

Министерство образования и науки РФ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

СОГЛАСОВАНО

Представитель работодателя:

Исполнительный директор
Сибирской Ассоциации Гостеприимства

 И.В. Максимова

«18» октября 2017 г.

Торгово-экономический институт
Отделение среднего профессионального образования

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

По дисциплине ПМ.02 Организация обслуживания в организациях общественного питания

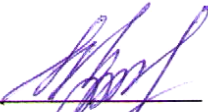
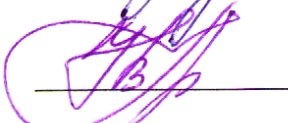
Специальность 43.02.01 «Организация обслуживания в общественном питании»

Красноярск
2017

Организация обслуживания в организациях общественного питания: фонд оценочных средств

Разработан в соответствии с ПВД ФОС-2017 Университета, ФГОС СПО и учебным планом специальности 43.02.01 «Организация обслуживания в общественном питании»

Разработчики

Н.С. Зайцева

Н.В.Тарима

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр
1 ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	4
2 ФОРМЫ, МЕТОДЫ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	13
2.1 Опросы: устный, письменный, блиц-опрос	14
2.2 Доклады и выступления	16
2.3 Экспертная оценка выполнения практических заданий и расчетов, решения ситуационных задач, кейс-задач	18
2.4 Деловые игры	19
2.5 Тесты текущего контроля знаний	21
2.6 Курсовая работа	22
2.7 Рубежный контроль знаний по семестрам	23
2.8 Производственная практика (по профилю специальности)	25
2.9 Квалификационный экзамен	25
3 МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ВЛАДЕНИЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЙ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНЫХ КУРСОВ	29
3.1 МДК.02.01 Организация обслуживания в организациях общественного питания	29
3.2 МДК.02.02 Психология и этика профессиональной деятельности	
3.3 МДК.02.03 Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания	

1 ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Курс	Семестр	Код и содержание компетенции	Результаты обучения (компоненты компетенции)	Оценочные средства
1-3	1-6	ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - сущность и социальную значимость своей будущей профессии; - основные этапы становления субъекта труда и формирования профессионала; - требования, предъявляемые к знаниям, умениям, навыкам работника сферы услуг; - черты личности и психофизиологические требования, необходимые для работника сферы услуг; - роли, функции и задачи менеджера в современной организации; 	<ul style="list-style-type: none"> - опросы: устный, письменный, блиц-опрос - тематика докладов, выступлений - Экспертная оценка выполнения практических заданий и расчетов, решения ситуационных задач, кейс-задач; - Деловые игры - Тестовые задания - Наблюдение и экспертная оценка организации рабочего места - Наблюдение и экспертная оценка прохождения и отчетов по практике - Тематика курсовых работ - Билеты зачетов - Экзаменационные билеты - Билеты квалификационного экзамена
			<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - составлять профиограммы менеджера, бармена, официанта; - обосновать выбор профессии; 	
<p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - методами реализации основных управленческих функций (планирование, организация, мотивирование и контроль); - навыками проектирования индивидуальной траектории профессионального развития; 				
		ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - психологические свойства личности, психологию труда в профессиональной деятельности, психологию коллектива и руководства, психологические аспекты управления профессиональным поведением; - требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях 	<ul style="list-style-type: none"> - опросы: устный, письменный, блиц-опрос - тематика докладов, выступлений - Экспертная оценка выполнения практических заданий и расчетов, решения ситуационных задач, кейс-задач;

	задач, оценивать их эффективность и качество.	<p>общественного питания разных типов и классов;</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила культуры обслуживания, протокола и этикета при взаимодействии с гостями. 	<ul style="list-style-type: none"> - Деловые игры - Тестовые задания - Наблюдение и экспертная оценка организации рабочего места - Наблюдение и экспертная оценка прохождения и отчетов по практике - Тематика курсовых работ - Билеты зачетов - Экзаменационные билеты - Билеты квалификационного экзамена
		<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - видеть перспективу своего личностного развития; - интерпретировать собственные психические состояния, индивидуально- и социально-психологические свойства личности; - выделять и диагностировать социально-психологические качества личности; - разбираться в основных методах коммуникаций; - выявлять сущность принципов, функций и методов управления; - разрабатывать и реализовывать управленческие решения по построению организационных структур органов управления; - соблюдать правила ресторанного этикета при встрече и приветствии гостей, размещении гостей за столом, обслуживании и прощании с гостями; 	
		<p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - приемами самопознания, самоконтроля, самооценки, саморегуляции и саморазвития; - приемами снятия эмоционального напряжения; - методами и приёмами эффективной организации производства и деятельности персонала; 	
	ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - виды управленческих решений и методы их принятия; - понятие и виды коммуникаций; - формы власти в организации; - знать стратегии поведения в конфликтной ситуации; - пути предотвращения, урегулирования и разрешения 	<ul style="list-style-type: none"> - опросы: устный, письменный, блиц-опрос - тематика докладов, выступлений - Экспертная оценка выполнения практических заданий и расчетов, решения ситуационных задач,

		<p>конфликтов; - особенности протекания конфликтов в сфере услуг;</p> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - соблюдать культуру общения; - оказывать воздействие на партнеров по общению; - проводить анализ производственной ситуации и определять наиболее приемлемые для нее управленческие решения; - применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности - регулировать конфликтные ситуации в организации; - эффективно использовать стратегии поведения в конфликтных ситуациях и способы разрешения конфликтов; - выявлять социально-психологические проблемы и находить пути их решения; - работать с конфликтным клиентом; <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - простейшими приемами регуляции поведения в процессе межличностного общения; - основами моделирования ситуаций, а также разработки и принятия решений; - методикой снятия напряженности; - навыками по разрешению, преодолению и предупреждению конфликтов в профессиональной деятельности. 	<p>кейс-задач;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Деловые игры - Тестовые задания - Наблюдение и экспертная оценка организации рабочего места - Наблюдение и экспертная оценка прохождения и отчетов по практике - Тематика курсовых работ - Билеты зачетов - Экзаменационные билеты - Билеты квалификационного экзамена
	<p>ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - суть групповых психических процессов, состояний и свойств; - осознавать себя и свое место в современном обществе; - психические феномены, которые формируются на основе непосредственных контактов между людьми в группе; 	<ul style="list-style-type: none"> - опросы: устный, письменный, блиц-опрос - тематика докладов, выступлений - Экспертная оценка выполнения практических заданий и расчетов, решения ситуационных задач, кейс-задач;

			<ul style="list-style-type: none"> - этапы развития малой группы и их особенности; - общие ценности и возможности группы в удовлетворении потребностей ее членов; 	<ul style="list-style-type: none"> - Деловые игры - Тестовые задания - Наблюдение и экспертная оценка организации рабочего места - Наблюдение и экспертная оценка прохождения и отчетов по практике - Тематика курсовых работ - Билеты зачетов - Экзаменационные билеты - Билеты квалификационного экзамена
		<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - понимать необходимость ориентироваться не только на результат, но и на людей, обеспечивающий этот результат; - применять понятийно-категориальный аппарат для анализа социальных явлений; - соблюдать особенности формально – ролевого общения. - Правильно выбирать средства общения 		
		<p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - приемами позитивного взаимодействия и сотрудничества с коллегами, клиентами; - применения эффективных систем мотивации персонала организации; - методами разработки и принятия управленческих решений; - навыками преодоления коммуникативных барьеров; - правилами общения с потребителем, способами преодоления претензий потребителей; - техникой эффективного слушания собеседника; 		
		<p>ОК 7. Брать на себя ответственность работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - сущность социального регулирования, организации и самоорганизации социума, понятия «лидерство», «руководство», «управление»; - методы и стили руководства; 	<ul style="list-style-type: none"> - опросы: устный, письменный, блиц-опрос - тематика докладов, выступлений - Экспертная оценка выполнения практических заданий и расчетов, решения ситуационных задач, кейс-задач; - Деловые игры - Тестовые задания - Наблюдение и экспертная оценка
			<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять социально-психологическое регулирование в трудовых коллективах; - управлять малой группой и обеспечивать эффективность ее деятельности; 	

			<ul style="list-style-type: none"> - определять достоинства и недостатки различных стилей руководства; 	<p>организации рабочего места</p> <ul style="list-style-type: none"> - Наблюдение и экспертная оценка прохождения и отчетов по практике - Тематика курсовых работ - Билеты зачетов - Экзаменационные билеты - Билеты квалификационного экзамена
		<p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - методами изучения структуры трудового коллектива и психологического климата; - стратегией и тактикой аргументирования при проведении деловых переговоров, собраний коллектива; 		
	ОК 10. Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативно-правовых документов, а также требования стандартов и иных нормативных документов.	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - действующие законы и нормативно-правовые документы, стандарты и иные нормативные документы, необходимые для работы в организациях общественного питания <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - соблюдать санитарно-эпидемиологические нормы и правила, нормы вложения сырья, требования техники безопасности при работе с технологическим оборудованием, нормы пожарной безопасности при выполнении лабораторных работ, практических занятий, работ на практике. 		
	ПК 2.1. Организовывать и контролировать подготовку организаций общественного питания к приему потребителей.	<p><i>Знать</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания; классификацию услуг общественного питания; - этапы процесса обслуживания; - особенности подготовки и обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов; - специальные виды услуг и формы обслуживания, специальное оборудование для обслуживания в организациях общественного питания; 	<ul style="list-style-type: none"> - опросы: устный, письменный, блиц-опрос - тематика докладов, выступлений - Экспертная оценка выполнения практических заданий и расчетов, решения ситуационных задач, кейс-задач; - Деловые игры - Тестовые задания - Наблюдение и экспертная оценка организации рабочего места 	

			<ul style="list-style-type: none"> - характеристику методов и форм обслуживания потребителей в зале обслуживания, методы и приемы подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис-бара, приемы сбора использованной посуды и приборов, требования к проведению расчета с посетителями; - специальные виды услуг и формы обслуживания; 	<ul style="list-style-type: none"> - Наблюдение и экспертная оценка прохождения и отчетов по практике - Тематика курсовых работ - Билеты зачетов - Экзаменационные билеты - Билеты квалификационного экзамена
<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать, осуществлять и контролировать процесс подготовки к обслуживанию; - подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья и рассчитывать их необходимое количество в соответствии с типом и классом организации общественного питания; - организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис-бара, приемов сбора использованной посуды и приборов; - осуществлять расчет с посетителями; - составлять и оформлять меню, карты вин и коктейлей, осуществлять консультирование потребителей; 				
<p><i>Иметь практический опыт:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - организации и проверки подготовки зала обслуживания к приему гостей; - грамотного и быстрого обслуживания клиентов; 				
		<p>ПК 2.2. Управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей.</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - цели, задачи, категории, функции, виды и психологию менеджмента, принципы и стили управления коллективом, процесс принятия и реализации управленческих решений, методы оптимизации, основы организации работы коллектива; 	<ul style="list-style-type: none"> - опросы: устный, письменный, блиц-опрос - тематика докладов, выступлений - Экспертная оценка выполнения практических заданий и расчетов, решения ситуационных задач,

			<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - принимать рациональные управленческие решения; - применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности; - планировать и организовывать работу подразделения; - формировать организационные структуры управления; - учитывать особенности менеджмента в профессиональной деятельности; 	<ul style="list-style-type: none"> кейс-задач; - Деловые игры - Тестовые задания - Наблюдение и экспертная оценка организации рабочего места - Наблюдение и экспертная оценка прохождения и отчетов по практике - Тематика курсовых работ - Билеты зачетов - Экзаменационные билеты - Билеты квалификационного экзамена
		<p>ПК 2.3. Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями.</p>	<p><i>Иметь практический опыт:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - управления работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей; - анализа производственной ситуации и определения наиболее приемлемых для нее управленческих решений; 	<ul style="list-style-type: none"> - опросы: устный, письменный, блиц-опрос - тематика докладов, выступлений - Экспертная оценка выполнения практических заданий и расчетов, решения ситуационных задач, кейс-задач; - Деловые игры - Тестовые задания - Наблюдение и экспертная оценка организации рабочего места - Наблюдение и экспертная оценка прохождения и отчетов по практике - Тематика курсовых работ - Билеты зачетов - Экзаменационные билеты - Билеты квалификационного экзамена
			<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - специальные виды услуг и формы обслуживания, специальное оборудование для обслуживания в организациях общественного питания; - критерии и показатели качества обслуживания. 	
			<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями; 	
			<p><i>Иметь практический опыт:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - определения потребностей в трудовых ресурсах, необходимых для обслуживания; - расчета необходимого количества оборудования и персонала; - применения специальных методов и форм обслуживания клиентов; - точного распределения численности работников в соответствии с заказом; 	

	ПК 2.4. Осуществлять информационное обеспечение процесса обслуживания в организациях общественного питания.	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - информационное обеспечение услуг общественного питания: ресурсы (меню, карты вин и коктейлей, рекламные носители), их выбор, оформление и использование; 	<ul style="list-style-type: none"> - опросы: устный, письменный, блиц-опрос - тематика докладов, выступлений - Экспертная оценка выполнения практических заданий и расчетов, решения ситуационных задач, кейс-задач; - Деловые игры - Тестовые задания - Наблюдение и экспертная оценка организации рабочего места - Наблюдение и экспертная оценка прохождения и отчетов по практике - Тематика курсовых работ - Билеты зачетов - Экзаменационные билеты - Билеты квалификационного экзамена
		<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - выбирать, оформлять и использовать информационные ресурсы, необходимые для обеспечения процесса обслуживания в организациях общественного питания; - 	
		<p><i>Иметь практический опыт:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - выбора, оформления и использования информационных ресурсов (меню, карты вин и коктейлей) в процессе обслуживания; - 	
	ПК 2.5. Анализировать эффективность обслуживания потребителей.	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - показатели эффективности обслуживания потребителей (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость) и их определение; - критерии и показатели качества обслуживания - 	
		<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - определять и анализировать показатели эффективности обслуживания (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость); - 	
		<p><i>Иметь практический опыт:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - грамотного составления психологического портрета обслуживающего персонала с учетом предъявляемых 	

			современных требований в сфере услуг;	<ul style="list-style-type: none"> - Тематика курсовых работ - Билеты зачетов - Экзаменационные билеты - Билеты квалификационного экзамена
	ПК 2.6. Разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания.	<i>Знать:</i>	- критерии и показатели качества обслуживания; показатели эффективности обслуживания потребителей (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость) и их определение.	<ul style="list-style-type: none"> - опросы: устный, письменный, блиц-опрос - тематика докладов, выступлений - Экспертная оценка выполнения практических заданий и расчетов, решения ситуационных задач, кейс-задач; - Деловые игры - Тестовые задания - Наблюдение и экспертная оценка организации рабочего места - Наблюдение и экспертная оценка прохождения и отчетов по практике - Тематика курсовых работ - Билеты зачетов - Экзаменационные билеты - Билеты квалификационного экзамена
		<i>Уметь:</i>	<ul style="list-style-type: none"> - выбирать и определять показатели качества обслуживания, разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания; - выполнять рекомендации по повышению культуры обслуживания; 	
		<i>Иметь практический опыт:</i>	<ul style="list-style-type: none"> - оценки качества обслуживания и подготовки предложений по его повышению; - разработки рекомендаций по повышению качества обслуживания. 	

2 ФОРМЫ, МЕТОДЫ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

Предметом оценки освоения междисциплинарных курсов профессионального модуля ПМ.02 «Организация обслуживания в организациях общественного питания» являются знания, умения, навыки, общие и профессиональные компетенции.

Контроль и оценка этих дидактических единиц осуществляется с использованием следующих форм и методов: текущего и рубежного контроля (устный опрос, письменный опрос, собеседование, контрольные работы, решение практических заданий, ситуационных задач, кейсов, тестирование), экспертной оценки (в ходе практических занятий, лабораторных работ, деловых и ролевых игр), оценки отчета и защиты курсовых работ, результатов производственной практики, дифференцированных зачетов, экзаменов.

Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю:

Элемент модуля	Формы промежуточной аттестации
МДК.02.01 Организация обслуживания в организациях общественного питания	- Дифференцированные зачеты (1, 2, 3, 4 семестры) - Итоговая контрольная работа (5 семестр) - Экзамен (6 семестр) - Курсовая работа (5 семестр)
МДК.02.02 Психология и этика профессиональной деятельности	Экзамен (5 семестр)
МДК.02.03 Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания	Дифференцированный зачет (5 семестр) Экзамен (6 семестр) Курсовая работа (6 семестр)
ПП.02.01 Практика производственная (по профилю специальности)	зачет
ПМ.02 Организация обслуживания в организациях общественного питания	Экзамен квалификационный

С перечнем вопросов по темам, заданиями, ситуационными задачами, кейсами, тематикой и условиями деловых игр можно ознакомиться в сборниках описаний практических работ по междисциплинарным курсам ПМ.02 «Организация обслуживания в организациях общественного питания»:

- Организация обслуживания в организациях общественного питания: сборник описаний практических работ для студентов специальности 43.02.01 «Организация обслуживания в общественном питании» / ФГАОУ ВО СФУ Торгово-экономический институт; сост. Н.С. Зайцева. – Красноярск, 2017.
- Психология и этика профессиональной деятельности: сборник описаний практических работ для студентов специальности 43.02.01 «Организация

обслуживания в общественном питании» / ФГАОУ ВО СФУ Торгово-экономический институт; сост. Н.В. Тарима. – Красноярск, 2017.

- Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания: сборник описаний практических работ для студентов специальности 43.02.01 «Организация обслуживания в общественном питании» / ФГАОУ ВО СФУ Торгово-экономический институт; сост. Н.В. Тарима. – Красноярск, 2017.

2.1 Опросы: устный, письменный, блиц-опрос

Функция контроля за содержательностью, глубиной и систематичностью самостоятельной работы студентов эффективно реализуется при устном и письменном опросе, собеседовании, заслушивании докладов и выступлений. Данные формы контроля раскрывают сильные и слабые стороны в постижении студентами вопросов организации обслуживания, психологии и этики, менеджмента и управления персоналом задолго до рубежного и итогового контроля знаний, что дает преподавателю возможность систематически анализировать и оценивать как уровень работы группы в целом, так и каждого студента в отдельности и соответствующим образом реагировать на негативные стороны в освоении междисциплинарных курсов.

Собеседования, опросы проводятся после изучения определенной темы (раздела) на практических занятиях по междисциплинарным курсам.

Устные опросы проводятся во время практических занятий. Вопросы опроса не должны выходить за рамки объявленной для данного занятия темы. Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем практическом занятии.

Блиц-опросы позволяют проверить уровень подготовки к практическому занятию всех обучающихся в группе, при этом оставляя достаточно учебного времени для иных форм педагогической деятельности в рамках данного занятия. Блиц-опрос проводится без предупреждения, что стимулирует обучающихся к систематической подготовке к занятиям. Вопросы для опроса готовятся заранее, формулируются узко, дабы обучающийся имел объективную возможность полноценно его осветить за отведенное время.

Письменные опросы целесообразно применять в целях проверки усвояемости значительного объема учебного материала, например, во время проведения зачета (экзамена), когда необходимо проверить знания студентов по всему курсу.

При оценке опросов анализу подлежит точность формулировок, связность изложения материала, обоснованность суждений.

Рекомендации по оцениванию ответов студентов

С целью контроля и подготовки студентов к изучению новой темы вначале каждой практической занятии преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы. Критерии оценки:

- правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);
- использование дополнительного материала (обязательное условие);
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

Критерии оценки ответов студентов

Оценка «5» ставится, если студент: 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно.

Оценка «4» ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2» ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые

являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

2.2 Доклады и выступления

Доклад понимается как пространная работа на основе первоисточников и литературы, предназначенная для заслушивания на семинаре. Доклад представляется в устной форме в ходе семинара, может сопровождаться мультимедийными презентациями. Доклад является дополнительным по отношению к лекциям и учебным пособиям источником информации для слушателей, он не может основываться исключительно на лекционном материале или на учебниках. Тематика докладов и выступлений определяется программой профессионального модуля и предоставляется преподавателем заблаговременно. Темы для докладов, предлагаемые в методических пособиях, не являются единственно возможными. Студент вправе представить преподавателю собственный вариант тематики, связанной с изучаемым материалом.

Подготовка к семинарским занятиям строится на самостоятельной работе студентов с учебником, учебными пособиями, материалами хрестоматий и первоисточниками.

Требования к докладам и выступлениям студентов на семинарском занятии

Одним из условий, обеспечивающих успех семинарских занятий, является совокупность определенных конкретных требований к выступлениям, докладам, рефератам студентов. Эти требования должны быть достаточно четкими и в то же время не настолько регламентированными, чтобы сковывать творческую мысль, насаждать схематизм.

Перечень требований к любому выступлению студента примерно таков:

1. Связь выступления с предшествующей темой или вопросом.
2. Раскрытие сущности проблемы.
3. Методологическое значение для научной, профессиональной и практической деятельности.

Разумеется, студент не обязан строго придерживаться такого порядка изложения, но все аспекты вопроса должны быть освещены, что обеспечит выступлению необходимую полноту и завершенность.

Важнейшие требования к выступлениям студентов - самостоятельность в подборе фактического материала и аналитическом отношении к нему, умение рассматривать примеры и факты во взаимосвязи и взаимообусловленности, отбирать наиболее существенные из них.

Приводимые участником семинара примеры и факты должны быть существенными, перекликаться с профилем обучения. Примеры из области наук, близких к будущей специальности студента, из сферы познания, обучения поощряются руководителем семинара.

Выступление студента должно соответствовать требованиям логики. Четкое вычленение излагаемой проблемы, ее точная формулировка, неукоснительная последовательность аргументации именно данной проблемы, без неоправданных отступлений от нее в процессе обоснования, безусловная доказательность, непротиворечивость и полнота аргументации, правильное и содержательное использование понятий и терминов.

Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

Критерии оценивания:

- 1) полнота и правильность ответа;
- 2) степень осознанности, понимания изученного;
- 3) языковое оформление ответа.

Оценка «отлично» ставится, если:

- 1) студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные;
- 3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

«хорошо» – студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

«удовлетворительно» – студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

2.3 Экспертная оценка выполнения практических заданий и расчетов, решения ситуационных задач, кейс-задач

Ситуационные задачи

Решение ситуационных задач осуществляется с целью проверки уровня навыков (владений) студента по решению практической ситуационной задачи.

Студенту объявляется условие задачи, решение которой он излагает устно.

Эффективным интерактивным способом решения задач является сопоставления результатов разрешения одного задания двумя и более малыми группами обучающихся.

Задачи, требующие изучения значительного объема материала, необходимо относить на самостоятельную работу студентов, с непременным разбором результатов во время практических занятий. В данном случае решение ситуационных задач с глубоким обоснованием должно представляться на проверку в письменном виде.

При оценке решения задач анализируется понимание студентом конкретной ситуации, правильность применения норм обслуживания, необходимых документов, способность обоснования выбранной точки зрения, глубина проработки учебного материала.

Специфика ситуационной задачи заключается в том, что она носит ярко выраженный практико-ориентированный (иногда даже прагматичный) характер, но для ее решения необходимо конкретное предметное знание. Зачастую для решения ситуационной задачи студентам требуется знание нескольких учебных предметов.

Решение ситуационных задач способствует развитию навыков самоорганизации деятельности, формированию умения объяснять явления действительности, развитию способности ориентироваться в мире ценностей, повышению уровня функциональной грамотности, формированию ключевых компетентностей, подготовке к профессиональной деятельности, ориентации в ключевых проблемах развития сферы общественного питания. Во всех случаях решение ситуационных задач будет направлено на достижение метапредметных результатов, то есть образовательных результатов, выходящих за рамки учебного предмета и применимых в разных видах деятельности.

В силу своей межпредметности, интегративности, ситуационные задачи способствуют систематизации предметных знаний на деятельностной практико-ориентированной основе, когда студенты, осваивая универсальные способы деятельности, решают лично-значимые проблемы с использованием предметных знаний.

Процесс решения ситуационной задачи всегда предполагает «выход» студента за рамки учебного процесса, в пространство социальной практики.

Кейс-задачи

Кейс-задача представляет собой проблемное задание, в котором обучающемуся предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Критерии оценивания кейс-задач:

№ п\п	Критерии оценивания	Количество баллов
1	умение анализировать ситуацию и находить оптимальное количества решений	0,5
2	умение работать с информацией, в том числе умение затребовать дополнительную информацию, необходимую для уточнения ситуации	0,5
3	умение моделировать решения в соответствии с заданием, представлять различные подходы к разработке планов действий, ориентированных на конечный результат	0,5
4	умение принять правильное решение на основе анализа ситуации;	0,5
5	навыки четкого и точного изложения собственной точки зрения в устной и письменной форме, убедительного отстаивания своей точки зрения;	0,5
6	навык критического оценивания различных точек зрения, осуществление самоанализа, самоконтроля и самооценки.	0,5
7	адекватность и соответствие ответов специалиста современным тенденциям рынка, конструктивность.	0,5
8	креативность, нестандартность предлагаемых решений;	0,5
9	количество альтернативных вариантов решения задачи (версионность мышления);	0,5
10	наличие необходимых навыков, их выраженность (в зависимости от требований).	0,5
	Количество баллов в целом	5

2.4 Деловые игры

Деловая игра - совместная деятельность группы обучающихся под управлением преподавателя, проводимая с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Деловые игры представляют собой имитации принятия решений и выполнение действий в разных искусственно созданных или непосредственно практических ситуациях путем проигрывания соответствующих ролей (индивидуальных или групповых) по заданным или выработанным самими участниками правилам.

Деловые игры по междисциплинарным курсам профессионального модуля ПМ.02 «Организация обслуживания в общественном питании» являются активной формой обучения будущих менеджеров, которые с помощью моделирования управленческих, экономических и психологических ситуаций, а также ситуаций, возникающих при обслуживании клиентов,

позволяют приблизить игроков к реальным жизненным ситуациям и закрепляет их практические навыки. Благодаря им развиваются профессиональное творческое мышление, умение выделить проблему и решить ее в условиях значительно ограниченного времени. Они также позволяют сплотить коллектив и научить специалистов работать в команде. Применение деловых игр в процессе обучения позволяет выявить у студентов не только профессиональные знания и умения, но и такие качества как активность, организованность, коммуникативность, мобильность, эрудированность.

При проведении деловых игр на практических занятиях по междисциплинарным курсам целесообразно использовать следующие показатели оценки сформированности общекультурных и профессиональных компетенций:

- соблюдение правил, норм, методов и форм обслуживания, обслуживающего персонала;
- соблюдение алгоритма сервировки столов для обслуживания в обычном режиме, на банкетных мероприятиях;
- демонстрация навыков по управлению работой официантов, барменов, сомелье в соответствии с профессиональными стандартами;
- демонстрация соблюдения правил, методов и приемов подачи блюд и напитков;
- грамотность и вежливость в процессе делового и управленческого общения;
- грамотное определение эффективных путей разрешения конфликтных ситуаций;
- демонстрация умения соблюдать принципы управления коллективом;
- грамотное принятие и реализация управленческих решений;
- анализ профессионального поведения сотрудников организации.

Критерии оценивания работы студента в деловой игре

№ п\п	Критерий	Оценка
1	Принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в игре	отлично
2	Принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует	хорошо

	информационную готовность к игре	
3	Принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к игре; Принимает участие в работе группы, однако предлагает не аргументированные, не подкрепленные фактическими данными решения; демонстрирует слабую информационную готовность	удовлетворительно
4	Не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы.	неудовлетворительно

2.5 Тесты текущего контроля знаний

Текущее тестирование по какому-либо разделу междисциплинарных курсов проводится после того, как на лекционных и практических занятиях был пройден учебный материал по данной теме. Тестирование проводится в учебной аудитории с использованием бланков тестовых заданий по вариантам. Для самоподготовки студентов к тестированию по разделам курсов подготовлены сборники тестов, охватывающие все дидактические единицы междисциплинарных курсов:

- Организация обслуживания в организациях общественного питания: сборник тестов для студентов специальности 43.02.01 «Организация обслуживания в общественном питании» / ФГАОУ ВО СФУ Торгово-экономический институт; сост. Н.С. Зайцева. – Красноярск, 2017.
- Психология и этика профессиональной деятельности: сборник тестов для студентов специальности 43.02.01 «Организация обслуживания в общественном питании» / ФГАОУ ВО СФУ Торгово-экономический институт; сост. Н.В. Тарима. – Красноярск, 2017.
- Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания: сборник тестов для студентов специальности 43.02.01 «Организация обслуживания в общественном питании» / ФГАОУ ВО СФУ Торгово-экономический институт; сост. Н.В. Тарима. – Красноярск, 2017.

При проведении текущего тестирования с использованием тестовых материалов по основным разделам междисциплинарных курсов используются следующие критерии оценивания знаний студентов:

Оценка			
Отлично	Хорошо	Удовл.	Неудовл.
100-90%	89-70%	69-60%	Менее 60%

2.6 Курсовая работа

В соответствии с учебным планом специальности необходимым условием успешного освоения профессионального модуля ПМ.02 является написание курсовых работ по междисциплинарным курсам МДК.02.01 «Организация обслуживания в организациях общественного питания» (5 семестр) и МДК.02.03 «Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания» (6 семестр). Требования к написанию и тематика курсовых работ представлены в следующих методических разработках:

Организация обслуживания в организациях общественного питания: методические указания и тематика к выполнению курсовых работ / ФГАОУ ВО СФУ Торгово-экономический институт; сост. Н.С. Зайцева. – Красноярск, 2017.

Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания: методические указания и тематика к выполнению курсовых работ / ФГАОУ ВО СФУ Торгово-экономический институт; сост. Н.В. Тарима. – Красноярск, 2017.

Критериями оценки курсовой работы являются:

- качество содержания работы (достижение сформулированной цели и решение задач, полнота раскрытия темы, системность подхода, отражение знаний литературы и различных точек зрения по теме, нормативно-технологических документов, использование при написании практической части материалов конкретного предприятия общественного питания, аргументированное обоснование выводов и предложений);
- соблюдение графика выполнения курсовой работы;
- актуальность выбранной темы;
- соответствие содержания выбранной теме;
- соответствие содержания глав и параграфов их названию;
- наличие выводов по подразделам и разделам;
- логика, грамотность и стиль изложения;
- наличие практических рекомендаций;
- внешний вид работы и её оформление, аккуратность;
- соблюдение заданного объёма работы;
- наличие хорошо структурированного плана, раскрывающего содержание темы курсовой работы;
- наличие сносок и правильность цитирования;
- качество оформления рисунков, схем, таблиц;
- правильность оформления списка использованной литературы;
- достаточность и новизна изученной литературы;
- ответы на вопросы при публичной защите работы.

Курсовая работа, не отвечающая данным критериям, не допускается до защиты.

Курсовая работа оценивается по пятибалльной системе.

Оценка	Критерии выставяемой оценки по курсовой работе
”Отлично”	Выставляется при выполнении курсовой работы в полном объёме; работа отличается глубиной проработки всех разделов содержательной части, оформлена с соблюдением установленных правил; студент свободно владеет теоретическим материалом, безошибочно применяет его при решении задач, сформулированных в задании; на все вопросы дает правильные и обоснованные ответы, убедительно защищает свою точку зрения.
”Хорошо”	Выставляется при выполнении курсовой работы в полном объёме; работа отличается глубиной проработки всех разделов содержательной части, оформлена с соблюдением установленных правил; студент твердо владеет теоретическим материалом, может применять его самостоятельно или по указанию преподавателя; на большинство вопросов даны правильные ответы, защищает свою точку зрения достаточно обосновано.
”Удовлетворительно”	Выставляется при выполнении курсовой работы в основном правильно, но без достаточно глубокой проработки некоторых разделов; студент усвоил только основные разделы теоретического материала и по указанию преподавателя (без инициативы и самостоятельности) применяет его практически; на вопросы отвечает неуверенно или допускает ошибки, неуверенно защищает свою точку зрения.
”Неудовлетворительно”	Выставляется, когда студент не может защитить свои решения, допускает грубые фактические ошибки при ответах на поставленные вопросы или вовсе не отвечает на них.

2.7 Рубежный контроль знаний по семестрам

В соответствии с учебным планом специальности изучение профессионального модуля ПМ.02 «Организация обслуживания в организациях общественного питания» рассчитано на 6 семестров. По окончании каждого семестра предполагается определенная форма рубежного контроля знаний в

виде дифференцированных зачетов, итоговой контрольной работы, экзаменов. Целью зачетов и экзаменов является проверка усвоения студентами теоретического материала по темам междисциплинарных курсов, готовности применить эти знания и умения в соответствии с избранной ими профессиональной деятельностью.

Элемент модуля	Формы промежуточной аттестации
МДК.02.01 Организация обслуживания в организациях общественного питания	- Дифференцированные зачеты (1, 2, 3, 4 семестры) - Итоговая контрольная работа (5 семестр) - Экзамен (6 семестр)
МДК.02.02 Психология и этика профессиональной деятельности	Экзамен (5 семестр)
МДК.02.03 Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания	Дифференцированный зачет (5 семестр) Экзамен (6 семестр)

Для проведения промежуточной аттестации подготовлен комплект оценочных средств в виде билетов зачета, вариантов итоговой контрольной работы и экзаменационных билетов. Рубежный контроль знаний по дисциплинам профессионального модуля предполагает следующие формы проведения зачетов и экзаменов: письменная работа, тестирование, устные ответы.

При проведении зачетов и экзаменов с использованием баз тестовых материалов используются следующие критерии оценивания:

Оценка			
Отлично	Хорошо	Удовл.	Неудовл.
100-90%	89-70%	69-60%	Менее 60%

При проведении экзаменов в устной форме используются следующие критерии оценивания:

«Отлично» ставится, если дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос; показана совокупность осознанных знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения (свободно оперирует понятиями, терминами, персоналиями и др.); в ответе отслеживается четкая структура, выстроенная в логической последовательности; ответ изложен литературным грамотным языком; на возникшие вопросы преподавателя студент давал четкие, конкретные ответы, показывая умение выделять существенные и несущественные моменты материала.

«Хорошо» ставится, если дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные моменты

материала; ответ четко структурирован, выстроен в логической последовательности, изложен литературным грамотным языком; однако были допущены неточности в определении понятий, персоналий, терминов, дат и др.

«Удовлетворительно» ставится, если дан неполный ответ на поставленный вопрос, логика и последовательность изложения имеют некоторые нарушения, допущены несущественные ошибки в изложении теоретического материала и употреблении терминов, персоналий; в ответе не присутствуют доказательные выводы; сформированность умений показана слабо, речь неграмотная.

«Неудовлетворительно» ставится, если дан неполный ответ на поставленный вопрос, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения, допущены существенные ошибки в теоретическом материале (фактах, понятиях, персоналиях); в ответе отсутствуют выводы, сформированность умений не показана, речь неграмотная.

2.8 Производственная практика (по профилю специальности)

Предметом оценки по производственной (по профилю специальности) практике обязательно являются дидактические единицы «иметь практический опыт» и «уметь».

Контроль и оценка этих дидактических единиц осуществляются с использованием следующих форм и методов: ежедневного наблюдения, экспертной оценки процесса подготовки рабочего места, встречи гостя, составления диалога с гостем, процесса подачи заказанных блюд и напитков, выполнения расчетных операций с гостем и порядка прощания с гостем и результата обслуживания потребителей. Также экспертная оценка оценивает участие в процессе управления организацией обслуживания потребителей.

Предметом оценки является также сформированность профессиональных и общих компетенций, их оценка осуществляется с использованием следующих форм и методов: наблюдение, экспертная оценка процесса организации обслуживания потребителей и результата управления процессом обслуживания потребителей.

Оценка по производственной практике выставляется на основании: характеристики учебной и профессиональной деятельности обучающегося на практике с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с техникой обслуживания потребителей и требованиями организации, в которой проходила практика, качества и содержания отчета по практике.

2.9 Квалификационный экзамен

Экзамен (квалификационный) по профессиональному модулю проводится по завершению изучения учебной программы профессионального модуля.

Условием допуска к экзамену квалификационному является успешное освоение обучающимися всех элементов программы профессионального модуля – междисциплинарных курсов, производственной практики, выполнения курсовых работ и направлен на оценку результатов преимущественно теоретического обучения и практической подготовленности.

Экзамен (квалификационный) проводится как процедура внешнего оценивания результатов освоения обучающимися профессионального модуля с участием представителей работодателя. Экзамен (квалификационный) выявляет готовность обучающегося к выполнению определенного вида профессиональной деятельности и сформированность у него профессиональных компетенций, указанных в разделе «Требования к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы» ФГОС СПО.

Задания экзамена (квалификационного) рассчитаны на комплексную проверку профессиональных и общих компетенций.

Задания экзамена (квалификационного) носят компетентностно-ориентированный, комплексный характер, т. к. компетенция проявляется в готовности применять знания, умения и навыки в ситуациях, нетождественных тем, в которых они формировались. Это означает направленность заданий на решение не учебных, а профессиональных задач. Содержание заданий максимально приближено к ситуациям профессиональной деятельности.

Профессиональный модуль считается освоенным, если обучающийся на экзамене (квалификационном) выполнил все предусмотренные задания на положительную отметку.

Критерии оценивания знаний студентов на экзамене (квалификационном)

Проверка качества подготовки студентов на экзаменах заканчивается выставлением отметок по принятой пятибалльной шкале («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).

Критерии оценки знаний должны устанавливаться в соответствии с требованиями к профессиональной подготовке, исходя из действующих учебных планов и программ, с учётом характера конкретной дисциплины, а также будущей практической деятельности выпускника.

В качестве исходных рекомендуется общие критерии оценок:

«Отлично» - студент владеет знаниями предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину; самостоятельно, в логической последовательности и исчерпывающе отвечает на все вопросы билета, подчеркивая при этом самое существенное, умеет анализировать, сравнивать, классифицировать, обобщать, конкретизировать и систематизировать изученный материал, выделять в нем главное; устанавливать причинно-следственные связи; четко формирует ответы, свободно читает результаты анализов и других исследований и решает ситуационные задачи, связанные с профессиональной деятельностью в области организации обслуживания в общественном питании, менеджмента и управления; хорошо

знаком с основной литературой и методами исследования объема, необходимым для практической деятельности менеджера общественного питания; увязывает теоретические аспекты предмета с задачами практической деятельности.

«Хорошо» - студент владеет знаниями дисциплины почти в полном объеме программы (имеются пробелы знаний только в некоторых, особенно сложных разделах); самостоятельно и отчасти при наводящих вопросах дает полноценные ответы на вопросы билета; не всегда выделяет наиболее существенное, не допускает вместе с тем серьезных ошибок в ответах; умеет решать ситуационные задачи по профессиональной тематике.

«Удовлетворительно» - студент владеет основным объемом знаний по дисциплине; проявляет затруднения в самостоятельных ответах, оперирует неточными формулировками; в процессе ответов допускаются ошибки по существу вопросов. Студент демонстрирует поверхностный уровень умений и навыков в области решения профессиональных задач.

«Неудовлетворительно» - студент не освоил обязательного минимума знаний предмета, не способен ответить на вопросы билета при дополнительных наводящих вопросах экзаменатора.

Для проведения квалификационного экзамена подготовлен комплект оценочных средств в виде экзаменационных билетов. Всего в комплект входит 25 билетов, каждый из которых включает 4 вопроса, содержащих задания на знание теоретического материала и умение решать типовые производственные задачи и ситуации. Экзамен проводится в учебной аудитории.

*Демонстрационный вариант экзаменационного билета для сдачи
квалификационного экзамена*

УТВЕРЖДАЮ

Председатель Эк _____

«_____» _____ 20__ г.

ЭКЗАМЕН КВАЛИФИКАЦИОННЫЙ

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 3

Министерство образования и науки РФ ФГАОУ ВО «Сибирский федеральный университет»	Профессиональный модуль специальность институт	ПМ.02 Организация обслуживания в организациях ОП 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании ТЭИ ОСПО курс 3
--	--	--

В ресторане «Европа» готовится прием по случаю праздника «Дня Города» на 250 человек. К обслуживанию приема привлекаются официанты разной квалификации и студенты-практиканты отделения среднего профессионального образования ТЭИ.

1. Для данного приема выбрано обслуживание «фуршет». Сформулируйте определение и назначение, дайте характеристику и отличительные особенности данного приема. Перечислите особенности составления меню и видов сервировки фуршетных столов стеклянной посудой. Рассчитайте необходимое количество официантов, распределите обязанности.
2. В меню приема были включены горячие напитки. Сформулируйте понятие и виды горячих напитков, расскажите о рецептуре и способах приготовления горячих напитков.
3. Для обеспечения высокого уровня обслуживания работнику контактной зоны необходимо иметь представление о темпераменте и его проявлениях. Дайте определение темперамента, раскройте содержание его основных типологий. Какие существуют рекомендации по взаимодействию с гостями различных типов темперамента? К какому типу темперамента вы относитесь? Определите, какие свойства вашего темперамента для успешной профессиональной деятельности имеет смысл развивать, а какие – подавлять?
4. Менеджеру общественного питания необходимо в совершенстве знать цели, задачи, особенности труда своих подчиненных. Дайте характеристику психологии труда официанта, бармена. Охарактеризуйте психологические функции работников общественного питания при общении с потребителями.

Составители: _____ Н.С. Зайцева

_____ Н.В. Тарима

Одобрено на заседании совета ОСПО, протокол № _____ от «_____» _____ 20__ г.

3 МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ВЛАДЕНИЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЙ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНЫХ КУРСОВ

3.1 МДК.02.01 Организация обслуживания в организациях общественного питания

3.1.1 Примерный перечень тем докладов и выступлений

1. «История создания посуды из фарфора, фаянса. Эволюция формы, характеристика ассортимента»
2. «История создания посуды из керамики, дерева. Эволюция формы, характеристика ассортимента»
3. «История создания посуды из хрусталя и стекла. Эволюция формы, характеристика ассортимента»
4. «История создания столовых приборов. Эволюция формы, характеристика ассортимента»
5. «Салфетки»
6. «Скатерть – платье для стола»
7. «Правила этикета за столом»
8. «Традиции чаепития в России, Англии, Франции, Японии»
9. «Свадебные ритуалы»
10. «История русских праздников»
11. «Обслуживание пассажиров железнодорожного транспорта»
12. «Обслуживание пассажиров воздушного транспорта»
13. «Обслуживание пассажиров автомобильного транспорта»
14. «Обслуживание пассажиров водного транспорта»
15. «Протокол и этикет для деловых людей»
16. «Особенности питания туристов стран Южной Европы»
17. «Особенности питания туристов стран Западной Европы»
18. «Особенности питания туристов стран Восточной Европы»
19. «Особенности питания туристов стран Центральной Европы»
20. «Особенности питания туристов стран Ближнего Востока»
21. «Особенности питания туристов стран Африки»
22. «Особенности питания туристов стран Северной, Центральной и Южной Америки»
23. «Особенности питания туристов стран Южной Азии»
24. «Особенности питания туристов стран Юго-Восточной Азии»
25. «Особенности питания туристов стран Восточной Азии»
26. «Организация обслуживания потребителей по месту работы и учебы».
27. «Новые формы обслуживания»

3.1.2 Комплект тестов для текущего контроля знаний

Перечень дидактических единиц для текущего тестирования

1. Общая характеристика процесса обслуживания;
2. Организация труда обслуживающего труда;
3. Торговые помещения;
4. Столовые посуда, приборы, бельё;
5. Информационное обеспечение процесса обслуживания;
6. Подготовка к обслуживанию потребителей;
7. Обслуживание потребителей в ресторанах;
8. Обслуживание потребителей в барах;
9. Обслуживание питанием в гостиничных комплексах;
10. Обслуживание приёмов и банкетов;
11. Специальные виды услуг и формы обслуживания;
12. Организация обслуживания и питания иностранных туристов;
13. Организация обслуживания гостей на высшем уровне (VIP);
14. Организация обслуживания в социально-ориентированных предприятиях питания.

Пример текущего контроля знаний в виде тестирования

Раздел СТОЛОВЫЕ ПОСУДА, ПРИБОРЫ, БЕЛЬЁ

Вариант 1

1. Вспомогательные столовые приборы используют:

- а. для приема пищи
- б. для раскладки блюд
- в. для сервировки стола

2. Вместимость рюмки ликерной:

- а. 25 см. куб.
- б. 50 см. куб.
- в. 75 см. куб.

3. Вместимость рюмки лафитной:

- а. 100 см. куб.
- б. 125 см. куб.
- в. 150 см. куб.

4. Десертная тарелка предназначена для:

- а. подачи сладких блюд
- б. подачи супов
- в. подачи вторых горячих блюд

5. К вспомогательным столовым приборам относятся:

- а. прибор фруктовый
- б. вилка кокотная
- в. вилка для лимона

6. Рюмку мадерную используют для подачи:

- а. игристых вин
- б. десертных вин
- в. красного столового вина

7. Тарелка пирожковая имеет диаметр:

- а. 24см
- б. 22 см
- в. 18 см

8. Тарелка мелкая столовая имеет диаметр:

- а. 24см
- б. 28 см
- в. 30 см

9. Кокильница предназначена для приготовления и подачи:

- а. горячих закусок в соусе
- б. запеченных блюд
- в. горячих рыбных закусок

10. Для подачи хлеба, тостов, мучных кулинарных изделий при индивидуальном обслуживании служат тарелки:

- а. десертные мелкие
- б. пирожковые
- в. хлебницы

11. Для подачи супов - пюре, супов с мелко нарезанными продуктами используют:

- а. чашки бульонные
- б. тарелки столовые глубокие
- в. миски суповые с крышками

12. Для подачи джема, меда, варенья, лимона используют:

- а. креманки
- б. розетки
- в. десертные тарелки

13. Зеленый чай подают в:

- а. кисэ
- б. пиалах
- в. стаканах олд-фешен

14. Вместимость чашки кофейной

- а. 150-200 см³
- б. 75-100 см³

в. 200-250 см³

15. Для подачи горьких настоек, наливок используют рюмки:

- а. водочные
- б. мадерные
- в. ликерные

16. Большие металлические подносы имеют размеры (см):

- а. 55 x 65
- б. 50 x 40
- в. 65 x 75

17. Вместимость креманки (мл):

- а. 200
- б. 75
- в. 300

18. Для подачи жульена из дичи предназначена:

- а. порционная сковорода
- б. кокотница
- в. пашотница

Раздел СТОЛОВЫЕ ПОСУДА, ПРИБОРЫ, БЕЛЬЁ

Вариант 2

1. Вместимость рюмки водочной:

- а. 25 см. куб.
- б. 50 см. куб.
- в. 75 см. куб.

2. Вместимость рюмки мадерной:

- а. 100 см. куб.
- б. 50 см. куб.
- в. 75 см. куб.

3. Вместимость бокала для шампанского:

- а. 100 см. куб.
- б. 125 см. куб.
- в. 150 см. куб.

4. Тарелка закусочная предназначена для:

- а. подачи сладких блюд
- б. подачи холодных блюд
- в. подачи горячих блюд

5. К основным столовым приборам относится:

- а. ложка чайная
- б. ложка для сахара
- в. ложка для соуса

6. Рюмку рейнвейную используют для подачи:

- а. игристых вин
- б. белого столового вина
- в. красного столового вина

7. Тарелка закусочная имеет диаметр:

- а. 24см
- б. 20 см
- в. 28 см

8. Тарелка мелкая десертная имеет диаметр:

- а. 24см
- б. 22 см
- в. 18 см

9. Менажница - это ...

- а. ваза для подачи тортов
- б. блюдо с одной или несколькими перегородками
- в. блюдо для подачи фруктов

10. Для подачи холодных закусок применяют:

- а. тарелки десертные
- б. лотки
- в. пашотницы

11. Для подачи сметаны используют:

- а. фарфоровые соусники
- б. сливочки
- в. металлические соусники

12. Кофе на молоке подают в:

- а. пиалах
- б. чашках чайных
- в. чашках кофейных

13. В качестве подставочной тарелки под столовую глубокую используется тарелка:

- а. пирожковая
- б. столовая мелкая
- в. закусочная

14. Для подачи морса, кваса служат:

- а. кувшины
- б. графины
- в. чашки для пунша

15. Мадеру, херес, малагу подают в рюмке:

- а. мадерной
- б. ликерной
- в. лафитной

16. Соусники из мельхиора и нержавеющей стали используют для подачи:

- а. холодных соусов
- б. горячих соусов
- в. сметаны

17. Для подачи к бульону горячих очищенных яиц, сваренных в мешочек предназначена:

- а. менажница
- б. пашотница
- в. кокотница

18. Прокладка из одноцветной хлопчатобумажной фланели называется:

- а. наперон
- б. юбка
- в. мальтон

Раздел СТОЛОВЫЕ ПОСУДА, ПРИБОРЫ, БЕЛЬЁ

Вариант 3

1. Вместимость рюмки коньячной:

- а. 25 см. куб.
- б. 50 см. куб.
- в. 75 см. куб.

2. Вместимость рюмки рейнвейной:

- а. 100 см. куб.
- б. 125 см. куб.
- в. 75 см. куб.

3. Мелкая столовая тарелка предназначена для:

- а. подачи сладких блюд
- б. подачи супов
- в. подачи вторых горячих блюд

4. Тарелка пирожковая предназначена для:

- а. подачи сладких блюд
- б. подачи хлеба
- в. подачи горячих закусок

5. К вспомогательным столовым приборам относятся:

- а. нож для стейка
- б. ложка разливательная
- в. прибор десертный

6. Рюмку лафитную используют для подачи:

- а. игристых вин
- б. десертных вин
- в. красного столового вина

7. Тарелка сервировочная имеет диаметр:

- а. 24см
- б. 28 см
- в. 33 см

8. Кокотница предназначена для приготовления и подачи:

- а. горячих закусок в соусе
- б. запеченных блюд
- в. рыбных закусок

9. Непрозрачная светлая посуда из стекла, имитирующая дорогой фарфор:

- а. люминарк
- б. аркопал
- в. аркорок

10. Для подачи канاپе используют:

- а. блюда круглые (d=300-350 мм)
- б. лотки
- в. блюда овальные

11. Вместимость бульонной чашки (мл):

- а. 250
- б. 500
- в. 350

12. Горячий шоколад подают в:

- а. чайных чашках
- б. кофейных чашках
- в. пиалах

13. Для подачи тортов применяется:

- а. тарелки пирожковые
- б. вазы-плато
- в. блюда круглые

14. Тарелка глубокая десертная служит для подачи:

- а. кондитерских изделий
- б. ягод со сливками
- в. желе

15. Объем фужеров для минеральной воды:

- а. 250
- б. 300
- в. 150

16. Турки выпускают вместимостью (мл):

- а. 275
- б. 125
- в. 100

17. Для подачи блюд на банкетах и приемах служат подносы:

- а. большие

- б. средние
- в. малые

18. Специальная подставка в виде коромысла, изготовленная из кованной стали с суповой миской:

- а. баранчик
- б. тренога
- в. таганчик

3.1.3 Примеры деловых игр

Деловая игра «Добро пожаловать к нам в ресторан».

При изучении темы «Обслуживание потребителей в ресторане» целесообразным является в качестве практического занятия провести деловую игру.

Подготовка к игре

Введение в игру осуществляет преподаватель, он разъясняет правила игры, распределяет обязанности между студентами, используя бригадный метод: Назначает администратора, официантов, посетителей. К участию в игре привлекаются все студенты группы.

Проведение игры

Участники игры выполняют следующие виды работ: Встреча, размещение посетителей, прием заказа, подача продукции сервис-бара

Подведение итогов

Анализ результатов игры, следует сделать выводы, указать на ошибки, исправить их.

Цели занятия:

1. Образовательная: обобщить и закрепить знания учащихся по теме «Обслуживание потребителей в ресторанах», отработать элементы обслуживания потребителей в ресторане: встреча, размещение, прием заказа, подача продукции сервис-бара.

2. Развивающая: Развитие познавательной активности, творческого мышления при поиске решения поставленной проблемы. Развитие внимания и наблюдательности.

3. Воспитывающая: Формирование настойчивости в достижении поставленной цели. Воспитание внимания и аккуратности

Тип урока: урок обобщения знаний, умений, навыков.

Форма урока: урок - деловая игра

Методы обучения: практический, наглядно-демонстрационный. частично-поисковый.

Оборудование: меню ресторанов, столовая посуда и приборы для сервировки, скатерти, вазы для цветов, приборы для специй, столовая посуда и приборы для подачи закусок.

Содержание урока

1. Орг. момент – 2мин. Проверка присутствующих учащихся
- 2.Сообщение темы и цели урока

3. Проведение игры

Последовательность выполнения работы

- официант должен подготовиться к работе;
- один учащийся готовит посуду, второй выполняет предварительную сервировку;
- официанты должны ознакомиться с меню и получить от администратора книжки счетов;
- встретить посетителей и проводить к столику;
- посетители занимают место за столом, официанты помогают разместиться: юноша отодвигает стул и помогает сесть девушке,
- официант приносит меню и подает посетителю-юноше с правой стороны, правой рукой;
- тот передает меню девушке;
- официант отходит в сторону и ждет, когда посетители выберут блюдо;
- официант приближается к столу с левой стороны, держа на ладони левой руки салфетку, а на ней книжечку счетов;
- он должен стоять, слегка наклонив голову, левым боком к столу, не касаясь его;
- записывает заказ ручкой в книжку счетов;
- если посетитель задает вопрос по приготовлению блюд, официант должен ответить коротко и понятно;
- если посетитель колеблется в выборе блюд, официант должен помочь;
- приняв заказ, официант повторяет его посетителю во избежание ошибок и уточняет, если что-то непонятно;
- официант идет к кассе и пробивает чеки;
- в баре делает заказ на алкогольные и безалкогольные напитки;
- в сервизной берет нужную посуду;
- в холодном цехе отдает чек на холодные закуски и отдает нужную посуду;
- на раздаче делает заказ на горячие блюда;
- если есть заказ на десерт, то он делается одновременно со вторыми блюдами;
- официант возвращается в бар и получает безалкогольный напиток (сок и минеральную воду) и бутылку с вином;
- бутылку необходимо проверить и тщательно вытереть;
- бутылку с минеральной водой, сок в кувшине и вино поставить на поднос и вынести в зал на подсобный столик;
- кувшин взять рабочей салфеткой за ручку, вынести и поставить с правой стороны от клиента, ближе к центру стола, ручкой вправо;
- минеральную воду открыть на подсобном столе;
- подойти с правой стороны к посетителю и налить в фужер, стоящий первым, минеральную воду на 2/3 фужера;
- после этого промокнуть горлышко салфеткой и поставить с правой стороны от клиента;
- подойти справа к другому клиенту, взять салфеткой за ручку графин и налить сок, не касаясь бокала, также на 2/3 объема;
- необходимо запомнить, что женщин обслуживают первыми, а мужчин вслед за ними;

- официант возвращается к подсобному столу, берет бутылку с вином, ставит ее на ладонь левой руки, покрытой ручником, а правой рукой придерживает частью ручника за горлышко;
- подходит к столу, показывает бутылку посетителю так, чтобы тот смог увидеть закрытую пробку и этикетку;
- возвращается к подсобному столу, открывает бутылку, протирает горлышко бутылки ручником или салфеткой;
- берет правой рукой бутылку через салфетку в области этикетки так, чтобы указательный палец показывал на горлышко;
- подходит к столу с правой стороны, становится к торцу стола правым боком и разливает вино;
- белое вино налить в рейнвейные рюмки, приподнимая горлышко бутылки над рюмкой на 1-2 см;
- левой рукой промокнуть горлышко бутылки и поставить с правой стороны;
- если посетитель заказал красное вино, то наливать нужно в лафитные рюмки на 2/3 объема;
- горлышко бутылки при разливе красного вина держать близкое краю стакана, но не касаться его;
- подать хлеб с левой стороны, заменив пирожковые тарелки в руках;
- подать фрукты в вазе
- по окончании обслуживания оформить и подать счет;
- счет вынести на пирожковой тарелке лицевой стороной вниз и подать с левой стороны;

Подведение итогов игры

Закончив игру, следует указать на ошибки, исправить их, сделать выводы и записать в отчет.

3.1.4 Примерный перечень тем курсовых работ

1. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами в детском кафе.
2. Организация детского воскресного бранча в ресторане высшего класса.
3. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами (прием обед).
4. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами.
5. Организация обслуживания банкета «Золотая свадьба».
6. Банкет за столом с полным обслуживанием по типу «кофе в гостиной».
7. Организация обслуживания приема-фуршет.
8. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами.
9. Организация комбинированного приема коктейль-фуршет.
10. Организация обслуживания туристов из Испании.
11. Обслуживание в ресторане европейской кухни.
12. Организация обслуживания банкета по случаю празднования юбилея Музыкального театра.
13. Организация банкета в ресторане по случаю празднования серебряной свадьбы.
14. Организация обслуживания тематического вечера «Русская зима».
15. Организация обслуживания тематического мероприятия «Праздник Нептуна» на палубе теплохода.

16. Организация обслуживания праздничного ужина в десерт-баре ресторана.
17. Организация обслуживания банкета-чая в ресторане 1-го класса.
18. Организация обслуживания тематического вечера в артистическом кафе.
19. Организация Дня кавказской кухни со шведским столом (обед).
20. Организация обслуживания банкета-коктейля в баре высшего класса.
21. Организация обслуживания в диско-баре «Звездное небо».
22. Организация обслуживания в кофейне.
23. Организация работы винного бара в ресторане итальянской кухни.
24. Организация обслуживания в кафе-кондитерской.
25. Организация обслуживания в баре общего типа 1 класса.
26. Организация обслуживания в ресторане японской кухни при пятизвездочном отеле.
27. Организация обслуживания новогоднего ужина в ресторане первого класса.
28. Организация обслуживания в кафе-молодежном.
29. Организация проведения дегустации блюд в испанском ресторане.
30. Организация обслуживания участников конференции.

3.1.5 Комплект оценочных средств для рубежного контроля знаний

Перечень вопросов для подготовки к зачету (1 курс, 1 семестр)

1. Характеристика методов обслуживания на предприятиях общественного питания различных типов и классов.
2. Виды торговых помещений, их характеристика и оснащение.
3. Виды столовой посуды и приборов. Основные критерии выбора столовой посуды для ПОП.
4. Виды и характеристика хрустальной и стеклянной посуды.
5. Виды и характеристика металлической посуды.
6. Виды и характеристика фарфоровой посуды.
7. Виды и характеристика столовых приборов.
8. Виды и характеристика столового белья.
9. Средства информации, используемые на ПОП.
10. Назначение и принципы составления меню и карты вин. Виды меню. Требования к оформлению меню и карты вин.
11. Подготовительный этап процесса обслуживания: уборка торговых помещений, расстановка мебели, получение и подготовка посуды, работа с подносом.
12. Общие правила сервировки стола.
13. Характеристика различных вариантов предварительной сервировки стола.
14. Правила работы с подносом.
15. Типы предприятий общественного питания, их характеристика.

БИЛЕТ ЗАЧЕТА № 1

Министерство
образования и науки РФ
ФГАОУ ВО
«Сибирский федеральный
университет»

по дисциплине
специальность
институт

МДК.02.01 «Организация
обслуживания в организациях
общественного питания»
43.02.01 Организация обслуживания
в общественном питании
ТЭИ ОСПО
курс 1, семестр 1

А Тестовые задания:

1. Способ реализации потребителям продукции общественного питания это -

- а) форма обслуживания
- б) процесс обслуживания
- в) метод обслуживания
- г) приемы обслуживания

2. Площадь торгового зала в ресторане с эстрадой и танцевальной площадкой на 50 п.м. равна:

- а) 180 м
- б) 80 м
- в) 90 м
- г) 100 м

3. Прибор рыбный используют при подачи:

- а) холодных рыбных блюд;
- б) горячих закусок из рыбы и морепродуктов;
- в) вторых горячих блюд из рыбы;
- г) рыбных закусок.

4. Установите соответствие:

- | | |
|---------------------------|-----------------------------|
| а) рюмка водочная; | а) 100см ³ ; |
| б) рюмка лафитная; | б) 25см ³ ; |
| в) рюмка ликерная; | в) 50см ³ ; |
| г) рюмка рейнвейная; | г) 75см ³ ; |
| д) бокал для шампанского; | д) 200-250см ³ ; |
| е) бокал для воды; | е) 125 см ³ ; |
| ж) рюмка модерна; | ж) 150см ³ . |

5. Меню дневного рациона составляют при:

- а) обслуживании туристов;
- б) обслуживании vip-персон;
- в) обслуживании школьников;
- г) повседневном обслуживании в ресторанах.

6. Меню, которое применяют в ресторане для быстрого обслуживания посетителей в специально отведенное время:

- а) комплексного обеда
- б) для гурманов
- в) дневного рациона

г) бизнес-ланча

7. Края скатерти должны опускаться со стола не менее чем на:

- а) 10-15 см
- б) 15-20 см
- в) 30-35 см
- г) 35-40 см
- д) 25-30 см

8. Хлопчатобумажные салфетки используют:

- а) для натирания посуды;
- б) для работы официантов;
- в) для сервировки стола;
- г) для индивидуального пользования посетителей.

9. Предварительная сервировка стола – это ...

10. Верхняя скатерть называется

Б Теоретический вопрос:

Виды торговых помещений. Характеристика сервизной.

В Практическое задание:

Установите очередность подачи блюд, подберите необходимую посуду, укажите ее характеристику, результаты оформите в таблицу:

п\п	Наименование блюд	Наименование посуды и приборов	Характеристика посуды и приборов

- ✓ Салат из свежих овощей
- ✓ Рыба под майонезом
- ✓ Суп-лапша домашняя
- ✓ Рыба заливная
- ✓ Котлета по-киевски
- ✓ Сок апельсиновый
- ✓ Отварной язык со свежим огурцом
- ✓ Грибы, запеченные в сметанном соусе
- ✓ Кофе черный
- ✓ Мороженое

Выполните фрагмент сервировки стола по данному меню.

Составитель: _____ Н.С. Зайцева

Одобрено на заседании ОСПО

Протокол № ____ от « ____ » _____ 20 ____ г.

БИЛЕТ ЗАЧЕТА № 1

Министерство
образования и науки РФ
ФГАОУ ВО
«Сибирский федеральный
университет»

по дисциплине
специальность
институт

МДК.02.01 «Организация обслуживания в
организациях общественного питания»
43.02.01 Организация обслуживания в
общественном питании
ТЭИ ОСПО
курс 1, семестр 2

I. Тестовые задания.

1. К основным торговым помещениям относятся:
 - а) аванзал;
 - б) сервс-бар;
 - в) моечная столовой посуды;
 - г) гардероб.
2. Наиболее подходящая форма обслуживания в предприятиях быстрого питания:
 - а) обслуживание официантами;
 - б) самообслуживание;
 - в) комбинированное обслуживание.
3. Фарфоровая посуда отличается от фаянсовой:
 - а) прочностью;
 - б) изготовлена из другого материала;
 - в) цветом;
 - г) ассортиментом.
4. Хлопчатобумажные салфетки используют:
 - а) для натирания посуды;
 - б) для работы официантов;
 - в) для сервировки стола;
 - г) для индивидуального пользования посетителей.
5. Прибор столовый состоит из: ...
6. Горячие закуски подают:
 - а) в металлической посуде;
 - б) в керамической посуде;
 - в) в той же посуде, в которой они готовились;
 - г) в фарфоровой посуде.
7. Для подачи крепленых вин используют ... рюмку.
8. Холодные закуски подают в:
 - а) мелких столовых тарелках;
 - б) закусочных тарелках;
 - в) кокильницах;
 - г) салатниках.
9. Сервировку стола начинают с:
 - а) расстановки тарелок;
 - б) расстановки рюмок;
 - в) раскладывания приборов;
 - г) накрытия стола скатертью.
10. Мебель, используемая в торговых залах ресторанов в первую очередь

должна быть:

- а) прочной;
- б) красивой;
- в) дорогой;
- г) удобной.

11. Установите соответствие:

- | | |
|---------------------------|-----------------------------|
| а) рюмка водочная; | а) 100см ³ ; |
| б) рюмка лафитная; | б) 25см ³ ; |
| в) рюмка ликерная; | в) 50см ³ ; |
| г) рюмка рейнвейная; | г) 75см ³ ; |
| д) бокал для шампанского; | д) 200-250см ³ ; |
| е) бокал для воды; | е) 125 см ³ ; |
| ж) рюмка мадерная; | ж) 150см ³ . |

12. Для подачи тортов используют такую посуду как ...

13. Салаты с прозрачной заправкой подают в ...

14. Посуда для запекания и подачи горячих закусок из рыбы и морепродуктов называется ...

15. Помещение для встречи гостей называется-...

16. Прибор рыбный используют для сервировки стола при подачи:

- а) холодных рыбных блюд;
- б) горячих закусок из рыбы и морепродуктов;
- в) вторых горячих блюд из рыбы;
- г) рыбных закусок.

17. Однопорционные металлические блюда с перегородками называются-...

18. К основным столовым приборам относят:

- а) вилку кокотную;
- б) лопатку икорную;
- в) прибор фруктовый;
- г) щипцы кондитерские;
- д) ложку разливательную;
- е) прибор столовый;
- ж) нож для масла.

19. В зависимости от контингента потребителей, типа предприятий и форм обслуживания меню подразделяют на следующие виды: ...

20. Основные столовые приборы предназначены для:

- а) сервировки стола;
- б) порционирования блюд;
- в) приема пищи;
- г) подачи блюд.

II. Правила подачи продукции сервис-бара.

III. Зарисуйте схему сервировки стола по известному меню:

- икра зернистая
- салат из свежих овощей
- рыба жаренная
- бульон с гренками
- желе из ягод.

Составитель: _____

Н.С. Зайцева

Одобрено на заседании совета ОСПО

« ____ » _____ 20 ____ г., протокол № _____

- б. шеф-повар
- в. бригадир официантов
- г. метрдотель

4. На прием чай не принято подавать:

- а. холодные закуски
- б. спиртные напитки
- в. сладкие блюда
- г. фрукты

5. Аперитив предлагают гостям:

- а. во время банкета
- б. после банкета
- в. до начала банкета
- г. перед подачей кофе

6. Общая длина стола для банкета за столом определяется из расчета ...м. на чел.:

- а. 0,5-0,6
- б. 0,6-0,8
- в. 0,9-1,0
- г. 1,0-1,2

7. При сервировке стола для банкета с полным обслуживанием официантами десертные приборы кладут:

- а. справа от сервировочной тарелки
- б. слева от сервировочной тарелки
- в. перед сервировочной тарелкой
- г. за сервировочной тарелкой

8. К приемам без рассадки за столом относятся:

- а. чай
- б. фуршет
- в. обед
- г. ужин

9. Банкет Чай устраивается в промежутке:

- а. 12-15час.
- б. 13-16час.
- в. 16-18час.
- г. 19-20час.

10. Продолжительность приема фуршет:

- а. 1 час
- б. 2 часа
- в. 1,5 часа
- г. 2,5 часа

11. Самый продолжительный банкет:

- а. обед
- б. ужин
- в. «Свадьба»
- г. жур фикс

12. На приеме «фуршет» устанавливают:

- а. обеденные столы
- б. высокие столы
- в. банкетные столы
- г. не устанавливают столы

13. Меню банкета с частичным обслуживанием официантами включает:

- а. широкий ассортимент горячих напитков
- б. широкий ассортимент горячих блюд
- в. широкий ассортимент холодных закусок
- г. широкий ассортимент сладких блюд

14. При организации приема Коктейль:

- а. устанавливают барную стойку
- б. устанавливают банкетные столы
- в. устанавливают обеденные столы
- г. устанавливают кофейные столы

- 15. При обслуживании банкета коктейль, 1 официант обслуживает:**
- а. 6-8 гостей
 - б. 15-20 гостей
 - в. 8-10 гостей
 - г. 10-15 гостей
- 16. На аперитив не предлагают:**
- а. легкие закуски
 - б. минеральную воду
 - в. соки
 - г. сладкие блюда
- 17. Сервировку фуршетного стола начинают с расстановки:**
- а. бутылок с напитками
 - б. стеклянной посуды
 - в. фарфоровой посуды
 - г. ваз с цветами
- 18. К комбинированным банкетам относятся:**
- а. банкет коктейль-фуршет
 - б. банкет-фуршет
 - в. банкет-чай
 - г. банкет-коктейль
- 19. На «кувертной» карточке указывается:**
- а. перечень закусок, блюд и напитков
 - б. Ф.И.О. гостя
 - в. вид приема
 - г. продолжительность приема
- 20. Основной способ подачи блюд на банкете с полным обслуживанием официантами:**
- а. русский
 - б. английский
 - в. французский
 - г. европейский
- 21. В меню банкета за столом с полным обслуживанием официантами рекомендуется включать:**
- а. 1-2 наименования холодных закусок
 - б. 8-10 наименований холодных закусок
 - в. 4-6 наименований холодных закусок
 - г. 3-4 наименования холодных закусок
- 22. В меню банкета за столом с частичным обслуживанием официантами рекомендуется включать:**
- а. 1-2 наименования холодных закусок
 - б. 8-10 наименований холодных закусок
 - в. 12-16 наименований холодных закусок
 - г. 3-4 наименования холодных закусок
- 23. При сервировке банкета за столом ножи кладутся:**
- а. справа лезвием к тарелке
 - б. слева лезвием к тарелке
 - в. справа лезвием от тарелки
 - г. слева лезвием от тарелки
- 24. При сервировке банкета за столом столовая ложка кладётся:**
- а. справа носиком вниз
 - б. слева носиком вниз
 - в. справа носиком вверх
 - г. слева носиком вверх
- 25. Чашку с горячим напитком (чай, кофе) на банкете - чай ставят:**

- а. справа от десертной тарелки
- б. слева от десертной тарелки
- в. за десертной тарелкой
- г. на десертную тарелку

26. Вторые горячие блюда на банкете - фуришет подают:

- а. на закусочных тарелках
- б. на фарфоровых блюдах
- в. на металлических блюдах
- г. на столовых мелких тарелках

27. Десертные блюда на банкете - коктейль подают:

- а. в глубоких десертных тарелках
- б. в креманках
- в. на закусочных тарелках
- г. в розетках

28. При подаче блюд французским способом (в обнос) на банкетах за столом официант подходит к гостю:

- а. слева
- б. справа
- в. сзади

29. До начала банкета гостям подают:

- а. диджестивы
- б. аперитивы
- в. горячие напитки

30. При подаче аперитива рюмки, бокалы и фужеры заполняют:

- а. на 2/3 объема
- б. на 3/4 объема
- в. на 1/2 объема

31. В меню банкета за столом с полным обслуживанием официантами рекомендуется включать:

- а. 1-3 наименования вторых горячих блюд
- б. 4-5 наименований вторых горячих блюд
- в. 6-8 наименований вторых горячих блюд

32. В меню банкета – коктейль рекомендуется включать:

- а. 1-2 наименования сладких блюд
- б. 5-6 наименований сладких блюд
- в. 3-4 на именованя сладких блюд

Рассчитайте площадь зала, количество официантов, составьте заявку на столовое белье для проведения приема фуршета на 80 чел. Предложите меню.

Составитель: _____ Н.С. Зайцева

Одобрено на заседании ОСПО

Протокол № ____ от « ____ » _____ 20 ____ г.

«___» _____ 20__ г.

Итоговая контрольная работа вариант № 1

Министерство образования и науки РФ ФГАОУ ВО «Сибирский федеральный университет»	по дисциплине специальность институт	МДК.02.02 «Организация обслуживания в организациях общественного питания» 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании ТЭИ ОСПО курс 3, семестр 5
--	--	--

1. Классификация средств размещения гостиничного типа
2. Службы гостиницы и их характеристика
3. Особенности регистрации туристских групп
4. Организация обслуживания шведского стола
5. Составьте меню вегетарианского завтрака

Составитель: _____ Н.С. Зайцева

Одобрено на заседании ОСПО

Протокол № ___ от «___» _____ 20__ г.

«___» _____ 20__ г.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

Министерство образования и науки РФ ФГАОУ ВО «Сибирский федеральный университет»	по дисциплине специальность институт	МДК.01.02 «Организация обслуживания в организациях общественного питания» 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании ТЭИ ОСПО курс 3, семестр 6
--	--	--

1. Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний: составление меню, формы обслуживания, особенности сервировки, способы расчёта.
2. Составьте меню дневного рациона для туристов из Франции, выполните схему сервировки сола для завтрака.

Составитель: _____ Н.С. Зайцева

Одобрено на заседании ОСПО

Протокол № ___ от «___» _____ 20__ г.

3.2 МДК.02.02 Психология и этика профессиональной деятельности

3.2.1 Примерный перечень тем докладов и выступлений

1. Методы психологических исследований, особенности применения их в профессиональной деятельности.
2. Подходы в изучении личности.
3. Факторы формирования личности.
4. Макро- и микросреда личности.
5. Индивид. Личность. Субъект деятельности. Индивидуальность.
6. Я-концепция и регуляция поведения.
7. Способности: понятие, структура, классификация.
8. Обучаемость, общие способности к освоению новых знаний и навыков.
9. Потребности и цели личности: понятие, структура, осознанность и неосознанность мотивов и потребностей личности.
10. Мотивационные состояния: интерес, задачи, желания, намерения и ценности. Практическое проявление мотивационной сферы человека в его профессиональной деятельности в общественном питании.
11. Социально-психологические характеристики положения индивида в группе (статус, роль).
12. Групповое давление. Конформизм.
13. Групповая сплоченность. Ценностно-ориентационное единство.
14. Типы взаимоотношений в коллективе.
15. Психология труда как научная дисциплина.
16. Особенности деятельности в сфере сервиса.
17. Психология профессиональной работоспособности.
18. Психологическая характеристика процесса обслуживания.
19. Содержание и последовательность психологической технологии обслуживания: диагностика эмоционального состояния посетителя, его коррекция и закрепление.
20. Принципы профессионального поведения работников общественного питания.
21. Профессиональная этика сферы обслуживания и создание собственного имиджа.
22. Корпоративная этика.
23. Административная и управленческая этика.
24. Профессиональный и речевой этикет.

3.2.2 Комплект тестов для текущего контроля знаний

Перечень дидактических единиц для текущего тестирования

1. Предмет, цели, задачи, методы психологии и этики профессиональной деятельности;
2. Психические процессы и состояния;
3. Психология личности;
4. Группа и взаимодействие в ней;
5. Психология делового общения и коммуникации;

6. Конфликты в профессиональной деятельности;
7. Психология труда и профессиональной деятельности;
8. Профессиональная этика и этикет

Пример текущего контроля знаний в виде тестирования

РАЗДЕЛ V. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОММУНИКАЦИИ

ВАРИАНТ 1

1. Многоплановый процесс межличностных отношений и взаимодействий людей называется...

- а. творчеством ○ б. учением ○ в. общением ○ г. познанием

2. Приведите в соответствие стороны общения и их содержание

- | | |
|------------------------------------|---|
| 1. Перцептивная сторона общения | а. общение как обмен информацией |
| 2. Интерактивная сторона общения | б. общение как восприятие и понимание людьми друг друга |
| 3. Коммуникативная сторона общения | в. общение как взаимодействие |
| | г. общение как дружба |

3. Обмен информацией между людьми относится ...

- а. к коммуникативной стороне общения ○ в. к перцептивной стороне общения
 ○ б. к организации общения ○ г. к ролевому общению

4. Информация, которая передается от человека к человеку, называется _____ общения

- а. целью ○ б. структурой ○ в. средством ○ г. содержанием

5. Мимика и жесты входят в структуру _____ общения

- а. вербального ○ в. периферийного
 ○ б. внутриличностного общения ○ г. невербального

6. Невербальная коммуникация – это...

- а. общение с помощью языка ○ в. межличностные отношения
 ○ б. общение с помощью мимики и жестов ○ г. восприятие другого человека

7. Невербальные сигналы, проявляющиеся в собирании несуществующих ворсинок с одежды, почесыванием шеи, сниманием и одеванием кольца – это эмоции...

- а. лжи ○ в. эмоционального дискомфорта
 ○ б. скуки ○ г. нетерпения

8. ... - способ коммуникации, являющийся наиболее распространенным:

- а. устная речь ○ в. телефаксы ○ д. мимика
 ○ б. письменное сообщение ○ г. жесты ○ е. телефонные разговоры

9. Чтобы коммуникация была эффективной, автор письменного сообщения должен придерживаться принципа:

- а. употреблять редкие и умные слова ○ г. не переписывать написанное
 ○ б. считать читателей интеллектуалами ○ д. навязывать свою точку зрения
 ○ в. писать коротко и понятно ○ е. продемонстрировать свое превосходство

10. "Закрытые" позы в общении:

- а. стоя: руки раскрыты ладонями вверх
- б. стоя: руки скрещены на груди

- в. сидя: руки раскинуты, ноги вытянуты
- г. стремление занять как можно меньше места в пространстве
- д. расстегнутый пиджак
- е. скрещенные ноги

11. Женщина со смехом заявляет собеседнику, что разгневана. На самом деле она:

- а. разгневана
- б. враждебна к нему
- в. растеряна
- г. шутит
- д. потрясена
- е. напугана

12. Проксемическое поведение включает не только дистанцию, но и взаимную ...

- а. последовательность действий
- б. ориентацию людей в пространстве
- в. направленность на общение
- г. возможность познания

13. Открытыми являются следующие вопросы:

- а. "Вы будете брать этот товар?"
- б. "Вы подпишете договор?"
- в. "Почему Вы решили выбрать эту модель?"
- г. "Вы пьете кофе?"
- д. "Что конкретно Вас не устраивает?"
- е. "Вы готовы?"

14. Дополните

Ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними характеризуется понятием ...

15. Определите, что означает данная поза



- а. открытость
- б. оценка
- в. защита
- г. подозрение
- д. скрытность

16. Определите психическое состояние человека, изображенного на данном рисунке



- а. «задавака»
- б. угнетенный человек
- в. "вспышка энергии"
- г. озабоченный человек

17. Средство невербального общения, связанное с пожатием руки, хлопанием партнера по плечу – это...

- а. пантомимика
- б. такесика
- в. акустика
- г. лингвистика

18. Произношение, тембр, высота и громкость голоса относятся к средствам общения...

- а. пространственно-временным
- б. оптико-кинетическим
- в. экстралингвистическим
- г. паралингвистическим

19. Процесс восприятия так называемых социальных объектов, под которыми подразумеваются другие люди, социальные группы, большие социальные общности, называется...

- а. социальной перцепцией
- б. интеракцией
- в. коммуникацией
- г. социальной детерминацией

20. Люди упрощенно и схематично воспринимают и оценивают другие через...

- а. ролевое поведение
- б. авторитет
- в. социальные стереотипы
- г. престиж

21. ... - заключается в том, что информация о человеке накладывается на тот образ, который был создан заранее

- а. эффект стереотипизации
- б. эффект ореола
- в. эффект авансирования
- г. фактор превосходства

22. Особая форма восприятия одного человека другим, основанная на формировании устойчивого эмоционального положительного чувства к нему, называется ...

- а. аттракцией
- б. эмпатией
- в. идентификацией
- г. стереотипизацией

23. Выработка тактики и стратегии взаимодействия и организация совместной деятельности людей – это _____ общение

- а. коммуникативное
- б. вербальное
- в. перцептивное
- г. интерактивное

24. ... - это логическое, через систему доказательств, приобщение человека к новой позиции, в чем-то изменяющей его точку зрения или поведение

- а. убеждение
- б. подражание
- в. внушение
- г. заражение
- д. конформность

25. ... - заимствование и воспроизведение поведенческих или психологических особенностей других людей

- а. убеждение
- б. внушение
- в. заражение
- г. подражание

26. Для позиции ребенка (по типологии Э. Берна) характерны:

- а. очень эмоциональные интонации
- б. ориентация на собеседника
- в. снисходительные интонации
- г. неуклюжесть
- д. внимательность, поиск информации

РАЗДЕЛ V. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОММУНИКАЦИИ

ВАРИАНТ 2

1. То, ради чего человек вступает в общение с другими людьми, называется _____ общения

- а. целью
- б. средством
- в. содержанием
- г. предметом

2. Предметы труда, технология производства, организация работы служат объектами ... общения

- а. неформального
- б. политического
- в. межличностного
- г. профессионального

3. _____ сторона общения состоит в обмене информацией между общающимися индивидами

- а. коммуникативная
- б. перцептивная
- в. инициативная
- г. интерактивная

4. Способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения от одного живого существа другому – это _____ общения

- а. средства
- б. цели
- в. предмет
- г. содержание

5. Жесты, мимика, пантомимика – это средства общения ...

- а. экстралингвистические
- б. кинетические
- в. паралингвистические
- г. пространственно-временные

6. На _____ уровне общения в качестве средства передачи информации используется человеческая речь

- а. невербальном б. вербальном в. косвенном г. прямом

7. Коммуникация начинается с того, что ребенок:

- а. капризничает г. играет с предметами
 б. слушает голоса окружающих д. жестикулирует
 в. разговаривает

8. Приведите в соответствие вид невербальных средств общения и их определение

- | | |
|----------------------------------|--|
| 1. Такесика | а. невербальные средства общения, связанные с голосом |
| 2. Кинесика | б. биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений |
| 3. Просодика и экстралингвистика | в. пространственная ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними |
| 3. Проксемика | г. зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении |
| | д. свойство восприятия, проявляющееся в преимущественном выделении одних объектов по сравнению с другими |

9. Невербальные средства общения, связанные с пожатием руки, хлопаньем по плечу, физическим воздействием – это _____ средства

- а. визуальное в. акустические
 б. ольфакторные г. тактильные

10. На _____ дистанции осуществляется общение между друзьями

- а. публичной в. интимной
 б. официально-деловой г. межличностной

11. После того, как ваш непосредственный начальник дал вам очередное указание, вы должны:

- а. переформулировать распоряжение и задать уточняющие вопросы
 б. сразу же высказать свое мнение
 в. сразу же задать вопросы, затем высказать свое мнение
 г. продемонстрировать свое несогласие
 д. идти и выполнять задание

12. Для людей, занятых дружеской непринужденной беседой, характерно расположения за столом

- а. конкурирующее б. независимое в. угловое г. оборонительное

13. Эффективный прием привлечения внимания партнера по общению, связанный с фиксацией взглядом одного или нескольких человек в аудитории – это прием ...

- а. установления зрительного контакта в. навязывания ритма
 б. завлечения г. нейтральной фазы

14. Вид невербальных средств общения, связанный с голосом:

- а. просодика и экстралингвистика г. такесика
 б. мимика д. визуальный контакт
 в. проксемика е. кинесика

15. Общение, которое осуществляется через особое расположение людей в пространстве относительно друг друга, называется ...

- а. невербальным б. инструментальным

○ в. вербальным

○ г. проксеимальным

16. Дистанция в 1,2 - 3 метра является ... зоной общения

○ а. личной

○ б. интимной

○ в. публичной

○ г. социальной

17. Дополните

... - зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении

18. Определите психическое состояние человека, изображенного на данном рисунке



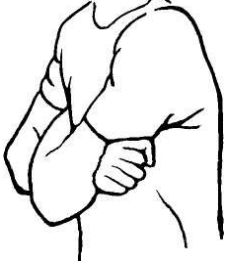
○ а. угнетенность

○ б. "вспышка энергии"

○ в. озабоченность

○ г. походка с расчетом произвести впечатление

19. Определите, что означает данная поза



○ а. защитная стена или фиксированная позиция, с которой человек не хочет сдвинуться

○ б. человек вам доверяет

○ в. ложь

20. Дополните

... - разнообразные движения руками и головой, смысл которых понятен для общающихся сторон

21. Образцы невербальной коммуникации:

■ а. учебник

■ б. письмо

■ в. симфония

■ г. дорожный знак

■ д. монолог

22. Интерпретация человеком причин и мотивов поведения других людей межличностного восприятия – это...

○ а. каузальная атрибуция

○ б. апперцепция

○ в. аттракция

○ г. перцепция

23. Уподобление себя другому человеку:

○ а. идентификация

○ б. рефлексия

○ в. самоопределение

○ г. суггестия

24. ... - устойчивое представление о явлениях или людях, свойственное представителям определенной группы

○ а. фактор превосходства

○ б. социальный стереотип

○ в. эффект авансирования

○ г. фактор привлекательности

25. Умение добиться благоприятного, стойкого положительного отношения собеседника, - это ...

○ а. рефлексия

○ б. идентификация

○ в. аттракция

○ г. атрибуция

26. Для позиции Родителя (по типологии Э. Берна) характерны:

- а. снисходительные интонации
- б. спокойное, внимательное состояние
- в. спонтанная подвижность
- г. критический настрой
- д. игривое состояние
- е. реализм

РАЗДЕЛ V. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОММУНИКАЦИИ

ВАРИАНТ 3

1. Среди средств общения социальные психологи выделяют ...

- а. политические и экономические
- б. материальные и духовные
- в. социальные и биологические
- г. вербальные и невербальные

2. Организация и оптимизация производственной, коммерческой и т.д. деятельности является целью ... общения

- а. формального
- б. делового
- в. семейного
- г. неформального

3. Слова, содержащие небольшое преувеличение достоинств, которые желает видеть в себе собеседник – это...

- а. предупреждения
- б. комплименты
- в. похвала
- г. замечания

4. Коммуникация между индивидами без использования речевых средств называется _____ общением

- а. формальным
- б. невербальным
- в. вербальным
- г. примитивным

5. Невербальное средство общения, связанное с движением рук, ног, головы, туловища – это ...

- а. лингвистика
- б. кинесика
- в. акустика
- г. такесика

6. Главной задачей коммуникации выступает достижение социальной...

- а. деятельности
- б. нормы
- в. группы
- г. общности

7. Для того, чтобы удержать внимание слушателей, необходимо:

- а. читать по бумажке
- б. смотреть в пространство
- в. говорить с опущенными глазами
- г. поддерживать со слушателями визуальный контакт
- д. демонстрировать свое превосходство
- е. говорить монотонно

8. Приведите в соответствие вид слушания и его характеристику

- | | |
|-----------------|--|
| 1. Активное | а. слушание, при котором используется слуховой аппарат |
| 2. Пассивное | б. позволяет сопереживать те же чувства, которые переживает собеседник, понимать и разделять его эмоциональное состояние |
| 3. Эмпатическое | в. постоянное уточнение правильности понимания через уточняющие вопросы |
| 4. Игнорирующее | г. слушают, готовы поддержать собеседника; не задают вопросов, не дают советов успокоиться, реакции типа: "да-да, понимаю, ну конечно"
д. пренебрежение к партнеру, не слушают, не обращают внимание; реакции типа "ерунда, глупости" |

9. Относятся к такесике:

- а. визуальный контакт
- б. рукопожатие
- в. вздох
- г. жест
- д. походка
- е. похлопывания

10. Относятся к кинесике:

- а. интонация
- б. поза
- в. поцелуй
- г. жест
- д. дистанция
- е. громкость

11. Общение, которое осуществляется через особое расположение людей в пространстве относительно друг друга, называется ...

- а. невербальным
- б. проксемальным
- в. вербальным
- г. инструментальным

12. Оптимальным расстоянием для дружеской беседы будет расстояние (м):

- а. 0,5 метра
- б. 2,5 метра
- в. 3,3 метра
- г. 7 метров

13. Дополните

... - движения мышц лица

14. Определите психическое состояние человека, изображенного на данном рисунке



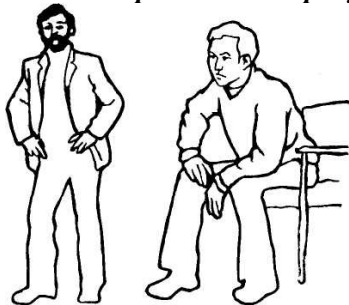
- а. угнетенный человек
- б. озабоченный человек
- в. походка с расчетом произвести впечатление
- г. "вспышки энергии"

15. Определите, что означает данная поза



- а. жест, говорящий о критической оценке ситуации
- б. открытость
- в. защита

16. Определите по рисунку эмоциональное состояние изображенных мужчин



- а. готовность
- б. кооперация
- в. фрустрация

17. Эмоциональная оценка кем-либо, каких-либо людей как хороших или плохих, даже не зная их самих в общении, является...

- а. предубеждением б. рефлексией в. мнением г. самооценкой

18. Ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними определяется понятием:

- а. мимика г. такесика
 б. просодика и экстралингвистика д. кинесика
 в. проксемика е. визуальный контакт

19. Механизм социальной перцепции, связанный с выяснением, приписыванием причин поведения субъекту – это...

- а. аттракция в. рефлексия
 б. эмпатия г. каузальная атрибуция

20. ... - ошибка восприятия, характеризующаяся тенденцией смягчать аспекты наиболее ярким сторонам у партнера по общению в сторону среднего

- а. эффект средней ошибки в. механизм эгоцентризма
 б. механизм первого впечатления г. механизм проекции

21. Способность эмоционально откликнуться на проблемы партнера по общению:

- а. фрустрация г. стереотипизация
 б. идентификация д. агрессия
 в. эмпатия

22. Привычные, упрощенные представления о других людях или группах людей в общении выступают...

- а. ролевыми представлениями в. анализом
 б. стереотипами г. личностными факторами

23. Для позиции Взрослого (по типологии Э. Берна) характерны:

- а. ориентация на собеседника г. внимательность, поиск информации
 б. снисходительные интонации д. очень эмоциональные состояния
 в. неуклюжесть е. поза: руки на бедрах

24. Подчинение чужому мнению и поведению, сопровождаемое неискренним отказом от собственного мнения и принципов:

- а. конформность г. убеждение
 б. подражание д. суггестия
 в. заражение

25. Психологический термин, обозначающий бессознательную передачу от человека к человеку каких-либо эмоций, состояний и побуждений:

- а. заражение в. конформность
 б. подражание г. убеждение

26. Метод психологического воздействия на сознание, основанный на некритическом (и часто неосознанном) восприятии информации:

- а. убеждение г. подражание
 б. внушение д. соревнование
 в. заражение

3.2.3 Примеры деловых игр

Ролевая игра «Моделирование конфликтных ситуаций в организациях общественного питания».

Цель: выработка навыков по разрешению, преодолению и предупреждению конфликтов в профессиональной деятельности.

Студенты разбиваются на подгруппы в количестве трех человек (за каждым участником группы закрепляются роли администратора торгового зала, официанта и гостя), каждой группе дается на подготовку время для обсуждения предложенных ситуаций, после чего они обыгрывают развитие конфликтной ситуации и демонстрируют варианты выхода из нее.

После проигрывания каждой смоделированной ситуации следует обсуждение правильности решения, вносятся предложения.

Конфликтные ситуации:

1. Волос в блюде.
2. Гостю подают блюдо, а он утверждает, что его не заказывал.
3. Гостю не понравилось блюдо.
4. Блюдо несвежее.
5. Грубость со стороны Гостя в сторону официанта.
6. Как успокоить Гостя, когда он долго ожидает блюдо.
7. Гость заявляет, что он уже рассчитался, а сам этого не делал.
8. За стол сел Гость, который в прошлый раз ушел не рассчитавшись.
9. Официант по своим причинам (невнимательности) перепутал блюда.
10. Гость заказал несколько блюд, официант не расслышал и подал не все блюда.
11. Гостю подали блюдо, а у него на один из ингредиентов аллергия.
12. У официанта возникло подозрение, что гости, заказавшие алкоголь, моложе 21 года.
13. Гость недоволен качеством алкоголя, подозревая, что ему подали коньяк выдержки VS, а он заказывал VSOP.
14. Гость утверждает, что в прошлый раз ему подали это же блюдо, но оно было больше
15. Гость утверждает, что блюда раньше были дешевле.
16. Гость утверждает, что он заказывал половину блюда, а не целое
17. Гость подзывает официанта, а у него нет времени подойти.
18. Гость пожелал, чтобы их обслуживал другой официант.
19. Гость разбил бокал.
20. Гость просит номер мобильного (сотового) телефона у официанта.
21. Гость пожелал отдельный ингредиент из блюда.
22. Гость попросил официанта донести его «пиццу на вынос» до машины.
23. Гость принес и распивает свой алкоголь.
24. Гость уснул за столом.
25. Гость громко нецензурно выражается в зале.
26. Гость желает присесть за стол, а все столы заняты или заказаны.

27. Блюдо уже готово, а гость пожелал уйти и за блюдо рассчитываться не собирается.
28. Блюдо уже готово, но его забрал другой официант.
29. Гость рассчитался, а потом вспомнил, что не воспользовался дисконтной картой.
30. Марина отмечала свой день рождения с друзьями в кафе «Орион». Свою норковую шубу она сдала в гардероб. После ужина гардеробщица на ее номерок выдала шубу красного цвета из искусственного меха.

3.2.4 Комплект оценочных средств для рубежного контроля знаний

Экзамен по МДК 02.02. Психология и этика профессиональной деятельности проводится в письменной форме. В структуру экзаменационного билета входят теоретический вопрос, 24 тестовых задания и практическая ситуация.

Посредством теоретических вопросов определяются знания психологических состояний и свойств личности, психологии общения, психологии труда в профессиональной деятельности, психологии коллектива и руководства, психологических аспектов управления профессиональным поведением. Практические задания предполагают анализ и решение практической ситуации по применению приемов общения, разработку рекомендаций, методов, способствующих эффективному управленческому общению в профессиональной деятельности, разработку способов регулирования конфликтной ситуации в организации, анализ причин и последствий конфликтов на рабочем месте и др.

Количество экзаменационных билетов: 25.

Время выполнения письменного задания: 60 минут.

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Психология и этика профессиональной деятельности: предмет, задачи, связь с другими науками.
2. Методы психологического исследования, их практическое применение в профессиональной деятельности.
3. Психика: понятие, особенности, функции, структура.
4. Познавательные психические процессы: ощущения, восприятие, представления, память, мышление, речь, внимание, воображение.
5. Воля, эмоции и чувства.
6. Психологическая характеристика личности.
7. Темперамент и характер.
8. Способности. Мотивационная сфера личности.
9. Психические состояния, их влияние на деятельность человека.
10. Понятие и структура общения.
11. Коммуникативная сторона общения. Вербальная и невербальная коммуникация.
12. Социально-ролевое общение в профессиональной деятельности. Методы психологического воздействия.
13. Общение как восприятие и понимание людьми друг друга.

14. Требования к речи работника сферы обслуживания: темп, ритм, интонация и информационная насыщенность.
15. Неречевые средства общения, особенности их использования в деятельности работника сферы обслуживания.
16. Техника и приемы организации коммуникаций.
17. Группа: понятие, классификация, структура.
18. Малая группа и коллектив. Виды малых групп. Социально-психологические особенности рабочей группы.
19. Морально-психологический климат и его динамика. Классификация психотипов личностей в рабочей группе.
20. Лидерство и руководство в малых группах. Стилль лидерства.
21. Руководство. Роль руководителя в становлении коллектива. Различия понятий «лидер» и «руководитель».
22. Стилль руководства. Психологические проблемы руководства.
23. Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения.
24. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
25. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере. Правила поведения в конфликтной ситуации.
26. Характеристика конфликтных ситуаций, возникающих между работником сферы обслуживания и посетителем: развитие, разрешение и преодоление конфликта.
27. Деятельность, ее определение. Характеристика основных компонентов деятельности (мотив, цель, средства, операции, предмет деятельности). Виды деятельности.
28. Специфика трудовой деятельности в общественном питании.
29. Мотивы трудовой деятельности.
30. Знания, умения, навыки и привычки, их роль в профессиональной деятельности.
31. Предмет, задачи и методы психологии труда. Психология организации труда.
32. Психология процесса обслуживания.
33. Принципы профессионального поведения работников общественного питания.
34. Условия труда и их влияние на физиологическое, психическое, эмоциональное состояние работника.
35. Психология труда: понятие, задачи, методы.
36. Организация труда. Стадии трудового процесса.
37. Развитие субъекта труда.
38. Планирование карьеры. Выбор профессии.
39. Качества личности работника сферы обслуживания, необходимые для успешной профессиональной деятельности. Модель профессионального поведения.
40. Профессиональная этика.
41. Корпоративная этика.
42. Профессиональный и речевой этикет.

7. ... - психический процесс познавательной деятельности, отражающий в сознании человека общие свойства предметов и явлений, а также связь между ними

- а. мышление
- б. восприятие
- в. воображение
- г. ощущение
- д. речь

8. ... - сознательное регулирование человеком своего поведения и деятельности

- а. мышление
- б. эмоции
- в. чувства
- г. восприятие
- д. воля

9. ... - это бурно протекающая, кратковременная эмоциональная вспышка, которая захватывает всю личность человека

- а. аффект
- б. фрустрация
- в. апатия
- г. депрессия

10. Отличительными особенностями внешнего вида человека астенического типа являются:

- а. худощавость
- б. узкие плечи
- в. широкие плечи
- г. тенденция к ожирению
- д. плоская или впалая грудная клетка

11. Типично для холерика:

- а. до крайности подвижный
- б. застенчив
- в. склонен к аффектам
- г. медлителен
- д. чередование циклов подъема и спада
- е. уравновешенность

12. ... - группы, возникающие и существующие, исходя из потребностей общества или людей

- а. лабораторные
- б. естественные
- в. условные
- г. нереферентные

13. Типично для демократического стиля руководства

- а. упор на экономические методы управления
- б. централизация полномочий
- в. коллегиальность в решениях
- г. единоличность в решениях
- д. равнодушие к критике

14. Верным является утверждение:

- а. демократический и авторитарный стили дают примерно равные показатели продуктивности
- б. в любой ситуации предпочтительней демократический стиль руководства
- в. в любой ситуации предпочтительней авторитарный стиль руководства

15. Открытыми являются следующие вопросы:

- а. "Вы будете брать этот товар?"
- б. "Вы подпишете договор?"
- в. "Почему Вы решили выбрать эту модель?"
- г. "Вы пьете кофе?"
- д. "Что конкретно Вас не устраивает?"
- е. "Вы готовы?"

16. "Закрытые" позы в общении:

- а. стоя: руки раскрыты ладонями вверх
- б. стоя: руки скрещены на груди
- в. сидя: руки раскинуты, ноги вытянуты
- г. стремление занять как можно меньше места в пространстве
- д. расстегнутый пиджак
- е. скрещенные ноги

17. ... - заключается в том, что информация о человеке накладывается на тот образ, который был создан заранее

- а. эффект стереотипизации
- б. эффект ореола
- в. эффект авансирования
- г. фактор превосходства

18. Для позиции Родителя (по типологии Э. Берна) характерны:

- а. снисходительные интонации
- б. спокойное, внимательное состояние

- в. спонтанная подвижность
- г. критический настрой
- д. игривое состояние
- е. реализм

19. Предметы труда, технология производства, организация работы служат объектами ... общения

- а. неформального
- б. политического
- в. межличностного
- г. профессионального

20. ... - конфликт, участниками которого являются психологические факторы внутреннего мира человека:

- а. межгрупповой
- б. межличностный
- в. внутриличностный
- г. конфликт по горизонтали
- д. смешанный

21. ... - конфликты, разрешение которых выводит организацию на более высокий и эффективный уровень развития

- а. деструктивные
- б. конструктивные
- в. субъективные
- г. затяжные
- д. внутриличностные

22. Внутренние силы, связанные с потребностями и побуждающие личность к определенной деятельности, называются ...

- а. потребностями
- б. установками
- в. мотивами
- г. целями

23. Способность к автоматическому выполнению отдельных движений и их комбинаций:

- а. навыки
- б. знания
- в. привычки
- г. умения
- д. игра
- е. операции

24. Приспособление человека к профессиональным, социальным и психологическим факторам трудовой деятельности и формирование у субъекта индивидуального стиля деятельности называется...

- а. профессиональным самоопределением
- б. профессиональной консультацией
- в. профессиональной адаптацией
- г. профессиональной ориентацией

3. Ситуация

Вы являетесь менеджером по обслуживанию в ресторане. Общаясь со своими подчиненными, вы стараетесь не допускать ошибок неравенства, чтобы правильно воспринимать поступающую к вам информацию. Укажите негативные последствия факторов превосходства, привлекательности и фактора отношения к нам, возникающих в процессе общения.

Составитель _____ Л.В. Багузова _____

Одобрено на заседании совета ОСПО

« ____ » _____ 20 ____ г., протокол № _____

3.3 МДК.02.03 Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания

3.3.1 Примерный перечень тем докладов и выступлений

1. Американская модель менеджмента.
2. Японская модель менеджмента.
3. Особенности европейского менеджмента;
4. Особенности российского менеджмента;
5. Теория мотивации по А. Маслоу;
6. Теория мотивации Д.Мак-Клелланда;
7. Теория мотивации Ф. Герцберга;
8. Теория ожиданий В. Врума и теория справедливости С.Адамса;
9. Модель Портера-Лоулера;
10. Теория мотивации Макгрегора;
11. Экономические методы управления;
12. Административные (организационно-распорядительные) методы управления;
13. Социально-психологические методы управления;
14. Традиционные концепции лидерства;
15. Концепции ситуационного лидерства;
16. Новое в теориях лидерства;
17. Организационная культура: понятие, цель, характеристики, источники;
18. Структура организационной культуры;
19. Субкультуры в организации;
20. Виды организационных культур.

3.3.2 Комплект тестов для текущего контроля знаний

Перечень дидактических единиц для текущего тестирования

1. Понятие и сущность менеджмента;
2. Основные этапы эволюции управленческой мысли;
3. Внешняя и внутренняя среда организации;
4. Цикл и функции менеджмента;
5. Система методов управления;
6. Управленческие решения;
7. Коммуникации. Деловое и управленческое общение;
8. Лидерство и руководство. Власть и партнерство;
9. Организационная культура и управление ею;
10. Процесс управления организацией;
11. Система управления персоналом;
12. Кадровая политика и планирование;
13. Кадровый потенциал организации;
14. Служба управления персоналом;
15. Технологии управления персоналом организации.

Пример текущего контроля знаний в виде тестирования

Раздел 1. ПОНЯТИЕ И СУЩНОСТЬ МЕНЕДЖМЕНТА

1 ВАРИАНТ

1. *Английское слово «менеджмент» происходит от латинского слова «манус», которое на русском языке означает...*
 - a. рука
 - b. купец
 - c. воин
 - d. деньги
2. *К менеджерам высшего уровня относятся:*
 - a. президент компании
 - b. коммерческий директор
 - c. администратор
 - d. бухгалтер
3. *Конечное состояние, желаемый результат, которого стремиться добиться любая организация – это ...*
 - a. предмет
 - b. объект
 - c. категория
 - d. цель
 - e. субъект
4. *Субъект управления – это ...*
 - a. тот (то), кем (чем) управляют
 - b. тот, кто (что) управляет
 - c. не зависящая ни от чьей воли, объективно наличествующая непреложность, заданность
5. *Специфические функции управления - ...*
 - a. выполняются всеми руководителями, независимо от сферы деятельности и масштабов организации
 - b. выполняются руководителем в зависимости от конкретной ситуации и используемых методов управления
6. *... - разработка последовательности действий, направленных на выполнение цели*
 - a. планирование
 - b. организация
 - c. руководство
 - d. координация
 - e. контроль
7. *... - выполняется руководителем при выполнении исполнителями плановых, установленных заданий*
 - a. планирование
 - b. организация
 - c. руководство
 - d. координация
 - e. контроль
8. *К основным функциям менеджмента, входящим в общепринятую классификацию, относятся...*
 - a. финансирование
 - b. мотивация
 - c. планирование
 - d. контроль
9. *Совокупность основных руководящих ориентиров, которым необходимо следовать в управленческой деятельности – это*
 - a. принципы
 - b. школы управления
 - c. функции
 - d. законы

10. Приведите в соответствие стадии менеджмента и их определение:

- | | |
|------------------------------|---|
| 1. стратегическое управление | a. включает деятельность по реализации мер, которые подразделяются на: организацию, как создание нужной структуры и необходимых ресурсов; мотивацию, как побуждение к действию |
| 2. оперативное управление | b. включает: выработку целей; прогнозирование (предвидение результатов); планирование как систему мер, необходимых для преодоления отклонений прогнозируемых итогов от установленной цели |
| 3. контроль | c. включает учет и анализ достигнутых результатов и выступает исходным пунктом нового цикла управления |

11. Приведите в соответствие виды менеджмента и их определение:

- | | |
|--|--|
| 1. Функциональный (специальный) менеджмент | a. заключается в управлении деятельностью организации в целом или ее самостоятельных хозяйственных звеньев |
| 2. Стратегический менеджмент | b. заключается в управлении определенными сферами деятельности организации или ее звеньев (управление маркетингом, инновациями, персоналом). |
| 3. Общий или генеральный менеджмент | c. обоснование и выбор перспективных целей и развития предприятия, повышение его конкурентоспособности, закрепление целей в долгосрочных планах, разработка целевых программ, обеспечивающих достижение намеченных целей |

12. Менеджмент – это наука, изучающая

- a. рыночные отношения
- b. управление интеллектуальными, финансовыми, сырьевыми и материальными ресурсами
- c. способы финансирования системы здравоохранения
- d. структуру рынка

13. Роль «устраняющего проблемы» по Г.Минцбергу относится к типу ролей менеджера

- a. межличностные роли
- b. роли, связанные с принятием решений
- c. информационные роли

14. Деловые качества менеджера

- | | |
|----------------|---------------------|
| a. опыт работы | c. хорошее здоровье |
| b. честность | d. энергичность |

15. К менеджерам среднего уровня относятся:

- | | | |
|--------------------------|------------------|---|
| a. резидент компании | c. администратор | п |
| b. коммерческий директор | d. бухгалтер | к |

16. Роль «лидера» по Г.Минцбергу относится к типу ролей менеджера

- a. межличностные роли
- b. роли, связанные с принятием решений
- c. информационные роли

17. Результатом деятельности субъекта управления является ...

- a. план, приказ, задание
- b. управленческое решение
- c. готовая продукция организации

18. Продуктом труда менеджера является ...

- a. выполненная функция
- b. решенная задача

- c. готовая продукция
- d. управленческое решение

19. Высоквалифицированные профессионалы в сфере организации и управления социально-экономическими процессами:

- a. диспетчеры
- b. инспекторы
- c. менеджеры
- d. агенты
- e. работники

20. Из перечисленных руководителей: 1) президент; 2) начальник отдела; 3) вице-президент; 4) бригадир; 5) управляющий отделением; 6) мастер – к низовому уровню управления относятся:

- a. 4, 6
- b. 1, 3
- c. 2, 5
- d. 3, 6

Раздел 1. ПОНЯТИЕ И СУЩНОСТЬ МЕНЕДЖМЕНТА

2 ВАРИАНТ

1. Менеджмент - ...

- a. это умение добиваться поставленных целей, используя труд, интеллект и мотивы поведения других людей, работающих в организации
- b. искусство + опыт + обучение
- c. управление организацией
- d. это совокупность элементов, находящихся во взаимосвязи

2. Менеджмент изучает:

- a. организацию
- b. функции управления
- c. персонал организации
- d. все вышеперечисленное

3. Объект управления – это ...

- a. тот (то), кем (чем) управляют
- b. тот, кто (что) управляет
- c. не зависящая ни от чьей воли, объективно существующая непреложность, заданность

4. Основные функции управления

- a. планирование, контроль
- b. планирование, организация, мотивация, контроль
- c. организация, мотивация
- d. организация, мотивация, контроль

5. ... - создание структуры подразделений, которые будут выполнять плановые задания

- a. планирование
- b. организация
- c. руководство
- d. координация
- e. контроль

6. ... - системное наблюдение за выполнением планов, заданий и результатами хозяйственной деятельности

- a. планирование
- b. организация
- c. руководство
- d. координация
- e. контроль

7. ... - способы работы с конкретными инструментами, средствами управления, способы реализации функций управления

- a. функции менеджмента
- b. объект управления

- c. субъекты управления
- d. категории управления
- e. методы управления

8. Три стадии менеджмента как процесса:

- a. экономическая, социальная, техническая
- b. стратегическое управление, оперативное управление, контроль
- c. наука, искусство, практика
- d. высшая, средняя, низшая

9. Приведите в соответствие виды менеджмента и их определение:

- | | |
|----------------------------------|---|
| 1. Административный менеджмент | a. организация и управление исследованиями, разработкой, освоением и распределением нововведений в соответствии с перспективными целями |
| 2. Инновационный (ИТ) менеджмент | b. организация и управление поставками материальных ресурсов, производством и его подготовкой с целью соблюдения установленной технологии и требований к качеству продукции |
| 3. Производственный менеджмент | c. разработка и принятие управленческих решений, распределение заданий между исполнителями и контроль их выполнения |

10. Приведите в соответствие виды менеджмента и их определение:

- | | |
|--|--|
| 1. Менеджмент персонала (морально-этический) | a. организация предупреждения, недопущения и устранения последствий вредных воздействий производства на окружающую среду |
| 2. Экологический менеджмент | b. деятельность по выявлению наиболее приоритетных направлений вложения капитала или покупки собственности для извлечения доходов и др. выгод на основе финансовых расчетов эффективности проектов |
| 3. Инвестиционный менеджмент | c. организация подбора, обучения, расстановки, оценки и стимулирования персонала, а также создание благоприятного климата в коллективе |
| 4. Творческий (креативный) менеджмент | d. деятельность, основанная на стремлении реализовать опыт, знания, идеи, посредством организации НИОКР, производства, маркетинга |

11. Конечной целью менеджмента является

- a. развитие технико-экономической базы фирмы
- b. обеспечение прибыльности фирмы
- c. рациональная организация производства
- d. повышение квалификации и творческой активности работника

12. Главный результат деятельности менеджера

- | | |
|---------------------------------|----------------------------|
| a. создание продукции или услуг | d. |
| b. управленческое решение | правленческая деятельность |
| c. организационная деятельность | |

13. Роль «распорядитель ресурсов» по Г. Минцбергу относится к типу ролей менеджера

- | | |
|--|------------------------|
| a. межличностные роли | c. информационные роли |
| b. роли, связанные с принятием решений | |

14. Личные качества менеджера

- | | |
|-----------------------|-----------------------|
| a. порядочность | c. коммуникабельность |
| b. высшее образование | d. деловитость |

15. Предметом труда менеджера является

- | | |
|----------------------|---------------|
| a. сырье, материалы | c. информация |
| b. готовая продукция | d. ресурсы |

16. Роль «представителя во внешней среде» по Г.Минцбергу относится к типу ролей менеджера

- a. межличностные роли
- b. роли, связанные с принятием решений
- c. информационные роли

17. Предметом труда работников управления является ...

- a. сырье, материалы
- b. готовая продукция
- c. ресурсы
- d. информация

18. Из перечисленных менеджеров: 1. Генеральный директор и члены правления, 2. Руководители самостоятельных органов, 3. Руководители цехов, к высшему звену управления относятся:

- a. 1, 2
- b. 2
- c. 1, 2, 3
- d. 1

19. Из перечисленных руководителей: 1) президент; 2) начальник отдела; 3) вице-президент; 4) бригадир; 5) управляющий отделением; 6) мастер – к среднему уровню управления относятся:

- a. 4, 6
- b. 1, 3
- c. 2, 5
- d. 3, 6
- e. 1, 5

20. Профессия менеджера относится к типу:

- a. «человек - человек»
- b. «человек - природа»
- c. «человек - знаковая система»
- d. «человек - техника»
- e. «человек - художественный образ»

3.3.3 Примеры деловых игр

Деловая игра. *Выступление*

Цель игры - научиться коротко и аргументировано излагать свою точку зрения на поставленный вопрос.

Порядок проведения игры

1. Каждый игрок получает (методом жеребьевки) карточку с номером вопроса.
2. В соответствии с полученным номером игроку выдается вопрос, который он будет защищать.
3. Все игроки делятся в зависимости от своей точки зрения данный вопрос на две команды «да» и «нет». Их задача - набрать максимальное количество баллов.
4. Выступление каждого игрока оценивается независимым жюри (каждым членом отдельно). Штрафные баллы ставятся в неограниченном количестве.
5. Игрок защищает свою точку зрения (да/нет) на поставленный вопрос. Пример: игрок, получивший карточку с вопросом 4, должен уложившись в 5 мин, аргументировано убедить аудиторию в том, что самым очевидным, простым, естественным и логическим в том на 4-й вопрос будет ответ «да/нет».
6. Перед началом выступления команда имеет 15 мин на общее обсуждение вопросов. В это время игроки могут советовать другу тактику ответа, вместе находить убедительные аргументы.
7. После выступления первого игрока (1, «да») выступает его оппонент (1, «нет»). Далее без перерыва аналогично по всем вопросам.

8. Жюри оценивает игроков по мере их выступления. В кое игры из оценок, полученных командой в сумме, вычитаются штрафные баллы. Выиграла та команда, у которой больше очков.

Регламент игры

Общее время - 1ч 30 мин.

Объяснение правил - 10 мин.

Коллективное совещание - 15 мин.

Выступление каждого игрока - 5 мин.

Подведение итогов - 5 мин.

Темы для выступления

1. Книга - это товар
2. С должностью менеджера лучше справится мужчина
3. Несовершенство налоговой системы освобождает предпринимателя от моральной ответственности за неуплату налогов
4. Со временем электронная книга заменит обычную
5. За границей печатать легче
6. Менеджер должен знать все
7. В работе главное деньги
8. Семья и карьера несовместимы

Оценка выступления докладчиков																	
Критерий	Баллы	Да								Нет							
		1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8
Содержание доклада	От 0 до 10																
Умение держаться	От 0 до 5																
Убедительность аргументов	От 0 до 5																
Слова-паразиты	От -2 до 0																
Штрафные баллы																	
Неуважительное отношение к жюри и коллегам	-2																
Опоздание с докладом	-1																
Затягивание доклада	-1																
Выкрики с места	-1																
Обсуждение во время доклада	-1																
Итого:																	

Время подготовки докладчика - 5 мин (далее игроки штрафуются). Время выступления - не более 5 мин (далее игроки штрафуются).

3.3.4 Примерный перечень тем курсовых работ

1. Исследование внешней и внутренней среды организации.
2. Стратегическое планирование и реализация стратегий.
3. Совершенствование организационной структуры управления.
4. Система мотивации в организации и пути ее совершенствования как средство повышения конкурентоспособности.
5. Совершенствование контроля в организации.
6. Анализ и совершенствование методов управления персоналом в организации.
7. Анализ и совершенствование организационно-распорядительных методов управления кадровым потенциалом организации.
8. Совершенствование социально-психологических методов в управлении персоналом.
9. Совершенствование информационного обеспечения менеджмента.
10. Совершенствование делового общения в организации.
11. Роль стиля работы руководителя в управлении организацией общественного питания.
12. Исследование и совершенствование корпоративной культуры организации общественного питания.
13. Управление конфликтами в организации общественного питания.
14. Совершенствование работы по управлению персоналом.
15. Анализ и пути совершенствования кадровой политики организации.
16. Совершенствование системы оценки и аттестации персонала в организации.
17. Анализ и пути совершенствования системы адаптации персонала в организации.
18. Внутрифирменное обучение персонала на основе корпоративного учебного центра на примере организации «Bellini group».
19. Лояльность персонала организации общественного питания как объект управления в системе HR-менеджмента.
20. Управление психологическим климатом в коллективе на примере
21. Совершенствование стратегии стимулирования персонала организации.
22. Оценка эффективности и пути совершенствования системы управления персоналом организации.
23. Направления улучшения имиджа организации общественного питания.
24. Управление системой коммуникаций как фактора профилактики конфликтов в организации.
25. Использование современных информационных систем и информационных технологий в управлении организацией общественного питания.

3.3.5 Комплект оценочных средств для рубежного контроля знаний

Изучение междисциплинарного курса МДК.02.03 «Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания» рассчитано на 2 семестра. Формами рубежного контроля знаний по МДК.02.03 являются дифференцированный зачет (5 семестр) и экзамен (6 семестр).

Дифференцированный зачет по МДК проводится в форме тестирования. В структуру билета входят 40 тестовых заданий.

Количество билетов зачета: 4.

Время выполнения письменного задания: 60 минут.

Контрольные вопросы к зачету

1. Понятие и сущность менеджмента.
2. Цели и задачи менеджмента.
3. Виды, формы и категории менеджмента.
4. История развития менеджмента
5. Основные этапы развития менеджмента
6. Современные подходы в менеджменте
7. Школы менеджмента: научная, административная, человеческих отношений
8. Характерные черты разных школ управления
9. Зарубежный опыт менеджмента: японская и американская модель менеджмента
10. Специфика менеджмента в России
11. Менеджер. Понятие. Уровни менеджеров.
12. Портрет современного менеджера.
13. Внутренняя среда. Факторы внутренней среды их влияние на деятельность организации.
14. Внешняя среда организации ее характеристика.
15. Внешние факторы прямого и косвенного воздействия на внутреннюю среду предприятия.
16. Цикл менеджмента. Основные функции управления.
17. Организация как система управления.
18. Основные характеристики организации — как объекта управления.
19. Значение миссии в организации и ее характеристики.
20. Значение цели в организации. Виды целей и требования, предъявляемые к ним. «Дерево» целей.
21. Организационные структуры: понятие, назначение, элементы
22. Механические организационные структуры: линейная, функциональная, линейно-функциональная, дивизиональная их преимущества и недостатки.
23. Адаптивные организационные структуры: проектная, бригадная, матричная их преимущества и недостатки.
24. Полномочия и ответственность в организационных структурах
25. Делегирование полномочий.
26. Планирование: понятие, виды и этапы планирования.
27. Стратегическое планирование. Виды стратегического планирования.
28. Мотивация как основной побудитель персонала к достижению целей организации
29. Содержательные теории мотивации и их характеристика.
30. Процессуальные теории мотивации и их характеристика
31. Контроль — как заключительная стадия процесса управления.
32. Основные виды контроля и их характеристики
33. Система методов управления: понятие и назначение.

34. Организационно-распорядительные методы управления
35. Экономические методы управления
36. Социально-психологические методы управления
37. Управленческие решения: понятия, виды, этапы принятия управленческих решений
38. Факторы, влияющие на процесс принятия решений
39. Методы принятия управленческих решений.
40. Коммуникации: понятие, виды Процесс коммуникации как средство передачи информации
41. Управленческая информация: понятие; назначение, виды.
42. Деловое общение: понятие, назначение. Виды делового общения
43. Правила ведения бесед, совещаний. Планирование проведения данных мероприятий
44. Факторы повышения эффективности делового общения.
45. Управленческое общение понятие, назначение. Формы управленческого общения
46. Виды и причины возникновения конфликтов.
47. Методы управления конфликтами в коллективе
48. Стили управления: понятие. Управление коллективом
49. Виды стилей управления, «Решетка менеджмента».
50. Особенности менеджмента в области профессиональной деятельности

Демонстрационный вариант билета зачета

УТВЕРЖДАЮ
Зав. ОСПО Зайцева Н.С.

« ____ » _____ 20 ____ г.

БИЛЕТ ЗАЧЕТА № 1

Министерство образования и науки РФ	по дисциплине	МДК.02.03 « <i>Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания</i> »
ФГАОУ ВО	специальность	43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании
«Сибирский федеральный университет»	институт	ТЭИ ОСПО
		курс 3, семестр 5

1. Английское слово «менеджмент» происходит от латинского слова «манус», которое на русском языке означает...
 - А. рука
 - Б. купец
 - В. воин
 - Г. деньги
2. Специфические функции управления - ...
 - А. выполняются всеми руководителями, независимо от сферы деятельности и Б. масштабов организации
 - В. выполняются руководителем в зависимости от конкретной ситуации и используемых методов управления
3. ... - способы работы с конкретными инструментами, средствами управления, способы реализации функций управления
 - А. функции менеджмента
 - Б. объект управления
 - В. субъекты управления
 - Г. категории управления
 - Д. методы управления
4. Менеджмент – это наука, изучающая
 - А. рыночные отношения
 - Б. управление интеллектуальными, финансовыми, сырьевыми и материальными ресурсами

- В. способы финансирования системы здравоохранения
 - Г. структуру рынка
- 5. Роль «лидера» по Г.Минцбергу относится к типу ролей менеджера**
- А. межличностные роли
 - В. информационные роли
 - Б. роли, связанные с принятием решений
- 6. Из перечисленных менеджеров: 1. Генеральный директор и члены правления, 2. Руководители самостоятельных органов, 3. Руководители цехов, к высшему звену управления относятся:**
- А. 1, 2
 - Б. 2
 - В. 1, 2, 3
 - Г. 1
- 7. В 1911г была опубликована работа Тейлора «Принципы научного управления». Одним из его тезисов было:**
- А. изучать межличностные отношения в коллективе
 - Б. отбор рабочих на основе научных критериев, их тренировка и обучение
 - В. ценить инициативу работника
 - Г. корпоративный дух
- 8. Процессный подход в менеджменте рассматривает:**
- А. управление как непрерывную серию взаимосвязанных управленческих функций
 - Б. организацию как совокупность взаимосвязанных элементов
 - В. пригодность различных методов управления ситуацией
 - Г. разработка модели процесса управления
- 9. Впервые ввел хронометраж рабочего дня**
- А. Тейлор
 - В. Мэйо
 - Б. Файоль
 - Г. Паркер Фоллетт
- 10. Высшим достижением школы научного управления является разработка ...**
- А. методов мотивации труда
 - Б. методов математического моделирования
 - В. анализа рабочих операций
 - Г. способов психологической совместимости работников
- 11. Формальными организациями являются:**
- А. семья
 - Б. государственные организации
 - В. клубы по интересам
 - Г. коммерческие организации
 - Д. сообщества земляков
- 12. Менеджеры ... звена организуют деятельность подразделений, контролируют степень выполнения планов, принимают решения, определяют ситуационные производственные проблемы и пути их решения, планируют и разрабатывают мероприятия по оптимизации деятельности подчиненного им отдела (подразделения)**
- А. высшего
 - Б. среднего
 - В. низового
- 13. Скорость, с которой происходят изменения в окружении организации – это ...**
- А. неопределенность внешней среды
 - Б. сложность внешней среды
 - В. взаимозависимость факторов внешней среды
 - Г. подвижность внешней среды
- 14. К среде косвенного воздействия внешней среды организации относятся:**
- А. поставщики ресурсов
 - Б. международные события
 - В. профсоюзы
 - Г. научно-технический прогресс
 - Д. государственные органы и законы
- 15. ... - средство преобразования материалов, сырья, энергии и информации в нужный конечный продукт**
- А. цели организации
 - В. задачи организации
 - Б. структура организации
 - Г. технология
- 16. ... - управленческая деятельность, отражаемая в планах и фиксирующая будущее состояние объекта менеджмента в текущие моменты времени**
- А. планирование
 - В. мотивация
 - Б. организация
 - Г. контроль

17. ... заключается в определении главных целей деятельности организации и ориентировано на определение наметаемых конечных результатов с учетом средств и способов достижения поставленных целей и обеспечения необходимыми для этого ресурсами
- А. долгосрочное планирование
 - В. текущее планирование
 - Б. среднесрочное планирование
 - Г. оперативное планирование
18. **Тактическое планирование проводится на основе ...**
- А. потребностей коллектива
 - В. стратегии
 - Б. жизненных ценностей руководителя
 - Г. существующих структур
19. ... это обобщающая модель длительных действий, необходимых фирме для достижения поставленных целей при имеющихся возможностях
- А. стратегия
 - В. миссия
 - Б. тактика
 - Г. цель
20. **Социальные цели**
- А. увеличить заработную плату на 4%
 - Б. увеличить план товарооборота на 8%
 - В. купить новые столы в столовую для персонала
 - Г. снизить издержки обращения на 3%
21. **система оптимального распределения функциональных обязанностей, прав и ответственности, порядка и форм взаимодействия между входящими в ее состав органами управления и работающими в них людьми – это**
- А. задачи управления
 - В. миссия организации
 - Б. осуществление контроля в организации
 - Г. организационная структура управления
22. **Полномочия ... ограничиваются правом планировать, рекомендовать, советовать или помогать, но не приказывать другим членам организации выполнять их распоряжения**
- А. линейного персонала
 - В. функциональны
 - Б. штабного персонала
23. **Механический тип организационных структур применим в следующих условиях:**
- А. работа измеряема
 - В. авторитет власти завоевывается
 - Б. работу измерить сложно
 - Г. признается данная власть
24. **Линейная организация управления позволяет сформулировать управленческую структуру, которая является ...**
- А. гибкой
 - В. стабильной и прочной
 - Б. саморегулируемой
 - Г. изменчивой
25. ... - узаконенное право людей, занимающих управленческие должности, принимать решения и отдавать приказы подчиненным от имени компании
- А. полномочия
 - В. делегирование
 - Б. ответственность
 - Г. власть
26. **Приведите в соответствие способы мотивации и их определение:**
- | | |
|------------------------------------|---|
| 1. <i>нормативная мотивация</i> | А. основывающаяся на использовании власти и угрозе ухудшения удовлетворения потребностей работника в случае невыполнения им соответствующих требований |
| 2. <i>принудительная мотивация</i> | Б. воздействие не непосредственно на личность, а на внешние обстоятельства с помощью благ, побуждающих работника к определенному поведению |
| 3. <i>стимулирование</i> | В. побуждение человека к определенному поведению посредством идейно-психологического воздействия: убеждения, внушения, информирования, психологического заражения и т.п.; |
27. ... представляют собой привычный, предопределяющий поведение человека уровень удовлетворения потребности
- А. потребность
 - В. ожидания
 - Б. притязания
 - Г. стимул
 - Д. установка
28. **К гигиеническим факторам (по двухфакторной теории Ф. Герцберга) относятся:**

- А. условия работы
 - Б. успех
 - В. продвижение по службе
 - Г. межличностные отношения
 - Д. возможность творческого и делового роста
 - Е. заработок
29. ... функция контроля, обеспечивающая установление и поддержание обратной связи
- А. проверочная
 - Б. информационная
 - В. коммуникационная
 - Г. ориентирующая
30. ... - это совокупность приемов и способов воздействия субъекта управления на управляемый объект для достижения поставленных целей
- А. функция управления
 - Б. методы управления
 - В. субъекты управления
 - Г. объекты управления
31. Приведите в соответствие виды организационно-стабилизирующих методов и их характеристику
- | | |
|--------------------------------------|--|
| 1. Организационное регламентирование | А. устанавливаются пределы действия определенных процессов, отклонение которых возможно под влиянием определенных факторов |
| 2. Нормирование | Б. разьяснительная работа или проверка знаний, умений исполнителя |
| 3. Инструктирование | В. определяются состав предприятия, функции его органов и должностных лиц; основывается на законе о предприятиях |
32. ... анализирует аспекты поведения людей в трудовом коллективе, отношения руководителя и подчиненного, проблемы мотивации и психологического климата
- А. психология труда
 - Б. психология управления
 - В. психотерапия
33. ... является приемом психологического воздействия на сотрудника, который допускает большие отклонения от моральных норм коллектива или результаты труда которого крайне неудовлетворительные
- А. осуждение
 - Б. требование
 - В. запрещение
 - Г. порицание
34. ... решения лишь приблизительно обозначают схему действия подчиненных и дают им широкий простор для выбора приемов и методов реализации решений
- А. структурированные
 - Б. контурные
 - В. алгоритмические
35. ... представляет собой исследование сложных специальных вопросов на стадии выработки управленческого решения лицами, обладающими специальными знаниями и опытом, с целью получения выводов, мнений, рекомендаций и оценок
- А. математическое моделирование
 - Б. метод экспертных оценок
 - В. метод мозгового штурма (мозговая атака)
 - Г. теория игр
36. ... - это коммуникация, каналом которой являются слухи
- А. нисходящая коммуникация
 - Б. восходящая коммуникация
 - В. горизонтальная коммуникация
 - Г. неформальная коммуникация
37. Поддержание необходимой согласованности и организованности (через регламентацию в распоряжениях, указаниях, в групповых и социальных нормах) осуществляется благодаря ...
- А. функции социального контроля
 - Б. регулятивной функции
 - В. функции социализации
 - Г. социально-педагогической функции
38. Типично для авторитарного стиля руководства:
- А. делегирование полномочий
 - Б. единоличность в решениях
 - В. коллегиальность в решениях
 - Г. использование командных методов управления
 - Д. поощрение инициативы
 - Е. нетерпимость к критике

39. ... - это объекты, с которыми компания хочет ассоциироваться в глазах окружающих (название компании, архитектура и размеры здания головного офиса, его местоположение и внутренний интерьер и др.)

- А. мифы
- В. обряды
- Б. символы
- Г. традиции

40. ... организационная культура характеризуется небольшим количеством основных ценностей и норм, но требования к ориентации на них неукоснительны

- А. бесспорная (закрытая)
- Б. слабая культура
- В. сильная культура

Составитель _____ Н.В. Гарима
Одобрено на заседании совета ОСПО «_____» _____ 20__ г., протокол № _____

Экзамен по МДК 02.03 «Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания» проводится в устной форме. В структуру экзаменационного билета входят 2 теоретических вопроса и практическая ситуация.

Посредством теоретических вопросов определяются знания в области менеджмента и управления персоналом. Практические задания предполагают анализ и решение практических ситуаций по применению методов управления, разработку рекомендаций, способствующих принятию эффективных управленческих решений, разработку способов регулирования конфликтной ситуации в организации, анализ производственных ситуаций по реализации функций менеджмента.

Количество экзаменационных билетов: 25.

Время выполнения письменного задания: 60 минут.

Контрольные вопросы к экзамену

1. Система управления персоналом Персонал предприятия как объект управления.
2. Принципы и методы управления персоналом
3. Функции основных подразделений службы управления персоналом
4. Понятие и виды численности персонала.
5. Текучесть кадров.
6. Классификация структуры: статистическая и аналитическая
7. Сущность и содержание кадровой политики.
8. Общие принципы планирования персонала
9. Стратегическое, тактическое и оперативное планирование персоналом
10. Рынок труда и его элементы.
11. Трудовые ресурсы и проблема занятости.
12. Федеральная служба занятости; ее задачи и функции.
13. Этапы отбора персонала.
14. Принятие решений при отборе персонала.
15. Кадровое, информационное, техническое и правовое обеспечение подсистемы управления персоналом.
16. Источники пополнения кадров и их оценка.
17. Методы диагностики профессиональной пригодности работников.
18. Принципы профессиональной пригодности
19. Роль оценки персонала в управлении эффективностью исполнения работ.
20. Адаптация на рабочем месте, классификация видов адаптации
21. Введение в дело новых сотрудников, наставничество,
22. Развитие организации и обучение персонала.
23. Планирование и подготовка резерва руководителей.
24. Основные требования для подбора кандидатов в резерв
25. Планирование карьеры, этапы развития карьеры
26. Варианты развития карьеры, виды карьеры
27. Сущность экономической эффективности управления и факторы, влияющие на ее уровне.
28. Критерии экономической эффективности деятельности торговой фирмы.
29. Показатели экономической эффективности персонала предприятия торговли
30. Оценка экономической эффективности деятельности менеджера.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

Министерство образования и науки РФ ФГАОУ ВО «Сибирский федеральный университет»	по дисциплине специальность институт	МДК.02.03 <i>«Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания»</i> 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании ТЭИ ОСПО курс 3, семестр 6
--	--	--

- 1. *Внутренняя среда организации. Факторы внутренней среды их влияние на деятельность организации.***
- 2. *Сущность и содержание кадровой политики.***
- 3. *Ситуация***

Вы – руководитель трудового коллектива, состоящего из двух отделов, примерно равных по численности, но имеющих разную социальную структуру. На предприятии в качестве конечных результатов приняты выручка от реализованной продукции, производительность труда и качество продукции. Критерий эффективности – валовая прибыль. В отчетном квартале Ваш коллектив выполнил основные конечные показатели, но были проблемы с качеством продукции. Виноват в этом оказался отдел А. Отдел Б не виноват в снижении качества, но допустил ряд упущений в трудовой дисциплине, о которых известно в коллективе. Заводская премия Вашему подразделению была снижена за упущения по качеству и рассчитана пропорционально численности сотрудников, как давно принято на предприятии.

Вопросы:

1. Каким образом и в каких пропорциях Вы разделите премию?
2. Положения каких теорий мотивации обосновывают Ваш выбор?

Составитель _____ Н.В. Гарима
Одобрено на заседании совета ОСПО « _____ » _____ 20__ г., протокол № _____