

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.05 Выполнение работ по профессиям рабочего 16399  
официант, 11176 бармен

Специальность 43.02.01 «Организация обслуживания в общественном  
питании»

Красноярск  
2017

Выполнение работ по профессиям 16399 официант, 11176 бармен: 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»

Разработчик



Н.С. Зайцева

## СОДЕРЖАНИЕ

	Стр
1 ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	4
2 ФОРМЫ, МЕТОДЫ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	14
2.1 Учебная практика	14
2.2 Производственная практика (по профилю специальности)	15
2.3 Квалификационный экзамен	21

## 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
1-2	1-4	ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	<i>Знать:</i>	Наблюдение и экспертная оценка организации рабочего места  Наблюдение и экспертная оценка прохождения и отчетов по практике  Билеты зачета
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- сущность и социальную значимость своей будущей профессии;</li> <li>- основные этапы становления субъекта труда и формирования профессионала;</li> <li>- требования, предъявляемые к знаниям, умениям, навыкам работника сферы услуг;</li> <li>- черты личности и психофизиологические требования, необходимые для работника сферы услуг;</li> <li>- роли, функции и задачи менеджера в современной организации;</li> </ul>	
			<i>Уметь:</i>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- составлять профиограммы менеджера, бармена, официанта;</li> <li>- обосновать выбор профессии;</li> </ul>	Билеты квалификационного экзамена	
<i>Владеть:</i>	Билеты зачета			
		ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	<i>Знать:</i>	Наблюдение и экспертная оценка организации рабочего места  Наблюдение и экспертная оценка прохождения и отчетов по практике
			<i>Уметь:</i>	Билеты зачета
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов;</li> <li>- правила культуры обслуживания, протокола и этикета при взаимодействии с гостями.</li> </ul>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- видеть перспективу своего личностного развития;</li> <li>- соблюдать правила ресторанного этикета при встрече</li> </ul>	

		и приветствии гостей, размещении гостей за столом, обслуживании и прощании с гостями;	Билеты квалификационного экзамена
		<i>Владеть:</i> - методами и приёмами эффективной организации производства и деятельности персонала;	
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.		<i>Знать:</i> - знать стратегии поведения в конфликтной ситуации; - пути предотвращения, урегулирования и разрешения конфликтов; - особенности протекания конфликтов в сфере услуг;	Наблюдение и экспертная оценка организации рабочего места  Наблюдение и экспертная оценка прохождения и отчетов по практике  Билеты зачета  Билеты квалификационного экзамена
		<i>Уметь:</i> - соблюдать культуру общения; - оказывать воздействие на партнеров по общению; - 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;	
		<i>Владеть:</i> - 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.	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации,		<i>Знать:</i> - состав источников информации, необходимых для	Наблюдение и экспертная оценка организации

	необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	решения профессиональных задач; - приёмы поиска информации в профессиональной деятельности.	рабочего места  Наблюдение и экспертная оценка прохождения и отчетов по практике  Билеты зачета  Билеты квалификационного экзамена
		<i>Уметь:</i> - использовать различные источники, включая электронные и Интернет – ресурсы; - обосновывать выбор и оптимальность состава источников, необходимых для решения поставленных задач; - получать и эффективно использовать необходимую информацию.	
		<i>Владеть:</i> - навыками эффективного поиска необходимой информации для решения профессиональных задач; - навыками использования информации в области профессиональной деятельности.	
	ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	<i>Знать:</i> - программы, необходимые для профессиональной деятельности.	Наблюдение и экспертная оценка организации рабочего места  Наблюдение и экспертная оценка прохождения и отчетов по практике  Билеты зачета  Билеты квалификационного экзамена
		<i>Уметь:</i> - результативно использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности; - оформлять результаты самостоятельной работы с использованием информационно-коммуникационных технологий.	
		<i>Владеть:</i> - навыками освоения программ, необходимых для профессиональной деятельности.	

		<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"> <li>- суть групповых психических процессов, состояний и свойств;</li> <li>- осознавать себя и свое место в современном обществе;</li> <li>- психические феномены, которые формируются на основе непосредственных контактов между людьми в группе;</li> <li>- этапы развития малой группы и их особенности;</li> <li>- общие ценности и возможности группы в удовлетворении потребностей ее членов;</li> </ul>	<p>Наблюдение и экспертная оценка организации рабочего места</p> <p>Наблюдение и экспертная оценка прохождения и отчетов по практике</p> <p>Билеты зачета</p>
			<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- понимать необходимость ориентироваться не только на результат, но и на людей, обеспечивающий этот результат;</li> <li>- применять понятийно-категориальный аппарат для анализа социальных явлений;</li> <li>- соблюдать особенности формально – ролевого общения.</li> <li>- Правильно выбирать средства общения</li> </ul>	<p>Билеты квалификационного экзамена</p>
			<p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- приемами позитивного взаимодействия и сотрудничества с коллегами, клиентами;</li> <li>- применения эффективных систем мотивации персонала организации;</li> <li>- навыками преодоления коммуникативных барьеров;</li> <li>- правилами общения с потребителем, способами преодоления претензий потребителей;</li> <li>- техникой эффективного слушания собеседника;</li> </ul>	<p>Наблюдение и экспертная оценка организации</p>

		<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сущность социального регулирования, организации и самоорганизации социума, понятия «лидерство», «руководство», «управление»;</li> <li>- методы и стили руководства;</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять социально-психологическое регулирование в трудовых коллективах;</li> <li>- управлять малой группой и обеспечивать эффективность ее деятельности;</li> <li>- определять достоинства и недостатки различных стилей руководства;</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами изучения структуры трудового коллектива и психологического климата;</li> <li>- стратегией и тактикой аргументирования при проведении деловых переговоров, собраний коллектива;</li> </ul>	<p>рабочего места</p> <p>Наблюдение и экспертная оценка прохождения и отчетов по практике</p> <p>Билеты зачета</p> <p>Билеты квалификационного экзамена</p>
		<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания; классификацию услуг общественного питания;</li> <li>- этапы процесса обслуживания;</li> <li>- особенности подготовки и обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов;</li> <li>-</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- составлять программы тематических видов обслуживания; использовать информационные источники для повышения качества обслуживания</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <p>навыками подбора информации для внедрения новых</p>	<p>Наблюдение и экспертная оценка организации рабочего места</p> <p>Наблюдение и экспертная оценка прохождения и отчетов по практике</p> <p>Билеты зачета</p> <p>Билеты квалификационного экзамена</p>

		технологий оформления предприятий общественного питания и создания компонентов фирменного стиля	
	ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	<i>Знать:</i> - нормативно-технологическую документацию по общественному питанию	Наблюдение и экспертная оценка организации рабочего места
		<i>Уметь:</i> - пользоваться справочной документацией в сфере общественного питания	Наблюдение и экспертная оценка прохождения и отчетов по практике
		<i>Владеть:</i> - навыками обслуживания потребителей при использовании специальных форм организации питания; - навыками применения передовых, инновационных методов и форм организации труда;	Билеты зачета  Билеты квалификационного экзамена
	ОК 10. Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативно-правовых документов, а также требования стандартов и иных нормативных документов.	<i>Знать:</i> - действующие законы и нормативно-правовые документы, стандарты и иные нормативные документы, необходимые для работы в организациях общественного питания	Наблюдение и экспертная оценка организации рабочего места  Наблюдение и экспертная оценка прохождения и отчетов по практике
		<i>Уметь:</i> - 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.	Билеты зачета  Билеты квалификационного экзамена
	ПК 2.1. Организовывать и контролировать подготовку	<i>Знать</i> - цели, задачи, средства, методы и формы	Наблюдение и экспертная оценка организации

		<p>организаций общественного питания к приему потребителей.</p>	<p>обслуживания; классификацию услуг общественного питания;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- этапы процесса обслуживания;</li> <li>- особенности подготовки и обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов;</li> <li>- специальные виды услуг и формы обслуживания, специальное оборудование для обслуживания в организациях общественного питания;</li> <li>- 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;</li> <li>- специальные виды услуг и формы обслуживания;</li> </ul>	<p>рабочего места</p> <p>Наблюдение и экспертная оценка прохождения и отчетов по практике</p> <p>Билеты зачета</p> <p>Билеты квалификационного экзамена</p>
			<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать, осуществлять и контролировать процесс подготовки к обслуживанию;</li> <li>- подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья и рассчитывать их необходимое количество в соответствии с типом и классом организации общественного питания;</li> <li>- 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;</li> <li>- осуществлять расчет с посетителями;</li> <li>- составлять и оформлять меню, карты вин и коктейлей, осуществлять консультирование потребителей;</li> </ul>	

			<p><i>Иметь практический опыт:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организации и проверки подготовки зала обслуживания к приему гостей;</li> <li>- грамотного и быстрого обслуживания клиентов;</li> </ul>	
	ПК 2.2. Управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей.	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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;</li> </ul>	<p>Наблюдение и экспертная оценка организации рабочего места</p> <p>Наблюдение и экспертная оценка прохождения и отчетов по практике</p> <p>Билеты зачета</p> <p>Билеты квалификационного экзамена</p>	
<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принимать рациональные управленческие решения;</li> <li>- применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- планировать и организовывать работу подразделения;</li> <li>- формировать организационные структуры управления;</li> <li>- учитывать особенности менеджмента в профессиональной деятельности;</li> </ul>				
<p><i>Иметь практический опыт:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- управления работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей;</li> <li>- анализа производственной ситуации и определения наиболее приемлемых для нее управленческих решений;</li> </ul>				
	ПК 2.3. Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями.	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- специальные виды услуг и формы обслуживания, специальное оборудование для обслуживания в организациях общественного питания;</li> <li>- критерии и показатели качества обслуживания.</li> </ul>	<p>Наблюдение и экспертная оценка организации рабочего места</p> <p>Наблюдение и экспертная оценка прохождения и отчетов по практике</p> <p>Билеты зачета</p>	
<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями;</li> </ul>				

		<p><i>Иметь практический опыт:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определения потребностей в трудовых ресурсах, необходимых для обслуживания;</li> <li>- расчета необходимого количества оборудования и персонала;</li> <li>- применения специальных методов и форм обслуживания клиентов;</li> <li>- точного распределения численности работников в соответствии с заказом;</li> </ul>	Билеты квалификационного экзамена
	ПК 2.4. Осуществлять информационное обеспечение процесса обслуживания в организациях общественного питания.	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- информационное обеспечение услуг общественного питания: ресурсы (меню, карты вин и коктейлей, рекламные носители), их выбор, оформление и использование;</li> <li>-</li> </ul>	
		<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выбирать, оформлять и использовать информационные ресурсы, необходимые для обеспечения процесса обслуживания в организациях общественного питания;</li> <li>-</li> </ul>	
		<p><i>Иметь практический опыт:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выбора, оформления и использования информационных ресурсов (меню, карты вин и коктейлей) в процессе обслуживания;</li> <li>-</li> </ul>	
	ПК 2.5. Анализировать эффективность обслуживания потребителей.	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- показатели эффективности обслуживания потребителей (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость) и их определение;</li> <li>- критерии и показатели качества обслуживания</li> <li>-</li> </ul>	

		<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определять и анализировать показатели эффективности обслуживания (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость);</li> <li>-</li> </ul>	
		<p><i>Иметь практический опыт:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- грамотного составления психологического портрета обслуживающего персонала с учетом предъявляемых современных требований в сфере услуг;</li> </ul>	
	ПК 2.6. Разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания.	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- критерии и показатели качества обслуживания; показатели эффективности обслуживания потребителей (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость) и их определение.</li> </ul>	<p>Наблюдение и экспертная оценка организации рабочего места</p> <p>Наблюдение и экспертная оценка прохождения и отчетов по практике</p>
		<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выбирать и определять показатели качества обслуживания, разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания;</li> <li>- выполнять рекомендации по повышению культуры обслуживания;</li> </ul>	<p>Билеты зачета</p>
		<p><i>Иметь практический опыт:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оценки качества обслуживания и подготовки предложений по его повышению;</li> <li>- разработки рекомендаций по повышению качества обслуживания.</li> </ul>	<p>Билеты квалификационного экзамена</p>

## 2 ФОРМЫ, МЕТОДЫ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

Предметом оценки освоения профессионального модуля ПМ.05 «Выполнение работ по профессиям 16399 официант, 11176 бармен» являются знания, умения, навыки, общие и профессиональные компетенции.

Контроль и оценка этих дидактических единиц осуществляется с использованием результатов производственной практики, зачетов, экзаменов.

### ***Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю:***

Элемент модуля	Формы промежуточной аттестации
УП.05.01 Учебная практика	- зачет (3 семестр)
ПП.05.01 Практика производственная (по профилю специальности)	- отчеты, дневники
ПМ.05 Выполнение работ по профессиям 16399 официант, 11176 бармен	Экзамен квалификационный

### ***2.1 Учебная практика***

Предметом оценки по учебной 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.

#### *Перечень вопросов к зачету:*

1. Основные способы подачи блюд.
2. Виды меню.
3. Подготовка к обслуживанию посетителей.
4. Особенности организации обслуживания и предоставления услуг в ПОП различных типов и классов.
5. Правила подачи сладких блюд и фруктов.
6. Характеристика и назначение столовой посуды: фарфоровая, металлическая, стеклянная или хрустальная, деревянная, пластмассовая.
7. Встреча посетителей и прием заказа.
8. Сервировка стола: виды, характеристика, последовательность.

9. Виды и характеристика столового белья.
10. Оборудования торгового и банкетного залов.
11. Назначение и принципы составления меню.
12. Правила подачи супов.
13. Правила подачи горячих закусок.
14. Правила подачи холодных и горячих напитков.
15. Требования к мебели, интерьеру, освещению на ПОП.
16. Столовые приборы: виды, характеристика, назначение.
17. Организация обслуживания проживающих в гостиницах.
18. Последовательность подачи люд и напитков буфетной продукции.

Порядок получения продукции с производства.

19. Характеристика современных услуг и прогрессивных форм обслуживания.
  20. Правила подачи холодных блюд и закусок.
  21. Организация питания и обслуживания участников конференций, семинаров и т.п.
  22. Характеристика методов обслуживания
  23. Характеристика торговых помещений.
  24. Обслуживание тематических мероприятий.
  25. Расчет с посетителями. Правила оформления счетов, реестров.
- Уборка использованной посуды.

## ***2.2 Производственная практика (по профилю специальности)***

В период прохождения практики практикант самостоятельно ведет дневник прохождения практики, в котором указывает порядковый номер, дату и подробно описывает выполненную работу с подведением итогов, о чем информирует преподавателя (собеседование). Записи в дневнике подписывает руководитель практики от предприятия. Данные дневника являются основой для составления отчета по практике.

Оценка по производственной практике выставляется на основании: характеристики 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.

В конце практики обучающийся оформляет отчет, где обобщает ее результаты.

Отчет по практике является основным текстовым документом, отражающим выполненную работу во время производственной практики, закрепленные знания и умения и полученные студентом практические навыки производственной и обслуживающей деятельности.

Пояснительная записка отчета по пройденной производственной практике и титульный лист отчета выполняются в соответствии с СТО 4.2-07-2014 «Система менеджмента качества. Общие требования к построению, изложению и оформлению документов учебной деятельности». Титульный лист является первой страницей отчета, однако он не нумеруется.

К отчету прилагается дневник прохождения практики, заверенный подписью и печатью организации, в которой проходила практика.

Оформление отчета должно соответствовать следующим требованиям:

- отчет оформляется на ПК на одной стороне листа белой бумаги формата А4 шрифтом *Times New Roman* размером 14, межстрочный интервал принимают полуторный;

- в тексте работы выдерживаются поля: слева – 30 мм, справа – 10 мм, сверху и снизу – 20 мм;

- при форматировании текста следует выравнивать по ширине;

- абзацный отступ должен быть одинаковым по всему тексту документа и равен 12,5 мм.

- страницы должны быть пронумерованы в центре нижней части листа арабскими цифрами;

- приводимые в работе иллюстрации (схемы, рисунки), должны быть выполнены четко и аккуратно, иметь подрисовочную подпись;

- заголовки разделов, подразделов печатают с абзацного отступа, с прописной буквы полужирным шрифтом, без точки в конце, не подчеркивая, отделяют от текста интервалом в одну строку.

Оформленный отчет подшивается в папку, регистрируется и сдается в учебную часть отделения среднего профессионального образования.

Защита отчета осуществляется, после проверки и положительного отзыва руководителя практики. В процессе защиты студент представляет презентацию на мультимедийном оборудовании в учебной аудитории образовательной организации.

***В результате прохождения практики студенты должны:***

*Знать:*

- 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;

- 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;

- требования к обслуживающему персоналу, особенности

обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов;

- специальные виды услуг и формы обслуживания;

- информационное обеспечение услуг общественного питания: ресурсы (меню, карты вин и коктейлей, рекламные носители), их выбор, оформление и использование;

- цели, задачи, объекты, субъекты, средства, принципы и методы, нормативно-правовую базу технического регулирования, стандартизации, метрологии, оценки и подтверждения соответствия;

- основные понятия в области контроля качества продукции и услуг, назначение, виды, подвиды, средства, методы, нормативно-правовую базу проведения контроля качества продукции и услуг общественного питания, понятие, виды, критерии, показатели и методы идентификации;

- способы обнаружения фальсификации, ее последствия и меры предупреждения

- виды, типы и классы организаций общественного питания;

- основные характеристики торговых и производственных помещений организаций общественного питания;

- материально-техническую и информационную базу обслуживания;

- правила оформления и передачи заказа на производство, бар, буфет;

- правила и технику подачи алкогольных и безалкогольных напитков;

- способы подачи блюд;

- правила, очередность и технику подачи блюд и напитков;

- правила и технику уборки использованной посуды;

- порядок оформления счетов и расчёта с потребителем;

- правила сочетаемости напитков и блюд;

- требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков;

- правила культуры обслуживания, протокола и этикета при

взаимодействии официантов с гостями;

- виды и классификации баров;

- планировочные решения баров, буфетов;

- материально-техническое и информационное оснащение бара и буфета;

- правила безопасной эксплуатации оборудования бара, буфета;

- характеристику алкогольных и безалкогольных напитков;

- правила и последовательность подготовки бара, буфета к

обслуживанию;

- виды и методы обслуживания в баре, буфете;

- технологию приготовления смешанных и горячих напитков;

- технологию приготовления простых закусок;

- правила ведения учётно-отчётной и кассовой документации;

- сроки и условия хранения различных групп товаров и готовой

продукции;

- правила личной подготовки бармена к обслуживанию;

- правила охраны труда;
- правила культуры обслуживания, протокола и этикета при взаимодействии бармена, буфетчика с гостями.

*Уметь:*

- определять вид, тип и класс организации общественного питания;
- 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;
- применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности;
- определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями;
- выбирать, оформлять и использовать информационные ресурсы, необходимые для обеспечения процесса обслуживания в организациях общественного питания;
- составлять и оформлять меню, карты вин и коктейлей, осуществлять консультирование потребителей;
- выбирать и определять показатели качества обслуживания, разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания;
- анализировать структуру стандартов разных категорий и видов, выбирать номенклатуру показателей качества;
- работать с нормативно-правовой базой;
- пользоваться измерительными приборами и приспособлениями;
- проверять правильность заполнения сертификатов и деклараций соответствия;
- контролировать качество продукции и услуг в соответствии с требованиями нормативных документов и федеральных законов в области контроля качества продукции и услуг общественного питания;
- идентифицировать продукцию и услуги общественного питания, распознавать их фальсификацию, осуществлять меры по предотвращению фальсификации;
- подготавливать зал и сервировать столы для обслуживания в обычном режиме и на массовых банкетных мероприятиях, в том числе выездных;
- осуществлять приём заказа на бронирование столика и продукцию

на вынос;

- осуществлять приём заказа на блюда и напитки;
- обслуживать потребителей организаций общественного питания в обычном режиме и на различных массовых банкетных мероприятиях;
- консультировать гостей по составу и методам приготовления блюд, давать рекомендации по выбору вин, крепких спиртных и прочих напитков, их сочетаемости с блюдами;
- осуществлять подачу блюд и напитков гостям различными способами;
- соблюдать требования к безопасности готовой продукции и техники безопасности в процессе обслуживания потребителей;
- предоставлять счёт и производить расчёт с потребителем;
- соблюдать правила ресторанного этикета при встрече и приветствии гостей, размещении гостей за столом, обслуживании и прощании с гостями;
- соблюдать личную гигиену;
- подготавливать бар, буфет к обслуживанию;
- обслуживать потребителей за барной стойкой, буфетом алкогольными и безалкогольными напитками и прочей продукцией бара, буфета в обычном режиме и на различных массовых банкетных мероприятиях, в том числе выездных;
- принимать заказ и давать пояснения потребителям по напиткам и продукции бара, буфета;
- готовить смешанные напитки, алкогольные и безалкогольные коктейли, используя необходимые методы приготовления и оформления;
- эксплуатировать в процессе работы оборудование бара, буфета с соблюдением требований охраны труда и санитарных норм и правил;
- готовить простые закуски, соблюдая санитарные требования к процессу приготовления;
- соблюдать необходимые условия и сроки хранения продуктов и напитков в баре, буфете;
- производить расчёт с потребителем, оформлять платежи по счетам и вести кассовую документацию;
- осуществлять инвентаризацию запасов продуктов и напитков в баре, буфете;
- оформлять необходимую отчётно-учётную документацию;
- соблюдать правила профессионального этикета;
- соблюдать правила личной гигиены;

*Иметь практический опыт:*

- организации и проверки подготовки зала обслуживания к приему гостей;
- управления работой официантов, барменов, сомелье и других

работников по обслуживанию потребителей;

- определения потребностей в трудовых ресурсах, необходимых для обслуживания;
- выбора, оформления и использования информационных ресурсов (меню, карты вин и коктейлей) в процессе обслуживания;
- анализа производственных ситуаций;
- оценки качества обслуживания и подготовки предложений по его повышению;
- контроля соблюдения требований нормативных документов, наличия поверженных средств измерения и правильности проведения измерений при производстве продукции и оказании услуг;
- участия в проведении производственного контроля качества продукции и услуг в организациях общественного питания;
- контроля наличия и правильности оформления документов, подтверждающих соответствие;
- выполнения всех видов работ по подготовке залов организаций общественного питания к обслуживанию в обычном режиме;
- встречи, приветствия, размещения гостей организаций общественного питания за столом, подачи меню;
- приема, оформления и выполнения заказа на продукцию и услуги организаций общественного питания;
- рекомендации блюд и напитков гостям при оформлении заказов;
- подачи к столу заказанных блюд и напитков разными способами;
- расчета с потребителями согласно счету и проводов гостей;
- подготовки залов и инвентаря к обслуживанию массовых банкетных мероприятий;
- обслуживания массовых банкетных мероприятий официального и неофициального характера;
- обслуживания потребителей при использовании специальных форм организации питания;
- применения передовых, инновационных методов и форм организации труда;
- подготовки бара, буфета к обслуживанию;
- встречи гостей бара и приёма заказа;
- обслуживания потребителей алкогольными и прочими напитками;
- приготовления и подачи горячих напитков;
- приготовления и подачи смешанных напитков и коктейлей;
- приготовления и подачи простых закусок;
- принятия и оформления платежей;
- оформления отчетно-финансовых документов;
- подготовки бара, буфета к закрытию.

### **2.3 Квалификационный экзамен**

Экзамен (квалификационный) по профессиональному модулю проводится по завершению учебной и производственной (по профилю специальности) практик.

Условием допуска к экзамену квалификационному является успешное освоение обучающимися всех элементов программы учебной и производственной практики.

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, решает ситуационные

задачи, связанные с профессиональной деятельностью в области организации обслуживания в общественном питании.

*«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 20 билетов, каждый из которых включает 4 вопроса, содержащих задания на знание теоретического материала и умение решать типовые производственные задачи. Экзамен проводится в учебной аудитории.

*Демонстрационный вариант экзаменационного билета для сдачи  
квалификационного экзамена*

УТВЕРЖДАЮ  
Председатель Эк \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ЭКЗАМЕН КВАЛИФИКАЦИОННЫЙ**

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 11**

Министерство образования и науки РФ ФГАОУ ВО «Сибирский федеральный университет»	Профессиональный модуль  специальность  институт	ПМ.05 Выполнение работ по профессиям рабочего (официант, бармен) 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании ТЭИ ОСПО курс 2
--	--	---

1. Технология приготовления и рецептуры коротких и средних алкогольных коктейлей. Отличительные особенности приготовления джулепов.
2. Столовая посуда и приборы. Классификация, требования к посуде.
3. Виды и характеристика банкетов с рассадкой за столом.
4. Выполните сервировку чайного стола.

Составитель: \_\_\_\_\_ Н.С. Зайцева

Одобрено на заседании ОСПО  
Протокол № \_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Специалист по УМР \_\_\_\_\_ Н.В. Тарима