Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 21.09.2023 15:15:22
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cfbyabb36ebc58

Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)

Кафедра гостеприимства и международных
бизнес-коммуникаций

УТВЕРЖДАЮ
Ректор
_____ М.В. Усынин
«29» мая 2023 г.

ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ И СЕРВИС

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело
Профиль подготовки: Управление в гостиничном бизнесе
Квалификация выпускника: Бакалавр
Год набора - 2023

Автор-составитель: Мирзоян А.П.

Челябинск 2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы 3

2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания 6

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы 7

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы 19

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

Процесс изучения дисциплины «Организация обслуживания и сервис» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенций выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия
	УК-3.2. Умеет действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды
	УК-3.3. Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем
ПК-3 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ПК-3.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и организует их выполнение
	ПК-3.2 Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале
	ПК-3.3 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности подразделений организации сферы гостеприимства
ПК-4 Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	ПК-4.1 Организует встречи, переговоры, презентации гостиничного продукта потребителям, партнёрам и другим заинтересованным сторонам
	ПК-4.2 Разрешает проблемные ситуации с по-требителями, партнерами, заинтересованными сторонами
	ПК-4.3 Владеет английским языком или другим иностранным языком при реализации технологического обслуживания потребителей гостиничных услуг с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации
ПК-6 Способен организовывать процесс оказания услуг в сфере общественного питания	ПК-6.1 Проводит прием и сервисное обслуживание гостей с учетом их индивидуальных потребностей
	ПК-6.2 Осуществляет приготовление блюд и напитков в соответствии с технологиями, сани-тарно-гигиеническими нормами и требования-ми безопасности

	ПК-6.3 Способен обеспечивать контроль и оценку качества товаров и услуг, проводить калькуляцию себестоимость продуктов
ПК-7 Способен осуществлять распределение производственных заданий и координацию производственных и социальных процессов основного производства организации питания	ПК-7.1. Осуществляет организацию процессов основного производства организации питания
	ПК-7.2. Разрабатывает производственные регламенты и инструкции по процессам основного производства организации питания
	ПК-7.3. Координирует производственные и социальные процессы основного производства организации питания в соответствии с целями развития организации питания

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Этапы формирования компетенций
1.	УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	*1 Этап - Знать:* УК-3.1. Типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия
			2 Этап - Уметь: УК-3.2. Действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды
			3 Этап - Владеть: УК-3.3. Навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем
2	ПК-3	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	*1 Этап - Знать:* ПК-3.1 Цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и организует их выполнение
			2 Этап - Уметь: ПК-3.2 Организовывать оценку и обеспечивать текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале
			3 Этап - Владеть: ПК-3.3 Навыками формирования и функционирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности подразделений организации сферы гостеприимства.
3	ПК-4	Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сто-	*1 Этап - Знать:* ПК-4.1 Способы организации встреч, переговоров, создания презентаций гостиничного продукта потребителям, партнёрам и другим заинтересованным сторонам

		ронами	*2 Этап - Уметь:* ПК-4.2 Разрешать проблемные ситуации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами
			3 Этап - Владеть: ПК-4.3 Английским языком или другим иностранным языком при реализации технологического обслуживания потребителей гостиничных услуг с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации.
4	ПК-6	Способен организовывать процесс оказания услуг в сфере общественного питания	*1 Этап - Знать:* ПК-6.1 Способы приема и сервисного обслуживания гостей с учетом их индивидуальных потребностей
			2 Этап - Уметь: ПК-6.2 Приготавливать блюда и напитки в соответствии с технологиями, санитарно-гигиеническими нормами и требованиями безопасности
			3 Этап - Владеть: ПК-6.3 Алгоритмами контроля и оценки качества товаров и услуг; способами осуществления калькуляции себестоимости продуктов.
5	ПК-7	Способен осуществлять распределение производственных заданий и координацию производственных и социальных процессов основного производства организации питания	*1 Этап - Знать:* ПК-7.1. Способы организации процессов основного производства организации питания
			2 Этап - Уметь: ПК-7.2. Разрабатывать производственные регламенты и инструкции по процессам основного производства организации питания
			3 Этап - Владеть: ПК-7.3. Навыками координации производственных и социальных процессов основного производства организации питания в соответствии с целями развития организации питания.

2. ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Критерии оценивания компетенций на различных этапах формирования	Шкала оценивания
1.	УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	*1 Этап - Знать:* УК-3.1. Типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия	**Зачет** **«Зачтено» предполагает:** хорошее знание основных терминов и понятий курса; хорошее знание и владение базовыми и специализированными техниками ресторанного сервиса; последовательное изложение материала курса; умение формулировать некоторые обобщения по теме вопросов; достаточно полные и логичные ответы на дополнительные вопросы; творческий подход к выполнению заданий. **«Не зачтено» предполагает:** неудовлетворительное знание основных терминов и понятий курса; неудовлетворительное знание и владение базовыми и специализированными техниками ресторан-
			2 Этап - Уметь: УК-3.2. Действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды	
			3 Этап - Владеть: УК-3.3. Навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем	
2.	ПК-3	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	*1 Этап - Знать:* ПК-3.1 Цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и организует их выполнение	
			2 Этап - Уметь: ПК-3.2 Организовывать оценку и обеспечивать текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале	
			3 Этап - Владеть: ПК-3.3 Навыками формирования и функционирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности подразделений организации сферы гостеприимства.	
3.	ПК-4	Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	*1 Этап - Знать:* ПК-4.1 Способы организации встреч, переговоров, создания презентаций гостиничного продукта потребителям, партнёрам и другим заинтересованным сторонам	
			2 Этап - Уметь: ПК-4.2 Разрешать проблемные ситуации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами	

			3 Этап - Владеть: ПК-4.3 Английским языком или другим иностранным языком при реализации технологического обслуживания потребителей гостиничных услуг с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации.	ного сервиса; отсутствие логики и последовательности в изложении материала курса; неумение выделить главное, сделать выводы и обобщения; неправильные ответы на дополнительные вопросы. **Экзамен** Критерии оценивания знаний на экзамене представлены в п.4 данного документа (21 стр.)
5.	ПК-6	Способен организовывать процесс оказания услуг в сфере общественного питания	*1 Этап - Знать:* ПК-6.1 Способы приема и сервисного обслуживания гостей с учетом их индивидуальных потребностей	
			2 Этап - Уметь: ПК-6.2 Приготавливать блюда и напитки в соответствии с технологиями, санитарно-гигиеническими нормами и требованиями безопасности	
			3 Этап - Владеть: ПК-6.3 Алгоритмами контроля и оценки качества товаров и услуг; способами осуществления калькуляции себестоимости продуктов.	
6.	ПК-7	Способен осуществлять распределение производственных заданий и координацию производственных и социальных процессов основного производства организации питания	*1 Этап - Знать:* ПК-7.1. Способы организации процессов основного производства организации питания	
			2 Этап - Уметь: ПК-7.2. Разрабатывать производственные регламенты и инструкции по процессам основного производства организации питания	
			3 Этап - Владеть: ПК-7.3. Навыками координации производственных и социальных процессов основного производства организации питания в соответствии с целями развития организации питания.	

3. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1 ЭТАП – ЗНАТЬ

Устный опрос.

Раздел II. Инвентарь ресторана

Тема 2. Столовые приборы

Вопросы для устного опроса:

1. Как классифицируются приборы в ресторане?

2. Почему нож и вилка классифицируются в паре?
3. Назовите основную линейку ложек.
4. Назовите основную линейку ножей и вилок.
5. Каковы функции ножа?
6. Каковы функции ложки?
7. Каковы функции вилки?
8. Продемонстрируйте, как правильно держать нож.
9. Продемонстрируйте, как правильно держать вилку.
10. Продемонстрируйте, как правильно держать ложку.
11. Продемонстрируйте «язык приборов».

Тема 4. Специальный инвентарь

Вопросы для устного опроса:
1. Какое специальное оборудование используется для фламбирования?
2. Какое специальное оборудование используется для филетирования рыбы?
3. Каковы правила техники безопасности при работе со специальным оборудованием?

Раздел V. Сервис вина

Тема 1. Основные теоретические положения о винах (классификация, правила хранения, подачи).

Вопросы для устного опроса:
1. Расскажите о винах Австрии (винодельческие районы, сорта, особенности производства, особенности букета, и т.д.).
2. Вина Старого Света: Франция (винодельческие районы, сорта, особенности производства, особенности букета, и т.д.).
3. Вина Старого Света: Италия (винодельческие районы, сорта, особенности производства, особенности букета, и т.д.).
4. Вина Старого Света: Испания (винодельческие районы, сорта, особенности производства, особенности букета, и т.д.).
5. Вина Старого Света: Германия (винодельческие районы, сорта, особенности производства, особенности букета, и т.д.).
6. Вина Старого Света: Португалия (винодельческие районы, сорта, особенности производства, особенности букета, и т.д.).
7. Вина Нового Света: Австралия (винодельческие районы, сорта, особенности производства, особенности букета, и т.д.).
8. Вина Нового Света: Аргентина (винодельческие районы, сорта, особенности производства, особенности букета, и т.д.).
9. Вина Нового Света: Чили (винодельческие районы, сорта, особенности производства, особенности букета, и т.д.).
10. Вина Нового Света: ЮАР (винодельческие районы, сорта, особенности производства, особенности букета, и т.д.).

2 ЭТАП – УМЕТЬ

Выполнение практических заданий по сервису.

Раздел II. Инвентарь ресторана

Тема 3. Стекло

Практические задания:

1. Продемонстрируйте основную линейку бокалов для ресторана.
2. Продемонстрируйте треугольную форму выставления бокалов.
3. Продемонстрируйте линейную форму выставления бокалов.
4. Продемонстрируйте блочную форму выставления бокалов.
5. Продемонстрируйте правила полировки бокалов.
6. Продемонстрируйте бокалы для шампанского и объясните их различия.
7. Продемонстрируйте, как следует носить бокалы на подносе.
8. Продемонстрируйте, как следует носить бокалы через пальцы.

Тема 4. Специальный инвентарь

Практические задания:

1. Идентифицируйте специальные приборы для сервиса икры.
2. Идентифицируйте специальные приборы для сервиса раков.
3. Идентифицируйте специальные приборы для сервиса омаров.
4. Идентифицируйте специальные приборы для сервиса устриц.
5. Идентифицируйте специальные приборы для сервиса улиток.
6. Идентифицируйте специальные приборы для сервиса спаржи.
7. Продемонстрируйте использование декантировочной корзины.
8. Продемонстрируйте использование кулера с разными подставками.

Тема 5. Профессиональное столовое белье

1. Практические задания:
2. Продемонстрируйте полный комплект столового белья для обслуживания «a la carte».
3. Продемонстрируйте полный комплект столового белья для банкетного обслуживания.
4. Продемонстрируйте работу стиральной машины.
5. Продемонстрируйте правила пользования салфеткой.

Раздел III. Базовые навыки сервиса

Тема 1. Работа со столовым бельем (скатерти, напероны, салфетки).

Практические задания:

1. Продемонстрируйте, как стелить скатерть.
2. Продемонстрируйте, как стелить наперон.
3. Продемонстрируйте, как крепить банкетную юбку.
4. Сложите из салфетки фигуру «конус».
5. Сложите из салфетки фигуру «простая пирамида».
6. Сложите из салфетки фигуру «двойная пирамида»
7. Сложите из салфетки фигуру «тройная пирамида».
8. Сложите из салфетки фигуру «лотос».
9. Сложите из салфетки фигуру «артишок».
10. Сложите из салфетки фигуру «свеча».
11. Сложите из салфетки фигуру «корона».
12. Сложите из салфетки фигуру «роза».
13. Сложите из салфетки фигуру «банан».
14. Сложите из салфетки фигуру «лилия».
15. Сложите из салфетки фигуру «смокинг».
16. Сложите из салфетки фигуру «джонка».

17. Сложите из салфетки фигуру «саше»

Тема 2. Техника работы с тарелками (upper-grip, under-grip).

Практические задания:

1. Продемонстрируйте, как держать одну тарелку.
2. Продемонстрируйте, как держать две тарелки захватом сверху.
3. Продемонстрируйте, как держать две тарелки захватом снизу.
4. Продемонстрируйте, как держать три тарелки.
5. Продемонстрируйте, как держать четыре тарелки (одна в правой руке).
6. Продемонстрируйте, как работать с клошами.

.

Тема 3. Техника работы с подносами. Техника работы со стеклом.

Практические задания:

1. Продемонстрируйте технику работы с хромированным подносом-таблеткой.
2. Продемонстрируйте технику работы с прямоугольным подносом.
3. Продемонстрируйте технику работы с большим подносом для room-service.
4. Продемонстрируйте, как следует носить бокалы на подносе.

Тема 4. Базовая сервировка стола (a la carte, банкетная).

Практические задания:

1. Продемонстрируйте стандартную сервировку стола для обслуживания a la carte в установленном порядке.
2. Сервируйте стол на одну персону для следующего меню:
   холодная закуска;
   суп;
   основное горячее блюдо (птица);
   десерт.
3. Сервируйте стол на одну персону для следующего меню:
   горячая закуска;
   суп;
   основное горячее блюдо (мясо);
   десерт.

4. Сервируйте стол на одну персону для следующего меню:
   холодная закуска;
   суп;
   основное горячее блюдо (рыба);
   десерт.

5. Сервируйте стол на одну персону для следующего меню:
   холодная закуска;
   горячая закуска;
   основное горячее блюдо (паста);
   десерт.

6. Сервируйте стол на одну персону для следующего меню:
   холодная закуска;
   горячая закуска;
   суп;
   основное горячее блюдо (птица);

десерт.

Раздел IV. Сервис завтрака

Тема 1. Сервис простейших завтраков (континентальный, венский).

Практические задания:

1. Сервируйте и проведите обслуживание континентального завтрака для 4 сторонних гостей в группе (официант, повар, менеджер). Добавьте в стандартное меню от 1 до 3 дополнительных позиций. Прокомментируйте свои действия для гостей.
2. Сервируйте и проведите обслуживание венского завтрака для 4 сторонних гостей в группе (официант, повар, менеджер). Добавьте в стандартное меню от 1 до 3 дополнительных позиций. Прокомментируйте свои действия для гостей.
3. Сервируйте и проведите обслуживание континентального завтрака **на английском (немецком) языке** для 4 сторонних гостей в группе (официант, повар, менеджер). Добавьте в стандартное меню от 1 до 3 дополнительных позиций. Прокомментируйте свои действия для гостей.
4. Сервируйте и проведите обслуживание венского завтрака **на английском (немецком) языке** для 4 сторонних гостей в группе (официант, повар, менеджер). Добавьте в стандартное меню от 1 до 3 дополнительных позиций. Прокомментируйте свои действия для гостей.

Тема 2. Сервис расширенных завтраков (английский, американский).

Практические задания:

1. Сервируйте и проведите обслуживание английского завтрака для 4 сторонних гостей в группе (официант, повар, менеджер). Добавьте в стандартное меню от 1 до 3 дополнительных позиций. Прокомментируйте свои действия для гостей.
2. Сервируйте и проведите обслуживание американского завтрака для 4 сторонних гостей в группе (официант, повар, менеджер). Добавьте в стандартное меню от 1 до 3 дополнительных позиций. Прокомментируйте свои действия для гостей.
3. Сервируйте и проведите обслуживание английского завтрака **на английском (немецком) языке** для 4 сторонних гостей в группе (официант, повар, менеджер). Добавьте в стандартное меню от 1 до 3 дополнительных позиций. Прокомментируйте свои действия для гостей.
4. Сервируйте и проведите обслуживание американского завтрака **на английском (немецком) языке** для 4 сторонних гостей в группе (официант, повар, менеджер). Добавьте в стандартное меню от 1 до 3 дополнительных позиций. Прокомментируйте свои действия для гостей.

Тема 3. Завтрак в номере (room-service).

Практические задания:

1. Сервируйте поднос для завтрака в номере для двух персон (английский и венский).
2. Сервируйте поднос для завтрака в номере для двух персон (английский и американский).
3. Сервируйте поднос для завтрака в номере для двух персон (континентальный и венский).
4. Сервируйте поднос для завтрака в номере для двух персон (американский и венский).
5. Сервируйте поднос для завтрака в номере для двух персон (английский и континентальный).

6. Сервируйте поднос для завтрака в номере для двух персон (американский и континентальный).
7. Сервируйте тележку для завтрака в номере для двух персон (английский и венский).
8. Сервируйте тележку для завтрака в номере для двух персон (английский и американский).
9. Сервируйте тележку для завтрака в номере для двух персон (английский и континентальный).
10. Сервируйте тележку для завтрака в номере для двух персон (американский и континентальный).

Тема 4. Сервис буфета. Сервис бранча.

Практические задания:
1. Сервируйте стол для обслуживания по типу «буфет» и объясните его зонирование.
2. Сервируйте стол для обслуживания по типу «бранч» и объясните его отличие от обслуживания по типу «буфет».

Раздел V. Сервис вина

Тема 2. Сервис красных вин.

Практические задания:
1. Сервируйте тележку и проведите сервис красного вина Старого Света для 3 совершеннолетних сторонних гостей.
2. Сервируйте тележку и проведите сервис красного вина Нового Света для 3 совершеннолетних сторонних гостей.

Тема 3. Сервис белых вин.

Практические задания:
1. Сервируйте тележку и проведите сервис белого вина Старого Света для 3 совершеннолетних сторонних гостей.
2. Сервируйте тележку и проведите сервис белого вина Нового Света для 3 совершеннолетних сторонних гостей.

Тема 4. Сервис старых вин.

Практические задания:
1. Сервируйте тележку и проведите декантацию «старого» красного вина а для 3 совершеннолетних сторонних гостей.
2. Сервируйте тележку и проведите сервис ординарного вина для 3 совершеннолетних сторонних гостей.

Раздел VI. Сервис деликатесов.

Тема 1. Сервис улиток

Практические задания:
1. Подготовьте mise en place и проведите сервис улиток в раковине в паре (официант-гость). Поменяйтесь ролями по окончании. Порекомендуйте напитки.
2. Подготовьте mise en place и проведите сервис улиток без раковин в паре (официант-гость). Поменяйтесь ролями по окончании. Порекомендуйте напитки.

Тема 2. Сервис устриц

Практическое задание:

1. Подготовьте mise en place и проведите сервис устриц в паре (официант-гость). Поменяйтесь ролями по окончании. Порекомендуйте напитки.

Тема 3. Сервис икры.

Практическое задание:

1. Подготовьте mise en place и проведите сервис икры в паре (официант-гость). Поменяйтесь ролями по окончании. Порекомендуйте напитки.

Тема 4. Сервис омаров.

Практическое задание:

1. Подготовьте mise en place и проведите сервис омара в паре (официант-гость). Поменяйтесь ролями по окончании. Порекомендуйте напитки.

Тема 5. Сервис раков.

Практическое задание:

1. Подготовьте mise en place и проведите сервис раков в паре (официант-гость). Поменяйтесь ролями по окончании. Порекомендуйте напитки.

РАЗДЕЛ VII. VIP-сервис (Работа перед гостями)

Тема 1. Разделка свежих фруктов.

Практические задания:

1. Подготовьте mise en place и проведите транширование яблока (2 способа). Подайте гостю.
2. Подготовьте mise en place и проведите транширование банана (2 способа). Подайте гостю.
3. Подготовьте mise en place и проведите транширование грейпфрута на 2 персоны. Подайте гостям.
4. Подготовьте mise en place и проведите транширование ананаса на 4 персоны (2 способа). Подайте гостям.
5. Подготовьте mise en place и проведите транширование киви. Подайте гостю.

Тема 2. Филетирование рыбы.

Практические задания:

1. Подготовьте mise en place и проведите филетирование паровой рыбы . Подайте гостю.
2. Подготовьте mise en place и проведите филетирование жареной рыбы. Подайте гостю.

Тема 3. Транширование птицы.

Практические задания:

1. Подготовьте mise en place и проведите транширование курицы. Подайте гостям.
2. Подготовьте mise en place и проведите транширование утки. Подайте гостям.

Тема 4. Маринование и дрессинг салатов.

Практические задания:

1. Подготовьте mise en place и проведите маринование салата. Сервируйте и подайте гостям.
2. Подготовьте mise en place и приготовьте дрессинг для салата. Сервируйте и подайте гостям.

Тема 5. Фламбирование.

Практические задания:

1. Подготовьте mise en place и проведите фламбирование крепов. Сервируйте и подайте гостям.
2. Подготовьте mise en place и проведите фламбирование фруктов по выбору (клубеика, банан, яблоки). Сервируйте с мороженым и подайте гостям.

Тема 6. Специальные виды кофе.

Практические задания:

1. Подготовьте mise en place и проведите шоу «Кофе-Везувио» на 15 персон. Сервируйте и подайте гостям.
2. Подготовьте mise en place и приготовьте кофе по-ирландски на 4 персоны. Сервируйте и подайте гостям.

3 ЭТАП – ВЛАДЕТЬ

Вопросы к зачету (2,4 семестры)

1. Каковы основные требования к внешнему виду официанта?
2. Какие требования предъявляются к рабочей обуви персонала ресторана?
3. Каковы правила профессиональной гигиены для работников ресторана?
4. Перечислите основные правила техники безопасности в ресторане.
5. Как следует воспользоваться тканевой салфеткой?
6. Как следует положить на тарелке нож и вилку, когда просят не забирать тарелку (просят забрать тарелку)?
7. Чем отличается захват «upper grip» от захвата «under grip»?
8. Можно ли носить бокалы через пальцы при гостях?
9. В каком порядке сервируется стол?
10. Что такое «базовое покрытие стола»?
11. В чем разница понятий «покрыть стол» и «накрыть стол»?
12. По какому принципу выкладывают персональные приборы около тарелки гостя?
13. Какие существуют варианты расстановки бокалов?
14. Что делают с правой стороны от гостя?
15. Что делают с левой стороны от гостя?
16. Как классифицируются гости?
17. Какими фразами приветствуют гостя?
18. Какими фразами прощаются с гостем?
19. Как следует рассадить двух гостей на романтическом ужине?
20. Как рассадить гостей на деловом обеде?
21. С какой стороны следует подавать меню гостям?
22. Когда гостям предлагают аперитив?
23. Как следует предлагать гостям фирменные блюда?
24. Когда подают карту вин?

25. Когда подают карту десертов?
26. Почему советуют четко и внятно повторять заказ?
27. Как подать счет?
28. В какой последовательности обслуживаются гости?
29. Почему обслуживание завтрака считают особенным?
30. Гость заказывает кофе. О чем вы сразу его спрашиваете?
31. Гость заказывает чай. О чем вы сразу его спрашиваете?
32. Что следует принимать во внимание при составлении заказа на поднос?
33. На что нужно обращать внимание при сервировке чашек и чайника?
34. Гость заказывает яйцо, сваренное в мешочек. О чем вы сразу его спросите?
35. Гость заказывает горячее и холодное блюдо. В каком порядке будут поданы блюда?
36. На что нужно обратить внимание при заказе блюд по телефону?
37. На что нужно обратить внимание при обслуживании в номерах?
38. Чем отличается банкетный сервис от сервиса a′ la carte?
39. Как классифицируются вина?
40. Каковы правила хранения вин?
41. Каковы правила подачи вин?
42. Какие продукты нельзя употреблять с виноградными винами?
43. Чем бокалы для белого вина отличаются от бокалов для красного?
44. Когда следует повторно доливать вино в бокал гостя?
45. Почему декантировочная корзина так называется?
46. С какой целью проводится декантация?
47. Для чего презентуется винная пробка?
48. Расскажите о полезных свойствах улиток.
49. Расскажите о полезных свойствах устриц.
50. Расскажите о полезных свойствах омаров.
51. Расскажите о полезных свойствах раков.
52. Расскажите о полезных свойствах спаржи.
53. Расскажите о полезных свойствах яблок.
54. Расскажите о полезных свойствах грейпфрутов.
55. Расскажите о полезных свойствах ананасов.
56. Расскажите о полезных свойствах бананов.
57. Расскажите о полезных свойствах салатов (по сортам).

Вопросы к экзамену (6 семестр)

1. Накройте «континентальный завтрак» на 2 персоны.
   1. Сервировка стола.
   2. Обслуживание завтрака.
   3. В чем разница между мармеладом и джемом?

2. Накройте «венский завтрак» на 2 персоны:
   1. Сервировка стола.
   2. Обслуживание завтрака.
   3. В чем заключается основное отличие между континентальным и венским завтраком?

3. Накройте следующий «английский завтрак» на 2 персоны:
   1 порция чая с лимоном (1)
   1 порция чая с молоком (2)
   1 томатный сок (1)
   1 апельсиновый сок (2)
   1 порция каши (овсянка) (1)

1 яичница с беконом (2)

1. Сервировка стола.
2. Обслуживание завтрака.
3. Каковы основные особенности «английского завтрака»?

4. Накройте следующий завтрак на 2 персоны, заказанный в номер:
1 порция чая с лимоном (1)
1 томатный сок (1)
1 яичница со шпинатом (1)
1 венский завтрак с кофе (2)

1. Сервировка завтрака.
2. Обслуживание завтрака.
3. В чем особенность сервиса завтрака в номере?

5. Накройте следующий «американский завтрак» на 2 персоны:
1 порция кофе с молоком (1)
1 порция кофе без кофеина (2)
1 овощной сок (1)
1 апельсиновый сок (2)
1 порция корнфлекса (1)
1 порция мюсли (2)
1 порция колбаски гриль с томатами (1,2)

1. Сервировка завтрака.
2. Обслуживание завтрака.
3. В чем основные особенности «американского завтрака»?

6. Накройте завтрак – буфет на 1 персону:
1. Сервировка завтрака.
2. Обслуживание завтрака.
3. В чем особенность бранча – буфета?

7. Сервируйте стол для подачи 6 улиток в панцире на 1 персону.
1. Сервировка стола.
2. Как есть улиток в панцире.
3. Рекомендуемые напитки.

8. Сервируйте стол для подачи 6 улиток в сковороде (без панциря) на 1 персону.
1. Сервировка стола.
2. Как есть улиток без панциря.
3. Рекомендуемые напитки.

9. Сервируйте стол для подачи икры на 1 персону.
1. Сервировка стола.
2. Как есть икру.
3. Рекомендуемые напитки.

10. Сервируйте стол для подачи омара на 1 персону.
1. Сервировка стола.
2. Как есть омара.

3. Рекомендуемые напитки.

11. Сервируйте стол для подачи 6 устриц на 1 персону.
    1. Сервировка стола.
    2. Как есть свежие устрицы.
    3. Рекомендуемые напитки.

12. Сервируйте стол для подачи раков на 1 персону.
    1. Сервировка стола.
    2. Как есть раков.
    3. Рекомендуемые напитки.

13. Сервируйте стол на одну персону для следующего меню и порекомендуйте напитки.
    1. Улитки в раковинах 6 штук.
    2. Борщ со сметаной.
    3. Филе курицы фаршированной сыром «Филадельфия» с брокколи, полентой и белым винным соусом.
    4. Сырная тарелка.
    5. Панакота с малиновым соусом.

14. Сервируйте стол на одну персону для следующего меню и порекомендуйте напитки.
    1. Улитки в сковороде.
    2. Суп-пюре картофельный с чесночными крутонами.
    3. Филе говядины «Веллингтон» с овощами и бургундским соусом.
    4. Яблоки в кляре с ванильным соусом.

15. Сервируйте стол на одну персону для следующего меню и порекомендуйте напитки.
    1. Икра белужья.
    2. Консоме куриное с дамплингами из манки.
    3. Венский шницель.
    4. Сырная тарелка.
    5. Крем баварский.
16. Сервируйте стол на одну персону для следующего меню и порекомендуйте напитки.
    1. Салат-коктейль из креветок.
    2. Крем-суп из шпината.
    3. Филе говядины с печеными томатами и соусом «Бордолез».
    4. Сырная тарелка.
    5. Апельсиновое граните.

17. Сервируйте стол на одну персону для следующего меню и порекомендуйте напитки.
    1. 6 больших устриц.
    2. Крем-суп из брокколи.
    3. Каре ягненка с овощами гриль и соусом.
    4. Татан с мороженым.

18. Фламбирование блинчиков «креп-сюзет».
    1. Mise en place.
    2. Порядок работы.

19. Филетирование паровой форели.
    1. Mise en place.
    2. Порядок работы.

20. Филетирование жареной форели.
1. Mise en place.
2. Порядок работы.

21. Разделка банана.
1. Mise en place.
2. Порядок работы.

22. Разделка ананаса.
1. Mise en place.
2. Порядок работы.

23. Разделка яблока.
1. Mise en place.
2. Порядок работы.

24. Разделка грейпфрута.
1. Mise en place.
2. Порядок работы.

25. Транширование жареной курицы.
1. Mise en place.
2. Порядок работы.

26. Маринование салата.
1. Mise en place.
2. Порядок работы.

27. Сервис белого вина на 3 персоны.
1. Mise en place.
2. Порядок работы.

28. Сервис красного вина на 3 персоны.
1. Mise en place.
2. Порядок работы.

29. Сервис старого вина на 3 персоны.
1. Mise en place.
2. Порядок работы.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1 ЭТАП – ЗНАТЬ

Устный ответ

Критерии оценки устных ответов студентов:

– 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 устных ответов студентов

Оценка	**Правильность (ошибочность) выполнения задания**
«отлично»	полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно.
«хорошо»	полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.
«удовлетворительно»	обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания; излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.
«неудовлетворительно»	незнание ответа на соответствующее задание; допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл; беспорядочно и неуверенно излагает материал; недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

2 ЭТАП – УМЕТЬ

Выполнение практических заданий

Критерии оценивания результатов выполнения практических заданий

Оценка	Правильность (ошибочность) выполнения задания
«отлично»	- продемонстрированы твердые практические навыки; - безошибочное выполнение практического задания; - точные, полные и логичные ответы на дополнительные вопросы; - продемонстрирован творческий подход к выполнению заданий
«хорошо»	- продемонстрированы удовлетворительные практические навыки; - практическое задание выполнено с незначительными ошибками; - полные, но недостаточно точные ответы на дополнительные вопросы; - творческий подход к выполнению заданий проявлен слабо
«удовлетворительно»	- продемонстрированы удовлетворительные практические навыки; - практическое задание выполнено со значительными ошибками; - даны неполные и неточные ответы на дополнительные вопросы; - творческий подход к выполнению заданий проявлен отсутствует
«неудовлетворительно»	- практические навыки отсутствуют; - практическое задание не выполнено; - не даны ответы на дополнительные вопросы.

3 ЭТАП – ВЛАДЕТЬ

Зачет по дисциплине «Организация обслуживания и сервис»

Критерии оценивания знаний на зачете

**«Зачет» предполагает: **

хорошее знание основных терминов и понятий курса; хорошее знание и владение базовыми и специализированными техниками ресторанного сервиса; последовательное изложение материала курса; умение формулировать некоторые обобщения по теме вопросов; достаточно полные и логичные ответы на дополнительные вопросы; творческий подход к выполнению заданий.

**«Незачет» предполагает: **

неудовлетворительное знание основных терминов и понятий курса; неудовлетворительное знание и владение базовыми и специализированными техниками ресторанного сервиса; отсутствие логики и последовательности в изложении материала курса; неумение выделить главное, сделать выводы и обобщения; неправильные ответы на дополнительные вопросы.

Экзамен по дисциплине «Организация обслуживания и сервис»

Критерии оценивания знаний на экзамене

ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ

по дисциплине «Организация обслуживания и сервис»

Экзаменатор: _____

Дата: _____

	Ф.И.О.								
	Оцениваемый параметр	Максимум баллов							
1.	Проф.вопрос 1	10							
2.	Проф. вопрос 2	10							

3.	Внешний вид (униформа – соответствует стандарту; туфли чистые, отполированные; прибранные волосы; умение держать осанку; отсутствие посторонних запахов)	5							
4.	Оформление стола (корректная сервировка; симметрия расположения предметов сервировки; тарелки, столовые приборы и бокалы чистые и отполированные; правильно подобран столовый декор)	5							
5.	Карта меню (оформление соответствует установленным требованиям)	5							
6.	Встреча гостей (приветствие в соответствии со стандартами, улыбка)	10							
7.	Умение дать совет в выборе блюд (умение презентовать блюда и рекомендовать подходящие к ним напитки)	10							
8.	Сервис (соблюдение соответствующей сервисной техники)	10							
9.	Подача напитков (отсутствие проливов при разливе, одинаковый уровень в бокалах гостей)	10							
10.	Точность (соответствие сервисной техники установленным стандартам)	5							
11.	Умение работать в команде (взаимозаменяемость, оказание помощи другим участникам команды)	10							
12.	Уборка помещения (уборка своего рабочего места и всего ресторана, включая бар)	10							
Общее количество баллов:		100							
Оценка:									

отлично 90 – 100 (100%-90%)

хорошо 80 – 89 (89% - 80%)

удовлетворительно 65 – 79 (79% - 65%)

неудовлетворительно <65 (<65%)

Оценка «отлично»

1. Твердые практические навыки
2. Глубокое и прочное усвоение знаний программного материала.
3. Безошибочное выполнение практического задания.
4. Точные, полные и логичные ответы на дополнительные вопросы.
5. Творческий подход к выполнению заданий

Оценка «хорошо»

1. Хорошее знание программного материала.
2. Недостаточно полное изложение теоретического вопроса.
3. Одна – две негрубые ошибки при выполнении практического задания.
4. Правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «удовлетворительно»

1. Поверхностное усвоение программного материала.
2. Три грубые ошибки при выполнении практических заданий
3. Затруднение в приведении примеров, подтверждающих теоретические положения.
4. Неумение четко формулировать свои мысли.
5. Неправильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «неудовлетворительно»

1. Незнание значительной части программного материала.
2. Четыре-пять грубых ошибок при выполнении практических заданий
3. Неумение выделить главное, сделать выводы и обобщения.
4. Неправильные ответы на дополнительные вопросы.