффективности делового общения.
27. Деловое общение менеджеров с потребителями услуг общественного питания, руководством, подчиненными и коллегами по работе.
28. Конфликты в организации: понятие, природа, последствия.
29. Функции конфликтов: разрушительные, созидательные, диагностические.
30. Виды и причины возникновения конфликтов: внутриличностных, межличностных, между личностью и группой, межгрупповых.
31. Правила поведения в конфликте. Методы управления конфликтами в коллективе: структурные и межличностные. Последствия конфликтов.
32. Стресс: понятие, природа и причина возникновения.
33. Взаимосвязь конфликта и стресса. Виды стресса: физиологический, психологический, информационный, управленческий, эмоциональный.
34. Позитивные и негативные стрессы. Пути предупреждения стрессовых ситуаций и понижения уровня стресса. Методы снятия стресса.

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ

для подготовки к дифференцированному зачету

МДК 02.03 Контроль качества продукции и услуг предприятия питания

1. Особенности обслуживания разных форм и стилей мероприятий организаций службы питания.
2. Технология подготовки и обслуживания конференций, семинаров, совещаний
3. Технология организации и обслуживания службы Рум-сервис.
4. Особенности обслуживания гостей на высшем уровне.
5. Особенности подготовки и обслуживания официальных приемов.
6. Особенности подготовки и обслуживания неофициальных банкетов.
7. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета фуршета.
8. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета коктейля.
9. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета чая.
10. Организация работы бара, включая предоставление качественного обслуживания
11. Дайте определение понятиям: качество, контроль качества продукции(услуги).
12. Классифицируйте виды контроля качества по: этапам процесса производства, широте и времени охвата, методом контроля, влиянию на объект контроля.
13. Назовите виды контроля качества в предприятиях общественного питания на всех этапах производства.
14. Перечислите нормативные документы, регламентирующие государственный контроль за качеством продукции и услуг в общественном питании.
15. Особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы.
16. Нормативы и спецификации процедуры представления услуг высокого качества.
17. Методы контроля, критерии и показатели качества обслуживания гостей службы питания
18. Международные стандарты качества в сфере питания
19. Контроль и управление качеством в процессе приготовления пищи
20. Понятие, сущность и особенности формирования спроса в общественном питании.
21. Факторы, влияющие на объем спроса и структуру.
22. Классификация видов спроса в общественном питании и их характеристика
23. Формирование спроса на продукцию и услуги

24. Информационное обеспечение изучения спроса на продукцию и услуги предприятий общественного питания
25. Разработка новых продуктов и услуг для удовлетворения сменяющихся потребностей клиентов
26. Применение новых технологий и инноваций для привлечения клиентов

Критерии оценивания:

оценка «5», если ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений; делаются обоснованные выводы; демонстрируются глубокие знания технологических процессов и операций;

оценка «4», если на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно; знания технологических процессов используются, но в недостаточном объеме;

оценка «3», если допускаются нарушения в последовательности изложения; демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи; имеются затруднения с выводами;

оценка «2», если материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине; ответы на дополнительные вопросы отсутствуют

2.2. Комплект контрольно-оценочных средств текущего контроля по учебной практике

Форма текущего контроля: проверочная работа

Типовое задание: Выполнение сервировки стола к ужину

Условия выполнения задания: выполняется индивидуально

Место проведения: Лаборатория «Учебный ресторан или бар»

Максимальное время выполнения задания: 6 часов

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально - техническое оснащение:

столовая посуда, столовые приборы, столовое белье; столы, стулья; подносы

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально

Последовательность технологических операций

Последовательность выполнения практического задания:

1. Получить столовую посуду, приборы, столовое белье, необходимые для сервировки стола к завтраку.

2. Организовать рабочее место.

3. Приступить к предварительной сервировке стола к ужину в соответствие с меню.

Практические задания

Провести предварительную сервировку стола по предложенным схемам.

Схема № 1	Схема № 2	Схема № 3	Схема № 4	Схема № 5	Схема № 6
Составить схему сервировки стола: • Тарелка закусочная; • Тарелка пирожков ая;	Составить схему сервировки стола: • Тарелка пирожков ая; • Приборы столовые;	Составить схему сервировки стола: • Тарелка пирожковая; • Тарелка столовая;	Составить схему сервировки стола: • Тарелка пирожков ая; • Тарелка закусочная;	Составить схему сервировки стола: • Тарелка пирожков ая; • Приборы закусочные;	Составить схему сервировки стола: • Тарелка закусочная; • Тарелка столовая;

• Приборы закусочные; • Приборы столовые; • Кофейная ложка; • Фужер; • Салфетка.	• Приборы рыбные; • Приборы фруктовые; • Чайная ложка; • Фужер; • Салфетка.	• Тарелка закусочная; • Приборы закусочные; • Приборы столовые; • Приборы рыбные; • Фужер; • Рюмка для вина; • Рюмка для водки; • Бокал для шампанского; • Салфетка.	• Приборы закусочные; • Приборы столовые; • Приборы десертные; • Фужер; • Рюмка для столового вина; • Рюмка для белого вина; • Салфетка.	• Чайная ложка; • Фужер; • Салфетка.	• Тарелка пирожковая; • Приборы закусочные; • Приборы столовые; • Приборы рыбные; • Кофейная ложка; • Фужер; • Салфетка.
--	---	--	--	--	--

Выполнить сервировку в соответствии с меню:

I вариант	II вариант	III вариант	IV вариант
Салат-коктейль из морепродуктов	Холодная закуска из мяса	Холодная закуска из овощей	Галантин из птицы
Рулетики из баклажанов	Жульен	Теплый салат из запеченной свеклы, тыквой, козьим сыром	Суп-крем
Рыбное горячее блюдо	Щука фаршированная с гарниром и соусом	Стейк из говядины с гарниром	Рататуй
Мясное горячее блюдо	Ягодный сладкий суп	Руллет из птицы с полентой	Десерт (свежие фрукты)
Десерт (мороженое)	Напиток	Десерт (суфле с молоком)	Кофе черный со сливками
Минеральная вода	Кофе черный	Напиток (чай)	Напиток

Критерии оценивания:

№ П/П	Критерии оценки	Количество баллов			
		5	4	3	2
1.	Организация рабочего места	В соответствии с установленными требованиями	Рабочее место организовано студентом самостоятельно, допущены незначительные отклонения от установленных требований, исправленные им самостоятельно	Допущены отдельные незначительные ошибки, исправленные при посторонней помощи	Допущены грубые ошибки
2.	Последовательность технологических операций	Точное выполнение в соответствии с нормативно-технологической документацией	Соблюдение в соответствии с требованиями нормативно-технологической документации, допущены незначительные отклонения, исправления студентом самостоятельно	Соблюдение в соответствии с требованиями нормативно-технологической документацией с незначительными ошибками, исправленными при посторонней помощи	Нарушена
3.	Правила личной гигиены и техники безопасности	Точное соблюдение установленных правил	Допущены незначительные нарушения, устраненные учащимся самостоятельно	Соблюдение установленных правил с незначительными отклонениями	Несоблюдение правил
4.	Правила подачи	Полное соблюдение установленных правил	Соблюдение установленных с незначительными отклонениями	Допущены незначительные ошибки	План выполнения работы составлен с посторонней помощью
5.	Косвенные показатели, влияющие на оценку	Проявление повышенного интереса к профессии, самостоятельное планирование предстоящей работы, аккуратность и точность в работе	Самостоятельное планирование предстоящей работы, экономное расходование сырья, электроэнергии, соблюдение трудовой дисциплины	Допущены грубые ошибки, не соблюдена норма подачи	План выполнения работы полностью составлен с посторонней помощью

2.3. Комплект контрольно-оценочных средств текущего контроля по производственной практике

Форма текущего контроля: практическая квалификационная работа

Типовое задание: выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания.

Условия выполнения задания и место проведения: проводится в индивидуальных условиях для каждого обучающегося, согласно месту трудоустройства на производственной практике, на предприятиях города, при условии наличия необходимого оборудования и инвентаря для её выполнения.

Максимальное время выполнения задания: 6 часов

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально-техническое оснащение: рабочее место в зале торговом предприятии общественного питания

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально

Последовательность технологических операций

Изучение стандартов обслуживания и продажи службы питания: в первую очередь, необходимо ознакомиться с установленными стандартами обслуживания и продажи службы питания. Это может быть документация от компании, которая предоставляет услуги питания, или же нормативно-правовые акты, если таковые существуют.

Анализ текущей ситуации: необходимо оценить, насколько соблюдаются установленные стандарты в текущей работе службы питания.

Выявление проблемных областей: на основе анализа текущей ситуации определить, в каких областях работа службы питания не соответствует установленным стандартам. Например, это может быть низкое качество обслуживания, длительное время ожидания, неправильное оформление заказов и т.д.

Разработка плана действий: на основе выявленных проблемных областей разработать план действий по улучшению стандартов обслуживания и продажи. В плане должны быть конкретные мероприятия, сроки и ответственные лица.

Обратная связь от клиентов: активно собирать обратную связь от клиентов о качестве обслуживания и продажи. Это позволит отслеживать эффективность принятых мер и получить дополнительные идеи для улучшения работы службы питания.

Практические задания

Темы индивидуальных заданий

- 1 Стандарты качества продукции
- 2 Стандарты сервировки стола
- 3 Стандарты обслуживания клиентов:
- 4 Стандарты чистоты и порядка:
- 5 Стандарты скорости обслуживания:
- 6 Стандарты безопасности пищевого процесса

Критерии оценивания:

оценка «5», если ход работы выполнен последовательно, ответы на поставленные вопросы излагаются логично, и не требуют дополнительных пояснений; делаются обоснованные выводы; демонстрируются глубокие знания стандартов обслуживания и продажи, оценка потребителя положительная;

оценка «4», если ход работы выполнен последовательно, ответы на поставленные вопросы излагаются логично, но требуют дополнительных пояснений; делаются обоснованные выводы; демонстрируются недостаточно глубокие знания стандартов обслуживания и продажи, оценка потребителя положительна

оценка «3», если допускаются нарушения в последовательности действий и изложения; демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи; имеются затруднения с выводами;

оценка «2», если материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине; ответы на дополнительные вопросы отсутствуют

2.4. Комплект контрольно-оценочных средств для проведения экзамена (квалификационного) по профессиональному модулю ПМн.02 Предоставление услуг предприятия питания

Форма текущего контроля: экзамен квалификационный

Типовое задание: дать ответы на контрольные вопросы билетов

Условия выполнения задания: выполняется всей группой

Место проведения: лаборатория «Учебный ресторан или бар»

Максимальное время выполнения задания: 1 час

Критерии оценки

оценка «5», если ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений; делаются обоснованные выводы; демонстрируются глубокие знания технологических процессов и операций;

оценка «4», если на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно; знания технологических процессов используются, но в недостаточном объеме;

оценка «3», если допускаются нарушения в последовательности изложения; демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи; имеются затруднения с выводами;

оценка «2», если материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине; ответы на дополнительные вопросы отсутствуют.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально-техническое оснащение: Оборудование: мебель: банкетные и фуршетные столы, серванты, ресторанные стулья, столовая посуда и приборы, столовое белье: скатерти, салфетки, ручки; бумага, шариковая ручка.

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально

Билеты для проведения квалификационного экзамена

Билет 1

1. Приемы и банкеты: определение, назначение, классификация по различным признакам.
2. Виды официальных приемов: дневные, вечерние.
3. Составьте требования к бармену, в соответствии ГОСТ 30524-2013. Услуги общественного питания. Требования к персоналу.

Билет 2

1. Характеристика дневных дипломатических приемов: Рабочий завтрак, Бокал шампанского, Бокал вина.
2. Характеристика вечерних дипломатических приемов: Коктейль, А ля фуршет, Обед, Ужин, Чай, Жур фикс, Барбекю, Бокал вина с сыром.
3. Составьте требования к официанту, в соответствии с ГОСТ 30524-2013. Услуги общественного питания. Требования к персоналу.

Билет 3

1. Характеристика приема заказа на обслуживание торжеств.
2. Роль менеджера в организации банкетной службы.

3. Расчет количества обслуживающего персонала, банкет с полным обслуживанием официантами на 80 человек.

Билет 4

1. Характеристика банкета с полным обслуживанием официантами: определение, отличительные особенности.
2. Характеристика делового этикета и протокола.
3. Расчет количества столов, составление схемы их расстановки для приема – фуршет.

Билет 5

1. Характеристика официального банкета: ознакомление с составом приглашенных лиц и схемой рассадки за столом, составление меню.
2. Роль и обязанности менеджера при организации обслуживания официального банкета.
3. Расчет количества столовой посуды, приборов, столового белья, необходимого для обслуживания банкета – чай на 25 человек.

Билет 6

1. Инструктаж перед обслуживанием, осуществление тренинга официантов для обслуживания по протоколу.
2. Характеристика подготовки стола к подаче десерта.
3. Составьте меню для приема – фуршет, на 150 человек.

Билет 7

1. Характеристика подачи десерта, шампанского, табачных изделий, горячих напитков.
2. Характеристика обслуживания участников банкета.
3. Составьте требования к менеджеру зала, в соответствии с ГОСТ 30524-2013. Услуги общественного питания. Требования к персоналу.

Билет 8

1. Характеристика синхронной подачи продукции сервис – бара, холодных, горячих закусок, супов, горячих блюд.
2. Характеристика приема – фуршет: ознакомление с составом гостей, президиума, составление меню приема.
3. Составьте меню для банкета – фуршет, на 100 человек.

Билет 9

1. Характеристика правил расстановки холодных блюд и закусок на приеме – фуршет.
2. Инструктаж и тренинг официантов перед началом обслуживания.
3. Составьте меню банкета с частичным обслуживанием официантами, на 30 человек.

Билет 10

1. Характеристика обслуживания приема – фуршет.
2. Характеристика подачи аперитива, холодных и горячих закусок, десерта, шампанского, горячих напитков. Уборка столов.
3. Составьте меню рациона завтрака для гостиницы.

Билет 11

1. Характеристика приема – коктейль: определение, отличительные особенности.
2. Характеристика составления меню приема.
3. Составьте меню шведского стола, на 100 человек.

Билет 12

1. Варианты оформления зала, размещения, оформления и сервировки барных стоек, дополнительных столиков.
2. Характеристика приемов работы бармена при обслуживании гостей за барной стойкой, подготовка аперитива, способы расстановки на подносе напитков и вино – водочных изделий.
3. Проведите анализ меню, прилагается к билету.

Билет 13

1. Характеристика приемов подачи аперитива, холодных закусок.
2. Подготовка и подача горячих закусок в кокотницах, кокильницах на мельхиоровом блюде.

3. Продемонстрируйте технику сервировки стола по составленному меню, меню прилагается к билету.

Билет 14

1. Характеристика подачи шампанского, десерта, табачных изделий, горячих напитков на подносах. Уборка зала.
2. Роль менеджера в организации и обслуживании приема – коктейль.
3. Продемонстрируйте технику последовательности и правил синхронной подачи блюд и напитков на банкете с полным обслуживанием официантами.

Билет 15

1. Характеристика банкета – чай: определение, назначение.
2. Особенности планировки освещения зала, подбора мебели, составление меню, расчет количества официантов.
3. Тренинг по подготовке барной стойки к подаче аперитива.

Билет 16

1. Варианты размещения самовара, расстановки ваз с фруктами, кондитерскими изделиями. Способы сервировки стола в зависимости от ассортимента сладких блюд.
2. Подготовка дополнительного столика с учетом специфики обслуживания. Инструктаж официантов.
3. Составьте требования к бариста, в соответствии с ГОСТ 30524-2013. Услуги общественного питания. Требования к персоналу.

4. Билет 17

1. Характеристика правил подачи сладких блюд, шампанского, горячих напитков, вино – водочных изделий.
2. Особенности организации официальных приемов за чайными столами.
3. Тренинг официантов по сервировке стола стеклом, тарелками, приборами, салфетками.

Билет 18

1. Характеристика русского, английского, французского, японского ритуалы чаепития. Подбор посуды.
2. Характеристика смешанных приемов: определение, назначение.
3. Тренинг по подготовке и расстановке на столе фруктов, цветов, алкогольных и прохладительных напитков, табачных изделий.

Билет 19

1. Виды смешанных приемов: коктейль – фуршет, фуршет – кофе, коктейль – фуршет – кофе, банкет за столом с частичным обслуживанием официантами кофе в гостиной, назначение.
2. Оформление и подготовка залов, расстановка мебели, накрытие столов скатертями.
3. Продемонстрируйте приемы подачи горячих закусок, десерта, шампанского, горячих напитков.

Билет 20

1. Составление меню, сервировка и оформление столов, особенности подачи аперитива, холодных, горячих закусок, десерта, напитков, приема подачи кофе различными способами.
2. Характеристика обслуживания проживающих в номерах гостиниц.
3. Тренинг по подготовке вариантов стеклянной посуды, прохладительных напитков.

Билет 21

1. Характеристика услуг по организации питания участников и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний, составление меню, формы обслуживания, особенности сервировки, способы расчета.
2. Современные требования к организации Room - serves.
3. Демонстрация приемов одновременной подачи напитков, холодных, горячих закусок, десерта, горячих напитков парами официантов.

Билет 22

1. Прием заказов на обслуживание в номерах гостиниц.
2. Роль менеджера в организации работы Room – serves.

3. Демонстрация приемов сервировки чайного стола по составленному меню, подачи сладких блюд, горячих напитков, вино – водочных изделий.

Билет 23

1. Характеристика принципа ротации при организации труда официантов в системе Room – serves.
2. Характеристика услуг по организации и обслуживанию торжеств и тематических мероприятий: особенности меню, подготовки и обслуживания.
3. Демонстрация приемов обслуживания в номере гостиницы: расстановки блюд и напитков на сервировочной тележке; подготовка стола в номере.

Билет 24

1. Характеристика современных видов и форм обслуживания: шведский стол, стол – экспресс, зал – экспресс, бизнес – ланча.
2. Характеристика «шведского стола». Подготовка к обслуживанию, меню, расстановка продукции, особенности обслуживания.
3. Демонстрация сервировки стола для проведения кофе – брейка.

Билет 25

1. Характеристика современных видов и форм обслуживания: воскресный бранч, кофе – брейк, счастливый час, линнер.
2. Характеристика кейтеринга: понятие, виды, назначение.
3. Проведите анализ меню, прилагается к билету.

Билет 26

1. Характеристика услуг по доставке кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам к обслуживанию потребителя в офисах, и на дому.
2. Обслуживание пассажиров в пути следования пассажирского транспорта (купе, каюте, салоне самолета).
3. Проведите анализ меню, прилагается к билету.

Билет 27

1. Обслуживание пассажиров автомобильного транспорта.
2. Характеристика предоставления услуг по организации питания и обслуживания в местах массового отдыха и культурно – массовых мероприятий.
3. Проведите анализ меню, прилагается к билету.

Критерии оценивания:

оценка «5», если ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений; делаются обоснованные выводы; демонстрируются глубокие знания технологических процессов и операций;

оценка «4», если на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно; знания технологических процессов используются, но в недостаточном объеме;

оценка «3», если допускаются нарушения в последовательности изложения; демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи; имеются затруднения с выводами;

оценка «2», если материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине; ответы на дополнительные вопросы отсутствуют

БЛАНК ЭКЗАМЕНАТОРА

Обучающийся _____

Группа _____ по специальности _____

Критерии оценивания	Количество присвоенных баллов
Общее количество баллов	
Полученная ОЦЕНКА*	

Экзаменатор: _____

(Ф.И.О.)

(подпись)

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРАКТИКЕ

_____ обучающий(ая)ся на _____ курсе по специальности СПО

(Ф.И.О.)

_____ успешно прошел(ла) производственную практику по

(код, наименование специальности)

_____ профессиональному модулю

(наименование профессионального модуля)

в объеме _____ часов с _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г. в организации

(наименование организации, юридический адрес, телефон)

Виды и качество выполнения работ

Виды и объем работ, выполненных обучающимся во время практики

Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика

Оценка

Характеристика учебной и профессиональной деятельности обучающегося во время производственной практики

Дата _____ 20__ г. Подпись руководителя практики _____ ФИО, должность

Подпись, печать ответственного лица организации (базы практики) _____ ФИО, должность

ОЦЕНОЧНАЯ ВЕДОМОСТЬ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

(код и наименование профессионального модуля)

по специальности СПО _____

(код, наименование специальности)

ФИО обучающегося _____

Курс _____

Группа _____

Количество часов ПМ _____

Срок освоения ПМ _____

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации по профессиональному модулю

Элементы модуля (код и наименование МДК, код практик)	Формы текущего контроля и промежуточной аттестации	Оценка
МДК		
УП		
ПП		
ПМ		

Коды проверяемых компетенций	Наименование общих и профессиональных компетенций	Оценка (да/нет)

Результат оценки:

вид профессиональной деятельности _____

(освоен/не освоен)

Преподаватель: _____

(Ф.И.О.)

(подпись)

Председатель комиссии: _____

(Ф.И.О.)

(подпись)

Члены комиссии: _____

(Ф.И.О.)

(подпись)

(Ф.И.О.)

(подпись)