

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 23.03.2025 16:21:00
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c5ce/bb8a25c0b8bb55e0e58

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

Кафедра гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций

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

ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ И СЕРВИС

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Профиль подготовки: Продюсирование и маркетинг мероприятий

Квалификация выпускника: Бакалавр

Год набора – 2025

Автор-составитель: Кажура И.И.

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	4
3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	5
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	11

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 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 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-4.	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<i>1 Этап - Знать:</i> УК-4.1. Основы построения устных и письменных высказываний на государственном и иностранном языках, а также требования, предъявляемые к деловой устной и письменной коммуникации.
			<i>2 Этап - Уметь:</i> УК-4.2. Использовать устную и письменную деловую коммуникацию в профессиональной деятельности.
			<i>3 Этап – Владеть:</i> УК-4.3. Навыками составления высказываний в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках с использованием соответствующих языковых форм и средств.

2.	ПК-7	Способен осуществлять распределение производственных заданий и координацию производственных и социальных процессов основного производства организации питания	<i>1 Этап - Знать:</i> ПК-7.1 Способы организации процессов основного производства организации питания
			<i>2 Этап - Уметь:</i> ПК-7.2. Разрабатывать производственные регламенты и инструкции по процессам основного производства организации питания
			<i>3 Этап – Владеть:</i> 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-4.	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<i>1 Этап - Знать:</i> УК-4.1. Основы построения устных и письменных высказываний на государственном и иностранном языках, а также требования, предъявляемые к деловой устной и письменной коммуникации.	Зачет Оценка «Зачтено» 1. Глубокое и прочное усвоение материала; 2. Выполнение практических заданий и самостоятельной работы за семестр; 3. Точное и качественное выполнение операций с продуктами питания; 4. Точные, полные и логичные ответы на дополнительные вопросы; 5. Умение логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь.
			<i>2 Этап - Уметь:</i> УК-4.2. Использовать устную и письменную деловую коммуникацию в профессиональной деятельности.	
			<i>3 Этап – Владеть:</i> УК-4.3. Навыками составления высказываний в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках с использованием соответствующих языковых форм и средств.	
2.	ПК-7	Способен осуществлять распределение производственных	<i>1 Этап - Знать:</i> ПК-7.1 Способы организации процессов основного производства организации	

		заданий и координацию производственных и социальных процессов основного производства организации питания	питания	Оценка «Не зачтено» 1. Незнание значительной части программного материала; 2. Незнание основных терминов, классификаций; 3. Неумение выполнять операции на кухне; 4. Неумение выделить главное, сделать выводы и обобщения; 5. Грубые ошибки при выполнении практического задания и самостоятельной работы; 6. Неправильные ответы на дополнительные вопросы.
			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, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1 ЭТАП – ЗНАТЬ

Раздел 1. Базовые навыки ресторанного сервиса

Собеседование по теме

Тема 1.1 Техника работы с основной линейкой столовых приборов.

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».

Собеседование по теме**Тема 1.2** Техника работы с основной линейкой бокалов

1. Какие бокалы входят в основную линейку и для каких напитков они предназначены?
2. Как правильно держать бокал при подаче и при сервировке стола?
3. В каком порядке следует расставлять бокалы при сервировке стола на мероприятие с несколькими напитками?
4. Какие существуют основные правила по уходу за бокалами (мытьё, полировка, хранение)?
5. Как определить, что бокал не подходит для подачи напитка (внешний вид, дефекты и т.д.)?
6. Что делать, если гость просит бокал другого типа, отличного от принятого стандарта подачи?

Собеседование по теме**Тема 1.3** Техника работы с подносами и захватами тарелок

1. Сколько тарелок допустимо нести в одной руке без подноса и какова правильная техника захвата?
2. Какой порядок действий при подаче блюд с подноса и снятии посуды со стола?
3. Как правильно сбалансировать поднос с напитками или тарелками и с какой стороны его держать?
4. В каких случаях поднос обязателен к использованию, а когда допустимо работать без него?

Собеседование по теме**Тема 1.4** Сервировка стола *a la carte* (алгоритм работы)

1. В чём особенности сервировки стола по системе *a la carte* по сравнению с банкетной или сет-меню подачей?
2. Опишите пошаговый алгоритм подготовки и сервировки стола *a la carte* до прихода гостя.
3. Какой порядок размещения приборов и бокалов при сервировке *a la carte* и от чего он зависит?
4. Как учитывать индивидуальные заказы гостей при корректировке сервировки в процессе обслуживания?

Собеседование по теме**Тема 1.5** Сервировка стола банкетная (алгоритм работы)

1. Опишите пошаговый алгоритм сервировки стола к банкету — от подготовки зала до финального осмотра.
2. Чем отличается банкетная сервировка от *a la carte* в плане расположения приборов и подачи?
3. Какие приборы и бокалы должны присутствовать на банкетной сервировке и в каком порядке они размещаются?
4. Как учитываются особенности мероприятия (тип банкета, количество гостей, меню) при сервировке?
5. Какие элементы декора допустимы при банкетной сервировке и как правильно их использовать?

Раздел 2. Продвинутые навыки обслуживания гостей в ресторане

Собеседование по теме

Тема 2.1 Процесс обслуживания (алгоритм работы)

1. Опишите полный алгоритм обслуживания гостя с момента его прихода до ухода.
2. С какой стороны и в каком порядке подаются блюда и напитки?
3. Каковы действия официанта при приёме заказа: от подачи меню до уточнения деталей?
4. Что входит в обязанности официанта в ожидании подачи блюд с кухни?
5. Какие действия предпринимаются при возникновении ошибки в заказе или жалобы от гостя?

Собеседование по теме

Тема 2.2 Банкетный сервис

1. В чём особенности обслуживания в формате банкет?
2. Каков алгоритм подготовки зала к формату банкет?
3. Какие элементы входят в сервировку столов для гостей при формате банкет?
4. Какие обязанности официантов во время обслуживания банкета?

Собеседование по теме

Тема 2.3 Прием заказа

1. Опишите пошаговый алгоритм приёма заказа у гостя — от подачи меню до подтверждения.
2. Какие вопросы важно задать гостю при приёме заказа, особенно на горячие блюда или стейки?
3. Что делать, если гость не может определиться с выбором?
4. Как убедиться в том, что заказ был принят правильно и без ошибок?
5. Какие особенности приёма заказов в компании с несколькими гостями (например, 6 и более человек)?
6. Как корректно отказать гостю, если он заказывает блюдо, которого нет в наличии?

Собеседование по теме

Тема 2.4 Работа с гостями, правильная рассадка

1. Каковы основные принципы правильной рассадки гостей в ресторане или на банкетном мероприятии?
2. Как встречать и сопровождать гостей к их столу, если они пришли без брони?
3. Какие ошибки чаще всего допускаются при размещении гостей и как их избежать?
4. Что делать, если гости выражают недовольство местом и просят пересадить их?
5. Как учитывать при рассадке особенности состава компании (пары, дети, пожилые, бизнес-встречи)?
6. Как правильно организовать встречу и рассадку гостей на мероприятии с именной посадкой (например, свадьба или корпоратив)?

Собеседование по теме

Тема 2.5 Эффективный менеджер/метрдопель

1. Какие ключевые обязанности входят в работу менеджера или метрдотеля в зале?
2. Как вы оцениваете эффективность своей команды и какие инструменты для этого используете?

3. Как действовать, если гость недоволен обслуживанием или качеством блюда?
4. Какие ежедневные задачи вы считаете приоритетными в управлении сменой?
5. Как вы обучаете и адаптируете новых сотрудников?
6. Какие качества отличают хорошего менеджера/метрдотеля от просто опытного сотрудника зала?

Собеседование по теме

Тема 2.6 Повышение продаж

1. Какими способами можно повысить средний чек в ресторане без давления на гостя?
2. Что такое апселлинг и кросс-селлинг? Приведите примеры из вашей практики.
3. Как правильно предлагать блюда или напитки, чтобы это воспринималось как забота, а не навязывание?
4. Как знание меню помогает в повышении продаж?
5. Какие методы можно использовать для повышения продаж в "тихие часы" или при низкой загрузке зала?
6. Как мотивировать команду зала активно участвовать в увеличении продаж?

2 ЭТАП – УМЕТЬ

Раздел 1. Базовые навыки ресторанного сервиса в гостиничном бизнесе

Тема 1.1 Техника работы с основной линейкой столовых приборов.

Практическое задание 1:

Устроить стол с использованием основной линейки столовых приборов для трех блюд: суп, основное блюдо, десерт. Объясните, почему вы выбрали каждый прибор для каждого блюда и какой порядок использования приборов.

Практическое задание 2:

Разместить стол с учётом стандартов сервировки для различных типов мероприятий (банкет, семейный ужин, деловой ужин). Объясните, какие приборы используете для каждого типа и почему.

Тема 1.2 Техника работы с основной линейкой бокалов

Практическое задание 1:

Подготовьте стол для ужина, использовав подходящие бокалы для воды, белого вина, красного вина и шампанского. Объясните, как выбрать бокал для каждого напитка и какой порядок подачи правильный.

Практическое задание 2:

На практике покажите правильный способ подачи бокалов с напитками, соблюдая технику работы (например, как правильно держать бокал для вина или шампанского).

Тема 1.3 Техника работы с подносами и захватами тарелок

Практическое задание 1:

Сымитировать перенос нескольких тарелок с использованием подноса. Переносить тарелки с разных сторон стола и продемонстрировать технику захвата. Оцените количество тарелок, которые можно нести одновременно.

Практическое задание 2:

Демонстрация правильного захвата и подачи горячих блюд и напитков с подноса. Показать, как правильно подносить поднос, учитывая баланс и безопасность.

Тема 1.4 Сервировка стола à la carte (алгоритм работы)**Практическое задание 1:**

Сервировать стол по стандартам à la carte для ужина с тремя блюдами. Объясните, как должен располагаться каждый элемент: приборы, бокалы, тарелки, салфетки.

Практическое задание 2:

Провести полный цикл обслуживания одного гостя с сервировкой стола à la carte: от принятия заказа до его подачи и удаления посуды.

Тема 1.5 Сервировка стола банкетная (алгоритм работы)**Практическое задание 1:**

Сервировать стол для банкетного мероприятия с несколькими блюдами (например, салат, горячее и десерт). Объясните, как правильно разместить приборы, бокалы и столовые принадлежности.

Практическое задание 2:

Создать план сервировки для большого банкетного зала с учётом различных предпочтений гостей (например, алкоголь, вегетарианские блюда, десерты). Показать правильную организацию пространства.

Раздел 2. Продвинутые навыки обслуживания гостей в ресторане**Тема 2.1 Процесс обслуживания (алгоритм работы)**

Практическое задание 1: Процесс обслуживания гостей: начните с приветствия, подачи меню, приема заказа, подачи блюд и окончания обслуживания. После каждого этапа, поясните, что необходимо делать и как соблюдать стандарты сервиса.

Практическое задание 2:

Составить список всех шагов обслуживания для трёх типов клиентов (постоянный, новый, бизнес-гость) и представить, какие особенности обслуживания будут на каждом этапе.

Тема 2.2 Банкетный сервис**Практическое задание 1:**

Опишите ваш алгоритм подготовки банкета с рассадкой на 50 человек:

- С чего начинается подготовка?
- Какие зоны вы организуете?
- Какие особенности учитываете при работе с кухней, персоналом и гостями?

Приведите пример из вашего опыта, когда вам пришлось оперативно перестроить план банкетного обслуживания из-за форс-мажора.

Практическое задание 2:

Составьте план расстановки мебели, столов и станции с едой для банкета в формате шведского стола (на 40 гостей).

- Как вы организуете поток гостей, чтобы избежать очередей и скоплений?
- Где разместите напитки, посуду, персонал?
- Как обеспечите чистоту, контроль пополнения и вежливое обслуживание гостей в процессе?

Тема 2.3 Прием заказа**Практическое задание 1:**

Представьте, что вы принимаете заказ от гостя с аллергией на определенные продукты. Поясните, как правильно уточнять, какие ингредиенты могут быть в блюде, и как предложить альтернативы.

Практическое задание 2:

На примере меню ресторана предложите гостю пару дополнительных блюд, учитывая их вкусовые предпочтения (например, вегетарианцам или тем, кто предпочитает более острые блюда).

Тема 2.4 Работа с гостями, правильная рассадка

Практическое задание 1:

Сервировка стола с правильной рассадкой для деловой встречи, учитывая особенности взаимодействия и тип встречи (например, презентация, переговоры).

Практическое задание 2:

Подготовка планов рассадки для 4 человек (семейный ужин) и 8 человек (корпоративный банкет). Поясните, как и почему вы выбрали те или иные места для гостей.

Тема 2.5 Эффективный менеджер/метрдотель

Практическое задание 1:

Рассказать о своём подходе к мотивации персонала и поддержанию командного духа. Привести пример, как вы справлялись с конфликтной ситуацией на рабочем месте и решали её с пользой для заведения.

Практическое задание 2:

Планирование работы ресторана на вечер (составление графика работы персонала, контроль за работой кухни и зала, анализ показателей сервиса и качества работы).

Тема 2.6 Повышение продаж

Практическое задание 1:

Предложите стратегии повышения продаж в ресторанном бизнесе. Разработайте план, как увеличить средний чек и улучшить клиентский опыт.

Практическое задание 2:

Продемонстрируйте на примере меню, как бы вы предложили дополнительные блюда (апселлинг, кросс-селлинг) гостям на основе их первоначального выбора.

3 ЭТАП – ВЛАДЕТЬ

Вопросы к зачёту (8 семестр)

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*?

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

1 ЭТАП – ЗНАТЬ

Собеседование по теме

При выполнении заданий собеседования по темам учитывается три основных раздела:

1. Формулировка сущности вопроса
2. Содержание ответа на вопрос
3. Аргументация излагаемого материала.

В ответе приводится аргументация излагаемого материала. Для этого недостаточно только изложить суть вопроса (по учебнику или лекции), а привести ссылку на данные, полученные из дополнительных источников информации или практические примеры.

Критерии оценивания ответов на вопросы собеседования

Оценка	Правильность (ошибочность) выполнения задания
«отлично»	В содержании ответа развернуто сформулирована проблема, дано полное содержание ответа (понятия, определения, анализ) и аргументация излагаемого материала.
«хорошо»	В содержании ответа отражена формулировка проблемы, названы основные понятия и определения, краткий анализ и аргументация излагаемого материала.
«удовлетворительно»	В содержании ответа допущены практические и теоретические ошибки. Ответ раскрывает основную суть части вопросов, ответ не содержит аргументации излагаемого материала.
«неудовлетворительно»	В содержании ответа допущены практические и теоретические ошибки в большинстве случаев. В содержании ответа не представлены аргументы излагаемого материала. Ответ не раскрывает основную суть вопроса.

2 ЭТАП – УМЕТЬ*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*Критерии оценивания знаний на зачёте***«За чтено»**

1. Глубокое и прочное усвоение материала;
2. Выполнение практических заданий и самостоятельной работы за семестр;
3. Точное и качественное выполнение операций с продуктами питания;
4. Точные, полные и логичные ответы на дополнительные вопросы;
5. Умение логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь.

«Не зачтено»

1. Незнание значительной части программного материала;
2. Незнание основных терминов, классификаций;
3. Неумение выполнять операции на кухне;
4. Неумение выделить главное, сделать выводы и обобщения;
5. Грубые ошибки при выполнении практического задания и самостоятельной работы;
6. Неправильные ответы на дополнительные вопросы.