

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 10.07.2019 10:34:27
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.ДЭ.03.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ И СЕРВИС

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): Продюсирование и маркетинг мероприятий

Квалификация выпускника: Бакалавр

Процесс изучения дисциплины «Организация обслуживания и сервис» 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

7 семестр

1. Тип «Верно/Неверно»:

Утверждение: «В письменной деловой коммуникации (например, при составлении претензии к поставщику) допустимо использовать эмоционально окрашенную лексику и восклицательные знаки для усиления убедительности».

а) Верно

б) Неверно (Правильный ответ).

2. Тип «Множественный выбор»:

Какое из перечисленных требований является обязательным для устной деловой коммуникации на переговорах с поставщиками продуктов питания?

а) Использование профессионального сленга («забить стрелку», «растолкать»).

б) Четкая структура высказывания: тезис — аргументация — вывод; соблюдение речевого этикета. (Правильный ответ)

в) Максимально быстрое произнесение речи без пауз.

г) Исключительное использование вопросительных предложений.

8 семестр

3. Тип «Сопоставление: Соединение элементов»:

Установите соответствие между жанром деловой коммуникации и его ключевой характеристикой на государственном (русском) языке.

Жанр деловой коммуникации	Ключевая характеристика
1. Деловое письмо (запрос)	А. Фиксация достигнутых договоренностей, подписи сторон, ссылки на протокол разногласий.
2. Служебная записка	Б. Четкая формулировка вопроса, ссылка на предыдущие контакты, указание срока ответа.
3. Контракт (договор)	В. Краткое информирование по одному вопросу в рамках вертикальной коммуникации.

Правильные пары: 1-Б, 2-В, 3-А.

4. Тип «Классификация/Группировка»:

Разделите перечисленные фразы на три группы в зависимости от этапа делового телефонного разговора с партнером из сферы гостеприимства: 1. Начало разговора (приветствие), 2. Основная часть, 3. Завершение разговора.

- «Доброе утро, меня зовут Анна, я менеджер ресторана «Вкус».
- «Благодарю за предоставленную информацию, всего доброго».
- «Нам необходимо уточнить условия доставки охлажденной рыбы на следующей неделе».
- «Алло? Кто это?»
- «Пожалуйста, подготовьте коммерческое предложение до пятницы».
- «До свидания, буду ждать ответа по электронной почте».

Правильная группировка:

Начало: «Доброе утро, меня зовут Анна...»; («Алло? Кто это?» — неверный, негативный пример, не относится к деловому этикету).

Основная часть: «Нам необходимо уточнить условия...»; «Пожалуйста, подготовьте коммерческое предложение...».

Завершение: «Благодарю за предоставленную информацию...»; «До свидания, буду ждать ответа...».

УК-4.2. Умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию**7 семестр****1. Тип «Множественный выбор»:**

Вы — руководитель службы питания отеля. Вам необходимо отказать постоянному поставщику молочной продукции в повышении цены, сославшись на бюджетные ограничения, но сохранить партнерские отношения. Какая формулировка наиболее корректна с точки зрения деловой коммуникации?

- а) «Ваши цены слишком высокие, мы найдем другого поставщика».
- б) «Благодарим за сотрудничество, но текущие бюджетные ограничения не позволяют нам пересмотреть цены в большую сторону. Предлагаем обсудить условия сохранения текущих цен в обмен на увеличение объемов закупки». (Правильный ответ)**
- в) «Это грабеж, мы никогда не согласимся».
- г) «Мне нужно подумать, перезвоните через месяц».

2. Тип «Ситуационный с выбором ответа»:

Иностранный гость (носитель английского языка) жалуется, что его стейк приготовлен не в соответствии с заказом (заказывал Medium Rare, получил Well Done). Ваши действия как менеджера зала при устной коммуникации:

- а) Сказать: «No, it's normal» и уйти.
- б) Использовать конструкцию: «I sincerely apologize for the mistake. I will have the kitchen prepare a new steak at Medium Rare immediately. Would you like a complimentary dessert while you wait?». (Правильный ответ).**
- в) Молча забрать тарелку и унести.
- г) Сказать: «Our chef knows better».

8 семестр**3. Тип «Верно/Неверно»:**

Утверждение: «При составлении письменной жалобы (претензии) на некачественную поставку овощей допустимо использовать общие фразы без указания номера накладной, даты поставки и количества бракованного товара, так как поставщик сам должен все помнить».

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

4. Тип «Сопоставление»:

Установите соответствие между коммуникативной целью менеджера ресторана и корректной речевой формулой на русском языке.

Коммуникативная цель	Речевая формула
1. Запросить отсрочку платежа у поставщика	А. «Примите наши искренние соболезнования...»
2. Выразить благодарность гостю за отзыв	Б. «В связи с временными трудностями просим предоставить отсрочку платежа по счету №... на 14 дней».

Коммуникативная цель	Речевая формула
3. Выразить соболезнования партнеру	В. «Благодарим Вас за высокую оценку нашей работы и потраченное время на отзыв».

Правильные пары: 1-Б, 2-В, 3-А.

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

7 семестр

1. Тип «Множественный выбор»:

На совещании в ресторане шеф-повар предлагает изменить технологию приготовления фирменного соуса, но вы (менеджер) считаете, что это увеличит себестоимость. Какое суждение на русском языке является наиболее аргументированным и конструктивным в рамках деловой коммуникации?

- а) «Это глупая идея, ничего не меняйте».
- б) «Я понимаю ваше желание улучшить вкус, но давайте посмотрим на калькуляцию: новое сырье увеличит себестоимость порции на 40 рублей, что при текущей цене снизит маржинальность. Может быть, найдем альтернативу?». (Правильный ответ).
- в) «Решайте сами, мне все равно».
- г) «Нет, и точка».

2. Тип «Ситуационный с выбором ответа (иностранный язык)»:

Иностранец спрашивает ваше мнение о новом поставщике морепродуктов: "What do you think about the new seafood supplier?". Вы не проверяли их качество, но слышали негативные отзывы. Как построить суждение на английском языке профессионально и этично?

- а) «They are terrible, don't use them».
- б) «I haven't personally worked with them yet, but I've heard mixed feedback from colleagues regarding quality control. I would recommend running a trial batch first». (Правильный ответ: указание на отсутствие личного опыта + ссылка на слышанное + осторожная рекомендация).
- в) «I don't know».
- г) «Maybe yes, maybe no».

8 семестр

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

Утверждение: «В межличностном деловом общении с постоянным иностранным гостем, с которым у вас сложились неформальные отношения, допустимо использовать сокращенные формы (gonna, wanna) и обращение на «ты» («hey, dude»)».

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

4. Тип «Сопоставление с суждением»:

Установите соответствие между деловой ситуацией на русском языке и адекватной языковой формой суждения.

Деловая ситуация	Языковая форма суждения
1. Вы несогласны с расчетами технолога по себестоимости блюда.	А. «Я присоединяюсь к вашему мнению, это отличное решение».
2. Вы согласны с предложением партнера о совместной закупке оборудования.	Б. «Давайте подведем итоги нашего обсуждения и утвердим протокол».
3. Вы подводите итоги совещания.	В. «Позвольте взглянуть на ваши расчеты: у меня получились другие цифры по закладке сырья. Давайте проверим вместе по ТТК».

Правильные пары: 1-В, 2-А, 3-Б.

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

7 семестр

- Тип «Множественный выбор»:
- В ресторан пришла семья с ребенком 2 лет. Гости не просили детский стул, но ребенок беспокоен. Какие действия официанта являются правильными с учетом индивидуальных потребностей семьи?
 - Игнорировать поведение ребенка, так как гости не делали специального заказа.
 - Проактивно предложить детский стул, уточнить, нужен ли детский набор посуды, предложить заказать детское блюдо из специального меню (или приготовить блюдо по запросу, например, картофельное пюре). (Правильный ответ)**
 - Попросить гостей успокоить ребенка или покинуть зал.
 - Посадить семью в самый дальний угол, чтобы не мешали другим гостям.
- Тип «Сопоставление: Соединение элементов»:
- Установите соответствие между индивидуальной потребностью гостя и конкретным действием сотрудника при сервисном обслуживании.

Индивидуальная потребность гостя	Действие сотрудника
1. Гость на инвалидной коляске	А. Предложить отдельную посуду для подачи блюд без соли и перца, предупредить шеф-повара об отсутствии аллергенов в соусе.
2. Гость с пищевой аллергией на глютен	Б. Заранее подготовить столик с расчетом «подъезда» коляски, помочь зафиксировать скатерть, чтобы она не мешала.

Индивидуальная потребность гостя	Действие сотрудника
3. Гость с нарушением слуха	В. Установить зрительный контакт, говорить четко, но не преувеличенно артикулируя; при необходимости использовать записки или показать меню пальцем.

Правильные пары: 1-Б, 2-А, 3-В.

8 семестр

3. Тип «Ситуационный с выбором ответа»:

В ресторан пришел постоянный гость, который всегда заказывает один и тот же столик у окна и «Клубный сэндвич» без майонеза, с дополнительной порцией овощей. Сегодня его любимый столик занят другими гостями, и бармен сообщил, что авокадо для его сэндвича закончилось. Ваши действия как менеджера зала по организации приема и обслуживания с учетом индивидуальных потребностей:

а) Посадить гостя на первый попавшийся свободный стул и сказать, что авокадо нет, заказывайте что-нибудь другое.

б) Извиниться за неудобства, предложить альтернативный столик с таким же видом (или временно предложить столик «в резерве», если есть), объяснить ситуацию с авокадо, предложить замену (например, дополнительную порцию гриля или тофу) и подать комплимент от заведения (например, кофе или десерт). (Правильный ответ)

в) Попросить гостя прийти в другой день.

г) Не менять заказ, а просто убрать авокадо, ничего не говоря гостю.

5. Тип «Классификация/Группировка»:

6. Разделите следующие действия персонала на две группы: 1. Действия на этапе приема гостя и 2. Действия в процессе сервисного обслуживания с учетом индивидуальных потребностей.

Действие	Группа
Встретить гостя, улыбнуться, поприветствовать.	1. Прием гостя
Уточнить, комфортно ли гостю на выбранном месте (не дует ли от кондиционера, не слишком ли яркий свет).	1. Прием гостя
Предложить гостю с маленьким ребенком детскую посуду и стул до того, как он попросил.	2. Сервисное обслуживание
Уточнить у пожилого гостя, не нужно ли подать блюдо чуть теплее (если гость предпочитает более горячую пищу).	2. Сервисное обслуживание
Объяснить гостю с пищевой непереносимостью, какие блюда в меню безопасны, а какие могут быть модифицированы.	2. Сервисное обслуживание

Действие	Группа
Помочь гостю с крупной сумкой или верхней одеждой.	1. Прием гостя

Правильная группировка указана в таблице выше (выделено жирным).

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.

7 семестр

1. Тип «Множественный выбор»:

При приготовлении традиционного мексиканского блюда «Тако» с использованием сырого лука и кинзы, какое санитарно-гигиеническое требование является критическим для предотвращения перекрестного загрязнения?

а) Использование одной разделочной доски для мяса и овощей.

б) Использование разных разделочных досок (цветовое кодирование) и ножей для сырых овощей, готового мяса и зелени. (Правильный ответ)

в) Мытье рук только после окончания смены.

г) Приготовление тако на гриле вместе с мясом.

2. Тип «Сопоставление: Соединение элементов»:

Установите соответствие между национальным блюдом и специфическим технологическим приемом, отражающим культурные традиции питания.

Национальное блюдо	Технологический прием
1. Японский «Рамен»	А. Длительное томление в глиняном горшке при низкой температуре.
2. Грузинское «Чахохбили»	Б. Варка бульона в течение 12–24 часов, добавление щелочной минеральной воды для текстуры лапши.
3. Русские «Щи суточные»	В. Многократное замораживание и оттаивание капусты перед томлением.

Правильные пары: 1-Б, 2-А, 3-В.

8 семестр

3. Тип «Верно/Неверно»:

Утверждение: «При приготовлении блюда карри в индийской кухне допускается повторное использование остывшего риса, который хранился при комнатной температуре более 4 часов, если его сильно прогреть в микроволновой печи перед подачей».

а) Верно

б) Неверно (Правильный ответ).

4. Тип «Классификация/Группировка»:

Разделите перечисленные способы кулинарной обработки на две группы: 1. Традиционные для французской кухни (основные) и 2. Традиционные для азиатской кухни (вок-технологии).

- Конфи (Confit) — томление в жире.
- Соте (Sauté) — быстрое обжаривание на сильном огне с постоянным встряхиванием.
- Приготовление в воке при постоянном перемешивании (Stir-fry).
- Фламбирование (Flambé) — обжиг спиртным.
- Паровой метод в бамбуковых корзинах.
- Карамелизация в сахарном сиропе (для утки по-пекински).

Правильная группировка:

Французская кухня: Конфи; Соте; Фламбирование.

Азиатская кухня: Stir-fry; Бамбуковые паровые корзины; Карамелизация для утки по-пекински.

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

7 семестр

1. Тип «Множественный выбор»:

При органолептической оценке качества готового блюда «Утка по-пекински» выявлено, что кожа не хрустящая, а мягкая и резиновая. Какова наиболее вероятная причина дефекта с точки зрения контроля качества?

- а) Недостаточное время маринования.
- б) Нарушение технологического режима сушки кожи перед запеканием (недостаточная температура или влажность). (Правильный ответ)**
- в) Использование замороженной, а не охлажденной утки.
- г) Пересол мяса.

2. Тип «Сопоставление: Соединение элементов»:

Установите соответствие между дефектом услуги (обслуживания) и способом его контроля и оценки.

Дефект услуги	Способ контроля
1. Долгое ожидание заказа (более 30 минут)	А. Контроль температуры и времени тепловой обработки по журналу бракеража.
2. Гарнир подан холодным	Б. Анализ чек-листов «тайный гость» или замер времени по системе «от звонка до подачи».
3. Несоответствие внешнего вида блюда фотографии в меню	В. Визуальное сравнение с ТТК и эталонным образцом (фото, стандарт предприятия).

Правильные пары: 1-Б, 2-А, 3-В.

8 семестр

3. Тип «Верно/Неверно + обоснование»:

Утверждение: «Калькуляция себестоимости блюда должна пересматриваться только при изменении цен на сырье; изменение технологии приготовления или норм закладки не требует пересчета, так как цена для гостя остается прежней».

а) Верно

б) Неверно (Правильный ответ).

4. Тип «Классификация/Группировка»:

Разделите перечисленные методы контроля качества на три группы в соответствии с этапами технологического процесса производства продукции общественного питания:

- Входной контроль (качество сырья и товаров при поступлении)
- Операционный контроль (качество в процессе приготовления)
- Приемочный контроль (качество готовой продукции перед подачей)

Метод контроля	Этап контроля
Проверка температуры охлажденного мяса при выгрузке из машины поставщика.	Входной контроль
Органолептическая оценка полуфабриката (например, котлетной массы) перед тепловой обработкой.	Операционный контроль
Проверка массы готового пирожного перед отпуском гостю (соответствие выходу по ТТК).	Приемочный контроль
Контроль времени и температуры запекания рыбы по журналу термометра пароконвектомата.	Операционный контроль
Визуальный осмотр упаковки и маркировки замороженных овощей при приемке.	Входной контроль
Бракераж готового супа (оценка цвета, запаха, вкуса, консистенции) перед началом раздачи.	Приемочный контроль

Правильная группировка представлена в таблице выше (второй столбец).