

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 10.07.2019 10:34:26
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

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

Кафедра гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций

**КОМПЛЕКТ
ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ОЦЕНКИ
СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ЭЛЕКТИВНОЙ
ДИСЦИПЛИНЕ**

Б1.В.02 ОРГАНИЗАЦИЯ КЕЙТЕРЕНГОВЫХ МЕРОПРИЯТИЙ

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): Продюсирование и маркетинг мероприятий

Квалификация выпускника: Бакалавр

Процесс изучения дисциплины «Организация кейтеринговых мероприятий» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенций
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Знает принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации
	УК-4.2. Умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию
	УК-4.3. Владеет методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств
ПК-7 Способен организовывать процесс оказания услуг в сфере общественного питания	ПК-7.1 Проводит прием и сервисное обслуживание гостей с учетом их индивидуальных потребностей
	ПК-7.2 Осуществляет приготовления блюд и напитков в соответствии с технологиями, санитарно-гигиеническими нормами и требованиями безопасности, учетом традиций и культуры питания народов мира
	ПК-7.3 Обеспечивает контроль и оценку качества товаров и услуг, проводит калькуляцию себестоимости продуктов

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

УК-4.1. Знает принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации

6 семестр

1. Тип «Верно/Неверно»:

Утверждение: «При составлении письменного коммерческого предложения на кейтеринговое обслуживание допустимо использовать разговорные выражения, эмоциональные восклицания и просторечия, чтобы сделать текст более «живым» и убедительным».

а) Верно

б) Неверно (Правильный ответ).

2. Тип «Множественный выбор»:

Какое из перечисленных требований является обязательным для устной деловой коммуникации при проведении предварительных переговоров с заказчиком кейтеринга?

а) Использование профессионального сленга («забюджетировать», «проконтрактовать»).

б) Четкая структура высказывания: приветствие — изложение предложения — аргументация — ответы на вопросы — фиксация договоренностей. (Правильный ответ)

в) Максимально быстрая речь без пауз для демонстрации компетентности.

г) Игнорирование уточняющих вопросов заказчика.

УК-4.2. Умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию

6 семестр

3. Тип «Ситуационный с выбором ответа»:

Вы — менеджер кейтеринговой компании. Заказчик по телефону эмоционально высказывает претензию: «Вы опоздали с выездным обслуживанием на 40 минут, гости разошлись, я требую полный возврат денег и компенсацию морального ущерба!». Какую формулу устной деловой коммуникации вы примените в первую очередь?

а) «Это не наша вина, пробки на дорогах — это форс-мажор».

б) «Я полностью разделяю ваше возмущение и приношу искренние извинения от лица компании. Давайте зафиксируем факт опоздания. Мне нужно 15 минут, чтобы выяснить причину и согласовать с руководством варианты компенсации. Я перезвоню вам лично». (Правильный ответ).

в) Положить трубку, чтобы «разрядить обстановку».

г) Сразу предложить судебное разбирательство.

4. Тип «Сопоставление: Соединение элементов»:

Установите соответствие между документом кейтеринговой коммуникации и его основной целевой функцией в письменной деловой практике.

Документ	Целевая функция
1. Коммерческое предложение (КП)	А. Фиксация окончательных условий мероприятия после устных согласований.
2. Договор оказания услуг	Б. Первичное привлечение внимания потенциального заказчика, описание услуг и цен.
3. Пост-ивент отчет (post-event report)	В. Письменная обратная связь с анализом выполне

Правильные пары: 1-Б, 2-А, 3-В.

УК-4.3. Владеет методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств

6 семестр

5. Тип «Множественный выбор»:

На встрече с иностранным заказчиком (носитель английского языка) вы обсуждаете возможность замены горячего блюда в меню банкета из-за сезонной недоступности ингредиента. Какое суждение на английском языке является наиболее профессиональным и конструктивным?

а) «We can't make this dish. Choose something else».

б) «Due to seasonal availability, we are unable to source the specified ingredient. However, we would like to propose two alternative options with a similar flavor profile and price point. Would you be open to tasting them?». (Правильный ответ).

в) «It's impossible».

г) «Maybe next time».

6. Тип «Верно/Неверно» (иностранный язык):

Утверждение: «При составлении суждения на иностранном языке в переписке с заказчиком кейтеринга допустимо использовать сокращенные формы (например, «u» вместо «you», «pls» вместо «please»), так как это экономит время и принято в мессенджерах».

а) Верно

б) Неверно (Правильный ответ).

ПК-7 Способен организовывать процесс оказания услуг в сфере общественного питания

ПК-7.1

Проводит прием и сервисное обслуживание гостей с учетом их индивидуальных потребностей

6 семестр

1. Тип «Множественный выбор»:

На кейтеринговом мероприятии (фуршет) присутствует гость, передвигающийся на инвалидной коляске. Какие действия организатора являются правильными с учетом его индивидуальных потребностей?

а) Разместить гостя у отдельного столика в углу зала.

б) Заранее предусмотреть ширину проходов между столами (не менее 1,2 м), убедиться, что уровень фуршетных линий доступен для коляски, предложить помощь в наборе блюд, не привлекая излишнего внимания. (Правильный ответ)

в) Попросить гостя не участвовать в фуршете, чтобы не мешать другим.

г) Предложить гостю оставаться у входа, а еду приносить ему персонал.

2. Тип «Сопоставление: Соединение элементов»:

Установите соответствие между типом кейтерингового мероприятия и особенностью сервисного обслуживания гостей с детьми.

Тип мероприятия	Особенность обслуживания с учетом потребностей семей с детьми
1. Корпоративный банкет «только для взрослых»	А. Организация детского стола со специальными блюдами, аниматоры, отдельная зона для игр.
2. Семейный праздник (день рождения) с детьми 3–7 лет	Б. Уточнение при бронировании возможности размещения детской коляски, предложение детского стульчика и подогрева детского питания.
3. Фуршет в загородном клубе (смешанная аудитория)	В. Рекомендация не приводить детей (возрастное ограничение указывается в приглашении).

Правильные пары: 1-В, 2-А, 3-Б.

ПК-7.2

Осуществляет приготовления блюд и напитков в соответствии с технологиями, санитарно-гигиеническими нормами и требованиями безопасности, учетом традиций и культуры питания народов мира

6 семестр**3. Тип «Множественный выбор»:**

При организации выездного кейтеринга (питание на открытом воздухе в летний день) какое требование безопасности является критическим для предотвращения пищевых отравлений?

- а) Использование пластиковой одноразовой посуды.
- б) Соблюдение «холодовой цепи»: поддержание температуры скоропортящихся продуктов не выше +4°C в транспортных боксах и на линии раздачи, а горячих блюд — не ниже +65°C. (Правильный ответ)**
- в) Яркая форма персонала.
- г) Наличие музыкального сопровождения.

4. Тип «Верно/Неверно»:

Утверждение: «На кейтеринговом мероприятии с этнической кухней (индийский банкет) допустимо подать мясное блюдо, приготовленное с использованием топленого масла (гхи), вегетарианцам, так как гхи — это растительный продукт».

- а) Верно
- б) Неверно (Правильный ответ).**

5. Тип «Классификация/Группировка» (по традициям питания):

Разделите перечисленные требования к организации питания на две группы: 1.

Религиозные / этнические ограничения и 2. Медицинские / диетические ограничения.

- Полное исключение свинины и алкоголя (халяль, кошер).
- Исключение глютена (белок пшеницы) — целиакия.
- Раздельный стол для паломников в пост (без продуктов животного происхождения).
- Блюда в протертом виде при проблемах с жеванием/глотанием.
- Отдельная посуда для мясного и молочного (кашрут).
- Снижение соли и сахара при гипертонии и диабете.

Правильная группировка:

Религиозные/этнические: Халяль/кошер; Постный стол; Кашрут.

Медицинские/диетические: Без глютена; Протертые блюда; Без соли/сахара.

ПК-7.3 Обеспечивает контроль и оценку качества товаров и услуг, проводит калькуляцию себестоимости продуктов

6 семестр**6. Тип «Ситуационный с выбором ответа»:**

При проведении контроля качества на выездном кейтеринговом мероприятии вы (менеджер) обнаружили, что температура подачи горячего супа составляет всего +50°C при норме +75°C для раздачи. Ваши действия в рамках обеспечения качества услуг?

- а) Разрешить подачу, так как суп уже приготовлен и гости голодны.
- б) Забраковать партию, снять суп с раздачи, организовать подогрев (если возможно на месте и не нарушена безопасность), предложить заказчику альтернативу или компенсацию, зафиксировать инцидент в акте. (Правильный ответ)**

- в) Подать суп, но предупредить гостей, что он холодный.
 г) Игнорировать нарушение.

7. Тип «Сопоставление: Соединение элементов» (без расчетов):

Установите соответствие между методом контроля качества на кейтеринговом мероприятии и объектом / этапом контроля.

Метод контроля	Объект / этап контроля
1. Входной контроль	А. Температура блюда на линии раздачи во время обслуживания гостей.
2. Операционный контроль	Б. Органолептическая оценка партии охлажденного мяса при выгрузке на складе.
3. Приемочный контроль	В. Проверка времени и температуры запекания мяса в кейтеринговой кухне перед выездом.

Правильные пары: 1-Б, 2-В, 3-А.

8. Тип «Верно/Неверно» (контроль качества услуг):

Утверждение: «В кейтеринге контроль качества готовой продукции (приемочный контроль) считается завершенным в момент упаковки блюд в транспортные термоконтейнеры на базовой кухне. На выезде качество повторно не проверяется, так как это увеличивает время обслуживания».

а) Верно

б) Неверно (Правильный ответ).