

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**
приложение к рабочей программе
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

**Этикет обслуживания на предприятиях
общественного питания**

Направление подготовки: 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания (прикладной бакалавриат)

Профили подготовки: Технология продукции и организация ресторанного бизнеса

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очно-заочная, заочная

Содержание

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
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
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

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

Коды компетенции	Наименование компетенции	Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть)	Этапы формирования компетенции в процессе освоения ОПОП	Виды занятий для формирования компетенции	Оценочные средства сформированности компетенции
ОК-5	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Знает: языковые средства межличностной и межкультурной коммуникации	3 семестр очно-заочной формы обучения	занятия лекционного и семинарского типа	Рефераты, устный опрос,
		Умеет: логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь; анализировать важнейшие социокультурные процессы ; оценивать возможные перспективы культурного развития современного общества с учетом исторического прошлого и разности цивилизационного наследия; формировать идейную среду для реализации межкультурного диалога;	3 семестр очно-заочной формы обучения	занятия лекционного и семинарского типа	Рефераты, устный опрос, деловые игры, тестирование
		Владеет: навыками понимания и использования языкового материала в устных и письменных видах речевой деятельности на иностранном языке; методами культурологических исследований; навыками культурного диалога, способами сопоставления явлений разных культур в ситуации межкультурных связей и межкультурного	3 -	занятия лекционного и семинарского типа	Рефераты, устный опрос, деловые игры, тестирование, круглый стол

		взаимодействия.			
ОПК-5	готовностью к участию во всех фазах организации производства и организации обслуживания на предприятиях питания различных типов и классов	Знает: основные правила и нормы обслуживания в общественном питании, типы и классы предприятий ОП, классификацию услуг ОП и общие требования к ним, организацию торгового процесса в предприятиях ОП; предметы сервировки, виды и правила сервировки стола; информационное обеспечение процесса обслуживания, организацию обслуживания в предприятиях разных типов; специальные формы организации питания; организацию обслуживания в местах массового отдыха и на транспорте; прогрессивные виды услуг и формы обслуживания; организацию обслуживания иностранных туристов	3 семестр очно-заочной формы обучения	занятия лекционного и семинарского типа	Рефераты, устный опрос,
		Умеет: 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	3 -	занятия лекционного и семинарского типа	Рефераты, устный опрос, деловые игры, тестирование

		<p>приборов; осуществлять расчет с посетителями; принимать рациональные управленческие решения; 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;;</p>			
		<p>Владеет: основными понятиями, терминами и определениями в области общественного питания сферы гостеприимства</p>	3 -	занятия лекционного и семинарского типа	Рефераты, устный опрос, деловые игры, тестирование, круглый стол
ПК-12	способностью разрабатывать критерии оценки профессионального уровня персонала для составления	<p>Знает: критерии оценки профессионального уровня персонала;</p>	3 -	занятия лекционного и семинарского типа	Рефераты, устный опрос,

	индивидуальных и коллективных программ обучения, оценивать наличие требуемых умений у членов команды и осуществлять взаимодействие между членами команды.	Умеет: эффективно управлять кадровой политикой в предприятиях индустрии питания, осуществлять эффективное взаимодействие между членами команды	3 -	занятия лекционного и семинарского типа	Рефераты, устный опрос, деловые игры, тестирование
		Владеет: методиками оценки профессионального уровня персонала для составления индивидуальных и коллективных программ обучения	3 -	занятия лекционного и семинарского типа	Рефераты, устный опрос, деловые игры, тестирование, круглый стол
ПК-21	готовностью разрабатывать критерии оценки профессионального уровня персонала для составления обучающих программ, проводить аттестацию работников производства и принимать решения по результатам аттестации.	Знает: формы и методы построения системы обучения персонала предприятий питания в России и за рубежом, основные этапы построения обучения персонала	3 -	занятия лекционного и семинарского типа	Рефераты, устный опрос,
		Умеет: разрабатывать критерии оценки профессионального уровня персонала для составления обучающих программ; оценивать эффективность обучения персонала	3 семестр очно-заочной формы обучения	занятия лекционного и семинарского типа	Рефераты, устный опрос, деловые игры, тестирование
		Владеет: навыками аттестации персонала.	3 -	занятия лекционного и семинарского типа	Рефераты, устный опрос, деловые игры, тестирование, круглый стол

Компетенция ОК-5 также формируется в ходе освоения следующих дисциплин: Иностранный язык, Профессиональный иностранный язык, Этикет и культура общения ,демонстрируется в процессе Защиты выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты.

Компетенция ОПК-5 также формируется в ходе освоения следующих дисциплин : Организация ресторанного дела, Организация учета и калькуляция на предприятиях общественного питания, Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного

питания, Этикет и культура общения, во время прохождения Учебной практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в т.ч. первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности, Производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, Производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, Технологической практики ,Преддипломной практики ,демонстрируется во время Защиты выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты

Компетенция ПК-12 также формируется в ходе освоения следующих дисциплин: Менеджмент, Управление персоналом, Этикет и культура общения, во время прохождения Производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, Производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, демонстрируется во время Защиты выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты

Компетенция ПК-21 также формируется в ходе освоения следующих дисциплин: Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания, Этикет и культура общения, во время Преддипломной практики ,демонстрируется во время Защиты выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Перечень оценочных средств

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1.	Входной контроль	Средства для проверки «входных знаний», необходимых для успешного усвоения данной дисциплины	Вопросы входного контроля уровня подготовленности обучающихся
2	Деловая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и педагогического работника под управлением педагогического работника с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	Описание деловой игры
3	Круглый стол	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии
4	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
5	Устный опрос	Средство контроля усвоения учебного материала темы, организованное в виде собеседования педагогического работника с обучающимися и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенной теме	Комплект вопросов для устного опроса студентов. Вопросы для контроля самостоятельной работы студентов
6	Тестирование	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося	Комплект разноуровневых тестов

Программа оценивания контролируемой компетенции по дисциплине:

№	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины*	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1	Задачи обслуживания на предприятиях питания	ОК-5 ОПК-5, ПК-12, ПК-21	Рефераты, устный опрос, тестирование
2	Организация труда обслуживающего персонала и культура обслуживания на предприятиях питания	ОК-5 ОПК-5, ПК-12, ПК-21	Рефераты, устный опрос, тестирование
3	Информационное обеспечение процесса обслуживания	ОК-5 ОПК-5, ПК-12, ПК-21	Рефераты, тестирование
4	Подготовка к обслуживанию посетителей	ОК-5 ОПК-5, ПК-12, ПК-21	Реферат, устный опрос, тестирование
5	Организация торгового процесса	ОК-5 ОПК-5, ПК-12, ПК-21	Рефераты, устный опрос, тестирование
6	Организация и искусство обслуживания	ОК-5 ОПК-5, ПК-12, ПК-21	Деловая игра
7	Особенности организации обслуживания в барах.	ОК-5 ОПК-5, ПК-12, ПК-21	Реферат, устный опрос, тестирование
8	Сервировка стола.	ОК-5 ОПК-5, ПК-12, ПК-21	Рефераты, Устный опрос, тестирование
9	Организация обслуживания в предприятиях разных типов.	ОК-5 ОПК-5, ПК-12, ПК-21	Рефераты, устный опрос, тестирование
10	Обслуживание приемов и банкетов.	ОК-5 ОПК-5, ПК-12, ПК-21	Деловая игра
11	Специальные формы обслуживания.	ОК-5 ОПК-5, ПК-12, ПК-21	Круглый стол

12	Организация обслуживания в местах массового отдыха и на транспорте.	ОК-5 ОПК-5, ПК-12, ПК-21	Рефераты, устный опрос, тестирование
13	Организация обслуживания иностранных туристов.	ОК-5 ОПК-5, ПК-12, ПК-21	Рефераты, Устный опрос, тестирование
14	Мероприятия по обеспечению безопасности на предприятиях ОП	ОК-5 ОПК-5, ПК-12, ПК-21	Рефераты, Устный опрос , тестирование
	Зачет		Вопросы к зачету

Описание показателей и критериев оценивания компетенций по дисциплине на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Компетенция, этапы освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Показатели и критерии оценивания результатов обучения			
		Ниже порогового уровня (не зачтено)	Пороговый уровень (зачтено)	Продвинутый уровень (зачтено)	Высокий уровень (зачтено)
ОК-5 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Знает: языковые средства межличностной и межкультурной коммуникации	Обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в терминологии, допускает существенные ошибки.	Обучающийся имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала.	Обучающийся твердо знает материал, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос.	Обучающийся знает языковые средства межличностной и межкультурной коммуникации, глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий.
	Умеет: логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь; анализировать важнейшие социокультурные	Не умеет логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь; анализировать важнейшие социокультурные	В целом успешно, но не системно умеет логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь; анализировать важнейшие	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь;	Сформированное умение логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь; анализировать важнейшие

	<p>процессы ; оценивать возможные перспективы культурного развития современного общества с учетом исторического прошлого и разности цивилизационного наследия; формировать идейную среду для реализации межкультурного диалога;</p>	<p>процессы ; оценивать возможные перспективы культурного развития современного общества с учетом исторического прошлого и разности цивилизационного наследия; формировать идейную среду для реализации межкультурного диалога. Допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет самостоятельную работу, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено.</p>	<p>социокультурные процессы ; оценивать возможные перспективы культурного развития современного общества с учетом исторического прошлого и разности цивилизационного наследия; формировать идейную среду для реализации межкультурного диалога;</p>	<p>анализировать важнейшие социокультурные процессы ; оценивать возможные перспективы культурного развития современного общества с учетом исторического прошлого и разности цивилизационного наследия; формировать идейную среду для реализации межкультурного диалога;</p>	<p>социокультурные процессы ; оценивать возможные перспективы культурного развития современного общества с учетом исторического прошлого и разности цивилизационного наследия; формировать идейную среду для реализации межкультурного диалога;</p>
	<p>Владеет: навыками понимания и использования языкового материала в устных и письменных</p>	<p>Обучающийся не владеет навыками понимания и использования языкового материала в</p>	<p>В целом успешное, но не системное владение навыками понимания и использования языкового материала в</p>	<p>В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы или сопровождающееся отдельными ошибками</p>	<p>Успешное и системное владение навыками понимания и использования языкового материала в</p>

	<p>видах речевой деятельности на иностранном языке; методами культурологических исследований; навыками культурного диалога, способами сопоставления явлений разных культур в ситуации межкультурных связей и межкультурного взаимодействия</p>	<p>устных и письменных видах речевой деятельности на иностранном языке; методами культурологических исследований; навыками культурного диалога, способами сопоставления явлений разных культур в ситуации межкультурных связей и межкультурного взаимодействия.</p> <p>Допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет самостоятельную работу, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено</p>	<p>устных и письменных видах речевой деятельности на иностранном языке; методами культурологических исследований; навыками культурного диалога, способами сопоставления явлений разных культур в ситуации межкультурных связей и межкультурного взаимодействия</p>	<p>во владении навыками понимания и использования языкового материала в устных и письменных видах речевой деятельности на иностранном языке; методами культурологических исследований; навыками культурного диалога, способами сопоставления явлений разных культур в ситуации межкультурных связей и межкультурного взаимодействия</p>	<p>устных и письменных видах речевой деятельности на иностранном языке; методами культурологических исследований; навыками культурного диалога, способами сопоставления явлений разных культур в ситуации межкультурных связей и межкультурного взаимодействия</p>
<p>ОПК - 5 готовностью к участию во всех фазах организации производства и</p>	<p>Знает: основные правила и нормы обслуживания в общественном питании, типы и</p>	<p>Обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в</p>	<p>Обучающийся имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает</p>	<p>Обучающийся твердо знает материал, не допускает существенных неточностей в ответе</p>	<p>Обучающийся знает основные правила и нормы обслуживания в общественном питании, типы и</p>

<p>организации обслуживания на предприятиях питания различных типов и классов</p>	<p>классы предприятий ОП, классификацию услуг ОП и общие требования к ним, организацию торгового процесса в предприятиях ОП; предметы сервировки, виды и правила сервировки стола; информационное обеспечение процесса обслуживания, организацию обслуживания в предприятиях разных типов; специальные формы организации питания; организацию обслуживания в местах массового отдыха и на транспорте; прогрессивные виды услуг и формы обслуживания; организацию обслуживания иностранных туристов</p>	<p>терминологии, допускает существенные ошибки.</p>	<p>неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала.</p>	<p>на вопрос.</p>	<p>классы предприятий ОП, классификацию услуг ОП и общие требования к ним, организацию торгового процесса в предприятиях ОП; предметы сервировки, виды и правила сервировки стола; информационное обеспечение процесса обслуживания, организацию обслуживания в предприятиях разных типов, глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видеоизменении заданий.</p>
	<p>Умеет: организовывать, осуществлять и контролировать процесс подготовки к</p>	<p>Не умеет организовывать, осуществлять и контролировать процесс подготовки к</p>	<p>В целом успешно, но не системно подходит к организации, осуществлению и контролю процесса</p>	<p>В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы организации, осуществлении и</p>	<p>Сформированное умение в организации, осуществлении и контроле процесса подготовки к</p>

	<p>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; принимать рациональные управленческие решения; применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной</p>	<p>обслуживанию; подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья и рассчитывать их необходимое количество в соответствии с типом и классом организации общественного питания. Допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет самостоятельную работу, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено.</p>	<p>подготовки к обслуживанию; подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья и рассчитывать их необходимое количество в соответствии с типом и классом организации общественного питания</p>	<p>контроле процесса подготовки к обслуживанию, подбору вида оборудования, мебели, посуды, приборов, белья и расчёте их необходимого количества в соответствии с типом и классом организации общественного питания</p>	<p>обслуживанию, подбору вида оборудования, мебели, посуды, приборов, белья и расчёте их необходимого количества в соответствии с типом и классом организации общественного питания</p>
--	---	--	--	--	---

	<p>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</p>				
	<p>Владеет: основными понятиями, терминами и определениями в области общественного питания сферы гостеприимства</p>	<p>Обучающийся не владеет основными понятиями, терминами и определениями в области общественного питания сферы гостеприимства. Допускает существенные ошибки, с большими</p>	<p>В целом успешное, но не системное владение основными понятиями, терминами и определениями в области общественного питания сферы гостеприимства</p>	<p>В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы или сопровождающееся отдельными ошибками во владении основными понятиями, терминами и определениями в области общественного питания сферы гостеприимства</p>	<p>Успешное и системное владение основными понятиями, терминами и определениями в области общественного питания сферы гостеприимства</p>

		затруднениями выполняет самостоятельную работу, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено			
ПК-12 способностью разрабатывать критерии оценки профессионального уровня персонала для составления индивидуальных и коллективных программ обучения, оценивать наличие требуемых умений у членов команды и осуществлять взаимодействие между членами команды	Знает: критерии оценки профессионального уровня персонала;	Обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в терминологии, допускает существенные ошибки.	Обучающийся имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала.	Обучающийся твердо знает материал, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос.	Обучающийся знает критерии оценки профессионального уровня персонала, глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий.
	Умеет: эффективно управлять кадровой политикой в предприятиях индустрии питания, осуществлять эффективное взаимодействие между членами команды	Не умеет эффективно управлять кадровой политикой в предприятиях индустрии питания, осуществлять эффективное взаимодействие между членами команды. Допускает	В целом успешно, но не системно умеет эффективно управлять кадровой политикой в предприятиях индустрии питания, осуществлять эффективное взаимодействие между членами	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы в умении эффективно управлять кадровой политикой в предприятиях индустрии питания, осуществлять эффективное	Сформированное умение эффективно управлять кадровой политикой в предприятиях индустрии питания, осуществлять эффективное взаимодействие между членами

		<p>существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет самостоятельную работу, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено.</p>	команды	<p>взаимодействие между членами команды</p>	команды
	<p>Владеет: методиками оценки профессионального уровня персонала для составления индивидуальных и коллективных программ обучения</p>	<p>Обучающийся не владеет методиками оценки профессионального уровня персонала для составления индивидуальных и коллективных программ обучения. Допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет самостоятельную работу, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено</p>	<p>В целом успешное, но не системное владение методиками оценки профессионального уровня персонала для составления индивидуальных и коллективных программ обучения</p>	<p>В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы или сопровождающееся отдельными ошибками во владении методиками оценки профессионального уровня персонала для составления индивидуальных и коллективных программ обучения</p>	<p>Успешное и системное владение методиками оценки профессионального уровня персонала для составления индивидуальных и коллективных программ обучения</p>

<p>ПК-21 готовностью разрабатывать критерии оценки профессионального уровня персонала для составления обучающих программ, проводить аттестацию работников производства и принимать решения по результатам аттестации.</p>	<p>Знает: формы и методы построения системы обучения персонала предприятий питания в России и за рубежом, основные этапы построения обучения персонала</p>	<p>Обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в терминологии, допускает существенные ошибки.</p>	<p>Обучающийся имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала.</p>	<p>Обучающийся твердо знает материал, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос.</p>	<p>Обучающийся знает формы и методы построения системы обучения персонала предприятий питания в России и за рубежом, основные этапы построения обучения персонала, глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий.</p>
	<p>Умеет: разрабатывать критерии оценки профессионального уровня персонала для составления обучающих программ; оценивать эффективность обучения персонала</p>	<p>Не умеет разрабатывать критерии оценки профессионального уровня персонала для составления обучающих программ; оценивать эффективность обучения персонала. Допускает существенные ошибки, неуверенно,</p>	<p>В целом успешно, но не системно умеет разрабатывать критерии оценки профессионального уровня персонала для составления обучающих программ; оценивать эффективность обучения персонала</p>	<p>В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы в умении разрабатывать критерии оценки профессионального уровня персонала для составления обучающих программ; оценивать эффективность обучения персонала</p>	<p>Сформированное умение разрабатывать критерии оценки профессионального уровня персонала для составления обучающих программ; оценивать эффективность обучения персонала</p>

		с большими затруднениями выполняет самостоятельную работу, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено.			
	Владеет: навыками аттестации персонала.	Обучающийся не владеет навыками аттестации персонала.	В целом успешное, но не системное владение навыками аттестации персонала.	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы или сопровождающееся отдельными ошибками владения навыками аттестации персонала.	Успешное и системное владение навыками аттестации персонала

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

3.1. Входной контроль уровня подготовленности обучающихся по дисциплине «Правовые основы профессиональной деятельности»

1. Право как регулятор общественных отношений. Источники права
2. Граждане (физические лица) как субъекты предпринимательской деятельности.
3. Юридические лица как субъекты предпринимательской деятельности.
4. Несостоятельность (банкротство) субъектов предпринимательской деятельности
5. Гражданское правоотношение: понятие, структура, основание возникновения
6. Гражданский договор: понятие, содержание, форма, виды.
7. Трудовое право: понятие, принципы, источники.
8. Трудовой договор: понятие, содержание, форма.
9. Рабочее время и время отдыха: понятие, виды.
- 10.Заработная плата: понятие, порядок и условия выплаты.
- 11.Дисциплина труда: поощрения, дисциплинарные взыскания.
- 12.Материальная ответственность сторон трудового договора.
- 13.Защита трудовых прав и свобод.
- 14.Административное правонарушение и административная ответственность. Виды административных наказаний.
- 15.Юридическая ответственность: виды, основание ответственности, лица, подлежащие юридической ответственности, меры наказаний

3.2. Контрольные вопросы промежуточной аттестации (вопросы к зачету)

1. Соотношение понятий *культура - этика - эстетика - этикет*.
2. Культура обслуживания и правила этикета. Показатели культуры обслуживания.
3. Критерии оценки уровня обслуживания.
4. Классификация услуг общественного питания.
5. Требования к обслуживающему персоналу и интерьеру торговой группы помещений.
6. Подготовка торговых помещений к обслуживанию.
7. Музыкальное и световое оформление предприятий общественного питания.
8. Эстетика стола: украшение стола (свечи, цветы и др.).
9. Столовое белье: скатерти, салфетки, декоративная укладка салфеток и правила их использования.
10. Столовая посуда и приборы: характеристика.
11. Организация обслуживания посетителей.
12. Основы составления меню. Карточка-меню.
13. Встреча и размещение посетителей. Оформление заказа.
14. Подача буфетной продукции.
15. Правила работы с подносом.
16. Подача заказанных блюд, горячих и холодных напитков.
17. Правила подачи горячих закусок, супов и горячих блюд.
18. Правила подачи сладких блюд.
19. Правила подачи горячих и холодных напитков.
20. Правила подачи винно-водочных изделий к закускам и блюдам.
21. Обслуживание банкетов. Общие вопросы.
22. Рассадка гостей за столом. Схемы рассадки.
23. Правила сервировки стола.
24. Правила сервировки банкета за столом с полным обслуживанием.
25. Дипломатический прием.
26. Правила сервировки банкета за столом с частичным обслуживанием.
27. Правила организации свадебного банкета.
28. Правила организации банкета-фуршета.
29. Правила организации банкета-коктейля, банкета коктейля-фуршета.
30. Правила организации банкета-чая.
31. Правила сервировки и организации стола по-шведски, стола «А ля фуршет».
32. Правила организации комбинированного банкета.
33. Этика и эстетика речи за столом: тосты, здравицы, застольные речи.

3.3. Вопросы для устного опроса

Тема 1. Задачи обслуживания на предприятиях питания

Вопросы к теме:

1. Охарактеризовать состояние потребительского рынка в сфере оказания услуг питания, включая ресторанно-гостиничный бизнес.
2. Охарактеризовать различие требований к предприятиям питания, различных типов и классов в рамках сервиса.
3. Описать поведение потребителей в процессе выбора исполнителя услуг и формирования восприятия обслуживания.
4. Разработать примеры меню и оформления заказов на специальные обслуживания тематических мероприятий: «Встреча Нового года», «Масленица», «Воскресный бранч» и др.
5. Разработать меню и оформить заказ на банкеты: банкет – фуршет, банкет – коктейль, банкет – обед, смешанные приемы и банкеты, банкет «свадьба».
6. Дать определение и охарактеризовать виды, методы и формы обслуживания на предприятиях питания.
7. Разработать по заданию меню «А ля карт» и «Табльдот», преysкуранты вино-водочных изделий, карты вин, карты коктейлей ресторанов.
8. Определить и охарактеризовать основные направления развития современных технологий обслуживания на предприятиях питания.

Тема 2. Организация труда обслуживающего персонала и культура обслуживания на предприятиях питания

Вопросы к теме:

1. Дать схему организации уборки торговых залов в зависимости от покрытия полов.
2. Раскрыть основные этапы подготовки торговых помещений к обслуживанию.
3. Освоить приемы накрытия столов скатертями и складывания салфеток.
4. Составление композиций из цветов и использование аксессуаров для оформления столов.

5. Правила сервировки столов для различных видов обслуживания.

6. Подготовка персонала к обслуживанию, требования к личной гигиене, внешнему виду: стиль, имидж. Инструктаж обслуживающего персонала.

Тема. Подготовка к обслуживанию посетителей

Вопросы к теме:

1. Подготовка помещений для посетителей к обслуживанию: уборка, расстановка мебели, получение и подготовка столового белья, посуды, приборов специй.

2. Виды предварительной сервировки столов в зависимости от характера обслуживания.

3. Последовательность сервировки.

4. Сервировка столов для завтрака, обеда, ужина, банкета.

5. Основные приемы складывания полотняных салфеток.

Тема. Организация торгового процесса

Вопросы к теме:

1. Виды и назначение помещений для посетителей: вестибюля, гардероба, аванзала, зала для посетителей, банкетного зала, буфетов, сервизной, раздаточной.

2. Обеспечение взаимосвязи помещений для посетителей с производственными и подсобными помещениями.

3. Особенности и основные требования к освещению, вентиляции, цветовому оформлению залов.

4. Стили оформления, современный интерьер предприятий питания, художественное оформление залов для посетителей, их оборудование.

5. Характеристика современной мебели, нормы оснащения мебелью.

6. Нормы оснащения предприятий питания столовой посудой, приборами и столовым бельем.

Тема. Особенности организации обслуживания в барах.

Вопросы к теме:

1. Составить карту вин для бара.

2. Составить карту коктейлей для бара.

3. Дать классификацию и характеристику алкогольных и безалкогольных коктейлей, смешанных напитков.

4. Разработать ассортимент реализуемой продукции в различных барах: винном, кофейном, молочном, пивном, гриль - баре, спортивном - баре и др.

5. Разработать должностную инструкцию бармена (4 разряда, 5 разряда).

Тема. Сервировка стола.

Вопросы к теме:

1. Виды столовой посуды: фарфоровая, фаянсовая, керамическая, стеклянная, хрустальная, металлическая, деревянная, пластмассовая; их характеристика.

2. Столовые приборы: из мельхиора, нержавеющей стали, алюминиевые, пластмассовые; их характеристика.

3. Критерии выбора столовой посуды и приборов для предприятий ОП.

4. Характеристика столового белья: скатерти, салфетки, ручки, полотенца.

5. Общие правила сервировки стола. Основные требования, предъявляемые к сервировке стола.

6. Предварительная и дополнительная сервировка стола. Особенности праздничной сервировки стола. Виды.

7. Этикет за столом: нормы поведения за столом, особенности употребления холодных и горячих закусок, бульонов и супов, вторых горячих блюд, десертов, напитков.

Тема. Организация обслуживания в предприятиях разных типов.

Вопросы к теме:

1. Дать характеристику основных элементов обслуживания.

2. Отработка приема заказа с помощью Postterminala и по счету.

3. Подбор и рекомендации вин и напитков к закускам, блюдам.

4. Правила работы сомелье.

5. Подготовка, декантирование вин, правила подачи различных напитков сервис-бара.

6. Последовательность и характеристика подачи блюд в ресторане:

- французским методом;
- английским методом;
- русским методом;
- европейским методом;
- комбинированным методом.

7. Описать последовательность и правила подачи: (по заданию преподавателя):

- холодных блюд и закусок;
- горячих закусок;
- супов;
- вторых горячих блюд;
- сладких (горячих и холодных) блюд;
- горячих и холодных напитков;
- мучных и кондитерских изделий.

8. Технология и техника расчета с потребителями.

Тема. Организация обслуживания в местах массового отдыха и на транспорте.

Вопросы к теме:

1. Организация обслуживания в местах массового отдыха: типы предприятий ОП круглогодичного и сезонного функционирования, рациональная организация предприятий ОП в местах массового отдыха и формы обслуживания.

2. Организация обслуживания на железнодорожном транспорте

3. Организация обслуживания на воздушном транспорте

4. Организация обслуживания на водном транспорте

5. Организация обслуживания на автомобильном транспорте

Тема. Организация обслуживания иностранных туристов.

Вопросы к теме:

1. Охарактеризовать особенности обслуживания туристов из различных стран.

2. Особенности традиций и кухонь народов мира.

Тема. Мероприятия о обеспечению безопасности на предприятиях ОП

Вопросы к теме:

1. Основные направления охранных мероприятий в индустрии гостеприимства: охрана гостей и их имущества, охрана служащих, охрана имущества компании.

2. Правильный подбор служащих - важнейший фактор обеспечения порядка и сохранности.

3. Особенности системы безопасности на гостиничных предприятиях.

4. Организация контроля сохранности сырья, полуфабрикатов и готовой кулинарной продукции, ликероводочных и безалкогольных напитков в процессе хранения, производства и реализации.

5. Контроль расчетов с клиентами

3.4. Темы рефератов

1. История застольного этикета.

2. Культура застолья - исторический аспект.

3. Церемония и этикет античных трапез и обычаи повседневных застолий.

4. Основные принципы столового этикета.

5. Национальные особенности кухни и застольного этикета народов мира.

6. Искусство застольной беседы.

7. Искусство обслуживания.

8. Восточная чайная церемония.

9. Правила поведения в кафе и ресторане.

10. Современный застольный этикет.

11. Застольный этикет на официальных приемах.

12. Светомузыкальное оформление ресторана.

13. Художественное оформление меню и преЙскурантов.

14. Правила подачи заказанных блюд, горячих и холодных напитков.

15. Организация обслуживания банкетов и приемов.

16. Особенности организации и обслуживания свадебного банкета.

17. Особенности организации обслуживания в ресторане при встрече Нового года и в праздничные дни.

18. Обслуживание потребителей в местах массового отдыха.

19. Показатели и методы оценки качества обслуживания потребителей.

20. Оценки эффективности обслуживания потребителей.

21. Особенности организации питания иностранных туристов.

22. Сомелье - новая профессия в ресторанном бизнесе.

23. Эстетика столового белья.

24. Реклама предприятий общественного питания.

25. Цветы как элемент интерьера предприятий общественного питания.

26. Общие требования, правила и техника сервировки стола.
27. Назначение, виды и принципы составления меню.
28. Этикет и протокол.
29. Исторический аспект развития предприятий питания.
30. Тенденции и перспективы развития общественного питания в стране.
31. Состояние массового питания в туристских регионах.
32. Особенности деятельности предприятий питания в мире.
33. Анализ соблюдения действующих Правил оказания услуг ОП на конкретных примерах.
34. Классификация услуг ОП за рубежом и требования к ним.
35. Анализ организации обслуживания в предприятии ОП (на конкретном примере).
36. Размещение предприятий ОП в гостиничных комплексах.
37. Интерьеры залов предприятий ОП.
38. Оборудование торговых помещений.
39. Новые виды столовой посуды.
40. Новые виды столовых приборов.
41. Новые виды столового белья.
42. Информационное обеспечение торгового процесса.
43. Карта меню, особенности её составления (на конкретном примере).
44. Карта вин, принципы составления (на конкретном примере).
45. Правила подбора напитков к блюдам и закускам.
46. Этикет еды - общие правила потребления блюд.
47. Современные методы подачи блюд.
48. Правила обслуживания.
49. Новые формы расчета за питание, чаевые.
50. Дипломатические приемы и банкеты.
51. Неофициальные приемы и банкеты.
52. Обслуживающий персонал в предприятиях ОП, требования к нему.
53. Комбинированные банкеты.
54. Организация обслуживания в гостиницах (на конкретном примере).
55. Организация обслуживания питанием в номерах гостиницы.
56. Виртуальные предприятия питания.
57. Концептуальные предприятия питания.
58. Кейтеринг.
59. Мерчендайзинг в общественном питании.
60. Организация обслуживания питанием в местах массового отдыха.
61. Организация обслуживания питанием автотуристов.
62. Организация обслуживания питанием автотуристов.

- 63. Организация обслуживания питанием на водном транспорте.
 - 64. Организация обслуживания питанием на железнодорожном транспорте.
 - 65. Требования к предприятиям питания авиатуристов.
 - 66. Документальное оформление питания групповых и индивидуальных туристов.
 - 67. Договорные взаимоотношения турфирм с предприятиями питания.
- Контроль в общественном питании в стране и за рубежом

3.5. Перечень тем и проблем для деловых игр

Тема «Организация и искусство обслуживания»

Цель работы: закрепление теоретического материала и приобретение практических навыков по обслуживанию потребителей в залах предприятий общественного питания.

Этап 1 (продолжительность - 30 мин):

Руководитель игры знакомит участников с основными целями семинара-практикума, теоретическим обоснованием и порядком проведения работы:

Теоретическое обоснование работы:

Обслуживание посетителей в ПОП включает встречу и размещение их, прием заказа, подачу блюд и напитков, расчет.

В практике обслуживания применяется три основных метода подачи блюд: в обнос; с помощью подсобного (приставного) стола и с использованием элементов самообслуживания (русский). Указанные методы могут применяться как при традиционном, так и при специальном обслуживании. Допускается также комбинированный метод подачи, сочетающий все вышеуказанные с разграничением по видам блюд.

Собственно обслуживание посетителей заключается в подаче различных групп блюд и напитков.

Холодные блюда подаются, как правило, в начале приема пищи, однако могут служить и основным блюдом в процессе приема пищи. Для их подачи используют салатницы, ложки, икорницы, блюда. В процессе обслуживания официант перекладывает холодные блюда и закуски на закусочные тарелки.

Горячие закуски подают за холодными блюдами. Одни горячие закуски подают в посуде, в которой они изготавливались (солянка сборная мясная, рыба и морепродукты, запеченные в кокотницах, жульены и др.), другие перекладывают на закусочные тарелки (картофельные крокеты, блины, горячие бутерброды).

Супы. Супы состоят из жидкой основы и разнообразных продуктов (гарнира). По температуре подачи супы делятся на горячие (75-80 С) и

холодные (не выше 14 С). Сладкие супы можно подавать горячими и холодными.

Супы отпускают на раздаче в глубоких тарелках, суповых мисках, бульонных чашках.

Вторые блюда. Характерной особенностью подачи вторых блюд является то, что многие из них официант получает на раздаче в металлической посуде, а прием пищи осуществляется на мелких тарелках. Перекладывают пищу в зависимости от метода подачи блюд официант или потребитель.

Подача вторых блюд может осуществляться в обнос, с помощью подсобного стола или русским методом.

Сладкие блюда (десерт). Перед подачей десерта убирают приборы, рюмки, тарелки, специи. Оставляют только цветы и десертные приборы (если ими был заранее засервирован стол), сметают крошки, стол дополнительно сервируют десертными тарелками. Если десертные приборы были размещены вверху (за тарелкой) при предварительной сервировке, следует переставить их вниз, вправо и влево от десертной тарелки.

Для подачи сладких блюд используют десертные тарелки, вазочки, стаканы, фужеры, металлические порционные сковородки, блюда, креманки.

Напитки. Напитки подразделяют на горячие и холодные. К горячим относятся чай, кофе, какао, шоколад. К холодным - молоко, молочные и сливочные прохладительные напитки, кисломолочные продукты, коктейли и др. Чай подают в стаканах с подстаканниками, в чайных чашках, пиалах, парами чайников.

Кофе черный подают в чашках по 100 или 200 мл. Кофе по-восточному готовят и подают в турках со стаканом холодной кипяченой воды.

Какао и шоколад подают в стаканах с подстаканниками или чайных чашках. Холодные напитки подают в стаканах различной вместимости и формы с соломинкой (коктейли), фужерах, стаканах (минеральная и фруктовая воды).

Порядок проведения работы

1. Получение посуды, приборов, стекла, столового белья.
2. Опрос студентов по теме работы.
3. Демонстрация преподавателем всех элементов обслуживания, освещенных в данной теме.
4. Распределение студентов по индивидуальным рабочим местам и выдача индивидуальных заданий в соответствии с вариантами,
5. Выполнение студентами индивидуальных заданий.
6. Обсуждение результатов деловой игры

Этап 2

Деловая игра

(продолжительность – 2-2,5 часа):

Задание 1. Основные способы подачи блюд.

Для выполнения данного задания студенты распределяются на 3 микро группы и занимают индивидуальные рабочие места. В соответствии с вариантами заданий, демонстрируют основные способы подачи блюд, взяв для этого необходимую посуду, стекло и столовое белье.

Вариант 1. Подача блюд «в обнос».

Меню:

Салат столичный
Сельдь натуральная с гарниром
Борщ
Бифштекс с гарниром и соусом
Азу
Суфле

Вариант 2. Подача блюд с помощью подсобного стола.

Меню:

Телятина отварная с гарниром
Салат мясной
Суп с фрикадельками
Рыба отварная с гарниром и соусом
Эскалоп с гарниром и соусом
Торт песочный

Вариант 3. Подача блюд русским методом.

Меню:

Ассорти рыбное
Винегрет
Грибы маринованные
Блины со сметаной
Рассольник
Рыба в тесте жаренная
Язык отварной с гарниром и соусом
Крем ореховый
Пирожные - ассорти

Задание 2. Правила подачи блюд и напитков.

Для выполнения данного задания студенты распределяются на микро группы (1, 2, 3 варианты) и занимают индивидуальные рабочие места. В соответствии с вариантами заданий, демонстрируют правила подачи блюд и напитков.

Вариант 1. Способ подачи - русский.

Меню:

Холодные блюда и закуски:

Шпроты с лимоном
Овощи натуральные
Винегрет с грибами
Паштет из печени

Горячие закуски:

Мидии, запеченные в сметане

Первые блюда:

Бульон мясной прозрачный с рисом

Солянка

Вторые блюда:

Осетр, жаренный во фритюре с картофелем, жаренным и соусом томатным

Судак, запеченный с картофелем по-русски

Говядина отварная с овощами в молочном соусе

Плов

Кролик, жаренный с гречневой кашей

Сладкие блюда:

Мусс лимонный

Компот из слив

Клубника с взбитыми сливками

Горячие напитки:

Кофе черный

Холодные напитки:

Минеральная вода

Напиток апельсиновый

Вариант 2. Способ подачи блюд «в обнос».

Меню:

Холодные блюда и закуски:

Икра паюсная с лимоном

Ассорти мясное с гарниром

Салат рыбный

Горячие закуски:

Солянка сборная мясная

Первые блюда:

Суп-пюре из печени

Борщ украинский с пампушками

Вторые блюда:

Рыба, тушенная в томате с овощами

Бифштекс с яйцом с гарниром баклажаны жаренные

Поджарка из баранины с картофелем отварным

Голубцы овощные с соусом сметанным

Сладкие блюда:

Желе смородиновое

Салат фруктовый

Горячие напитки:

Кофе по-восточному

Чай с вареньем

Холодные напитки:

Фруктовая вода

Сок апельсиновый

Вариант 3. Способ подачи - при помощи подсобного стола.

Меню:

Холодные блюда и закуски:

Сыр швейцарский

Масло сливочное

Салат - Коктейль рыбный

Салат столичный

Горячие закуски:

Грибы в сметане

Первые блюда:

Бульон из кур прозрачный с гренками

Рассольник ленинградский

Вторые блюда:

Скумбрия, припущенная с гарниром рис отварной и соусом белым

Осетрина - грилье с картофелем, жаренным и соусом - майонез с корнишонами

Филе со сложным гарниром и соусом красным с вином

Шашлык по-карски с овощами и соусом ткемали

Пудинг рисовый

Сладкие блюда:

Арбуз

Гурьевская каша

Горячие напитки:

Кофе по-варшавски

Горячий шоколад

Холодные напитки:

Кофе глясе

Коктейль фруктовый

Задание 3. Встреча и размещение гостей.

В обыгрывании данной ситуации участвуют: «швейцар», «гардеробщик», «гости», «метрлотель», «официанты». Роли между студентами распределяются преподавателем.

Студенты выполняют задание в соответствии с выданными им «ролями» по следующей схеме:

1. Встреча швейцаром гостей
2. Прием одежды в гардеробе
3. Препровождение гостей в зал
4. Размещение гостей в зале
5. Подача меню гостям
6. Прием и оформление заказа
7. Обслуживание потребителей
8. Расчет с потребителями
9. Проводы гостей

Этап 3 (продолжительность - 15 мин):

Все команды собираются вместе для подведения итогов деловой игры. Представитель каждой команды делает доклад о работе команды: обосновывает действия и принятые решения (3-5 минут для каждой команды). Участники высказывают свои особые мнения и комментарии.

Руководитель игры обобщает результаты.

Тема «Обслуживание приемов и банкетов»

Цель работы

1. Закрепление теоретического материала по организации проведения различного рода торжественных мероприятий, проводимых в ПОП.
2. Приобретение практических навыков по составлению банкетного меню, подготовке торговых помещений, расчета количества посуды, сервировке столов и другим подготовительным мероприятиям, предвещающим обслуживание банкетов и приемов.
3. Приобретение практических навыков по методам обслуживания различного рода торжественных мероприятий, проводимых в ПОП.

Этап 1 (продолжительность - 30 мин):

Руководитель игры знакомит участников с основными целями семинара-практикума, теоретическим обоснованием и порядком проведения работы:

Теоретическое обоснование работы:

Завтрак, обед, ужин, проводимые в торжественной обстановке для приглашенных лиц, в честь кого либо или чего либо, представляют собой банкет.

В зависимости от формы обслуживания различают: банкет за столом с полным обслуживанием; банкет за столом с частичным обслуживанием; банкет-фуршет; банкет-коктейль; банкет-чай; комбинированный банкет. Каждый из них может быть официальным и неофициальным.

Поводом для проведения банкета могут быть юбилей, товарищеская встреча, семейное торжество. В зависимости от повода банкеты делят на официальные и неофициальные. События, связанные с национальными праздниками, юбилеями городов, предприятий, являются поводом для официальных банкетов. Неофициальные в основном связаны с товарищескими встречами, семейными торжествами.

Обслуживание банкета проводится бригадой официантов с распределением обязанностей в зависимости от их квалификации.

Организируют банкет в такой последовательности: прием заказа и составление меню, подготовка столов, расчет посуды, сервировка столов, распределение обязанностей между официантами, обслуживание перед началом банкета, подача блюд, напитков, десерта. Кроме того, в проведении каждого вида банкетов существует ряд особенностей, которые и определяют его специфику.

Порядок выполнения работы

1. ПРАКТИЧЕСКОЕ ИЗУЧЕНИЕ ОСНОВНЫХ ЭТАПОВ ПОДГОТОВКИ К ОБСЛУЖИВАНИЮ БАНКЕТОВ И ПРОЦЕССА ОБСЛУЖИВАНИЯ БАНКЕТОВ

БАНКЕТ ЗА СТОЛОМ С ПОЛНЫМ ОБСЛУЖИВАНИЕМ ОФИЦИАНТАМИ

1. Процесс обслуживания гостей в аванзале (подача аперитива и закусок).
2. Расстановка мебели и застилание стола скатертью.
3. Расстановка цветов.
4. Сервировка стола.
5. Установка кувертных карточек и меню.
6. Демонстрация французского и английского методов обслуживания.
7. Демонстрация правил уборки использованной посуды и замены ее чистой.
8. Правила подачи горячих напитков.

БАНКЕТ ЗА СТОЛОМ С ЧАСТИЧНЫМ ОБСЛУЖИВАНИЕМ ОФИЦИАНТАМИ

1. Особенности сервировки стола.
2. Демонстрация русского метода обслуживания.
3. Правила подачи горячих напитков.

БАНКЕТ-ФУРШЕТ

1. Расстановка мебели и застилание стола скатертью.
2. Способы расстановки стеклянной посуды.
3. Сервировка фуршетного стола.
4. Правила подачи горячих закусок и блюд.
5. Правила сладких блюд.
6. Правила подачи горячих напитков.

БАНКЕТ-ФУРШЕТ-БУФЕТ: особенности сервировки стола.

БАНКЕТ-КОКТЕЙЛЬ: особенности процесса обслуживания.

БУФЕТ-БАР: особенности процесса обслуживания.

БАНКЕТ-ЧАЙ, БАНКЕТ-КОФЕ: сервировка стола.

Этап 2

Деловая игра

(продолжительность – 2-2,5 часа):

Для выполнения работы студенты подразделяются на 3 подгруппы (варианта). Задание для каждого варианта заключается в следующем:

Вариант №1.

Банкет за столом с полным обслуживанием официантами
(Обед; количество участников - 60; почетных гостей – 3 мужчин, 2 женщины)

1. Составить меню банкета.
2. Рассчитать необходимую площадь зала для проведения банкета.
3. Рассчитать численность официантов для подготовки к банкету.
4. Рассчитать необходимое количество столов.
5. Рассчитать необходимое количество столов, устанавливаемых в форме букв Т или П.
6. Рассчитать количество официантов, необходимое для сервировки столов.
7. Рассчитать необходимое количество одно- и многопорционной посуды, используемой для подачи блюд.
8. Рассчитать численность официантов для обслуживания банкета.
9. Определить места для почетных гостей.
10. Определить последовательность обслуживания гостей.
11. Произвести сервировку стола.
12. Продемонстрировать способы обслуживания, применяемые для данного вида банкета.

Банкет-чай (банкет-кофе)
(количество участников – 18)

1. Составить меню банкета.
2. Рассчитать необходимую площадь зала для проведения банкета.
3. Рассчитать количество официантов.
4. Произвести сервировку стола.
5. Продемонстрировать способы обслуживания, применяемые для данного вида банкета.

Вариант №2.

Торжественный прием
(Ужин; количество участников – 35; почетных гостей – 4 [(мужчины)])

1. Составить меню банкета.
2. Рассчитать необходимую площадь зала для проведения банкета.
3. Рассчитать численность официантов для подготовки к банкету.
4. Рассчитать необходимое количество столов.
5. Рассчитать необходимое количество столов, устанавливаемых в форме букв Т или П.

6. Рассчитать количество официантов, необходимое для сервировки столов.
7. Рассчитать необходимое количество одно- и многопорционной посуды, используемой для подачи блюд.
8. Рассчитать численность официантов для обслуживания банкета.
9. Определить места для почетных гостей.
10. Определить последовательность обслуживания гостей.
11. Произвести сервировку стола.
12. Продемонстрировать способы обслуживания, применяемые для данного вида банкета.

Банкет-коктейль
(количество участников – 45)

1. Составить меню банкета.
2. Рассчитать площадь зала для проведения банкета.
3. Рассчитать количество посуды для блюд и напитков.
4. Рассчитать количество официантов.
5. Произвести расстановку мебели.
6. Произвести расстановку оборудования и инвентаря для отпуска напитков.
7. Продемонстрировать способы обслуживания, применяемые для данного вида банкета.

Вариант №3.

Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами
(количество участников – 52; почетных гостей – 3 мужчин, 2 женщины)

1. Составить меню банкета.
2. Рассчитать необходимую площадь зала для проведения банкета.
3. Рассчитать численность официантов для подготовки к банкету.
4. Рассчитать необходимое количество столов.
5. Рассчитать необходимое количество столов, устанавливаемых в форме букв Т или П.
6. Рассчитать количество официантов, необходимое для сервировки столов.
7. Рассчитать необходимое количество одно- и многопорционной посуды, используемой для подачи блюд.
8. Рассчитать численность официантов для обслуживания банкета.
9. Определить места для почетных гостей.
10. Произвести сервировку стола.
11. Продемонстрировать способы обслуживания, применяемые для данного вида банкета.

Банкет-фуршет

(количество участников – 48; самообслуживание)

1. Составить меню банкета.
2. Рассчитать площадь зала для проведения банкета.
3. Рассчитать длину фуршетного стола.
4. Рассчитать количество одно- и многопорционной посуды.
5. Рассчитать количество официантов для обслуживания банкета.
6. Произвести сервировку фуршетного стола.
7. Продемонстрировать способы обслуживания, применяемые для данного вида банкета.

Этап 3

(продолжительность - 15 мин):

Все команды собираются вместе для подведения итогов деловой игры. Представитель каждой команды делает доклад о работе команды: обосновывает действия и принятые решения (3-5 минут для каждой команды). Участники высказывают свои особые мнения и комментарии.

Руководитель игры обобщает результаты.

Деловая игра проводится с применением ПО R-Keeper модуль RK 7; R-Keeper модуль Менеджер RK 7; Склад R-KeeperStoreHouseV4.

3.6.Перечень тем и проблем для круглого стола

Тема «Специальные формы обслуживания»

Данный вид занятия требует от студентов подготовительной работы, они должны подобрать литературу, составить план и раскрыть содержание выступления. При подготовке к выступлению, а также к участию в дискуссии на круглом столе необходимо изучить предложенную литературу и выявить основные проблемные моменты темы. Продолжительность доклада на круглом столе не должна превышать 7-10 минут, материал должен быть тщательно проработан.

2 Концепция мероприятия

Темы докладов, которые необходимо обсудить за круглым столом:

1. Современные технологии организации школьного питания.
2. Современные формы организации питания и обслуживания пассажиров железнодорожного транспорта.
3. Организация корпоративного питания.
4. Перспективные формы организации питания и обслуживания пассажиров воздушного и морского транспорта.
5. Оценка эффективности обслуживания потребителей.

3 Роли: Все студенты, участвующие в межгрупповом взаимодействии, вырабатывающие в процессе группового обсуждения стратегию такого взаимодействия и соответствующие ей способы достижения результата

3.7.Комплект разноуровневых тестов

Знать

Уровень пороговый

1«Предприятия общественного питания с широким ассортиментом блюд это:»

1. Бар
2. Кафе
3. Ресторан
4. Закусочная

2.Меню это:

1. Соответствующий документ
2. Перечень закусок, блюд, напитков с указанием цены
3. Сертификат

3.На какие классы делятся предприятия общественного питания:

1. Люкс, первый, второй
2. Первый, второй
3. Второй , экстра
4. Третий

4.Чем из названного сервируется стол в первую очередь:

1. Столовые приборы
2. Скатерть
3. Салфетка
4. Столовая посуда

5.Перечислите виды скатертей:

1. Льняные
2. Полульняные и х\б,люкс
3. Льняные , полульняные и х\б

6.К каким приборам относят нож и вилку:

1. Фруктовой
2. Столовые
3. Все ответы верны
4. Закусочные

5. Десертные

7.Как подают соусы:

1. В соуснице
2. В чесночнице
3. В тарелках
4. В Турке

8.Метрдотель-это:

1. Главный по кухне
2. Связующие звено между руководством и посетителями
3. Все ответы верны
4. Администратор

9.С какой стороны должен подойти официант к посетителю:

1. Слева
2. Справа
3. По центру
4. Сзади
5. Все ответы верны

Уровень продвинутый

10.От чего зависит дополнительная сервировка стола:

1. От заказа потребителя
2. От норм заведения
3. От предпочтения официанта
4. От администратора

11.В каком цехе готовят горячие супы, бульоны, гарниры?

1. Холодный цех
2. Кулинарный цех
3. Горячий цех
4. Все ответы верны
5. Кондитерский цех

12.Какими могут быть рабочие места?

1. Специализированные и универсальные
2. Модулированные
3. Стационарные
4. Универсальные

13.Хранения фарфоровой посуды?

1. По 10-20шт
2. По 20-30шт
3. 10-15шт
4. 5-10
5. 6-12шт

14.Торговый зал это?

1. Помещения для складов
2. Помещения для людей.
3. Помещения для развлечений
4. Помещения, где принимают и обслуживают посетителя
5. Помещения для детей

15.Какие виды мяса не употребляют туристы из стран Востока?

1. Говядину
2. Баранину
3. Птицу
4. Свинину

16.Что означает сложный ассортимент?

1. Небольшое количество наименований
2. Набор однородных товаров
3. Значительное количество наименований

17.Как понять официанту, что гость закончил есть?

1. Приборы сложены на тарелке крестом, при этом ручка ножа указывает на четыре часа, а ручка вилки на восемь часов
2. Оба прибора лежат ручками на столе, а другими концами на тарелке
3. Оба прибора лежат на тарелке параллельно друг другу, показывая ручками на пять часов

18.Выберете верную характеристику ресторана высшего класса:

- 1.Изысканный интерьер, высокий уровень комфортности, широкий ассортимент услуг, оригинальный ассортимент заказанных и фирменных блюд и изделий, напитков, коктейлей
2. Оригинальный интерьер, широкий выбор услуг, условия повышенной комфортности, разнообразный ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд, напитки и коктейли сложного и несложного приготовления
- 3.Широкий выбор услуг, разнообразный ассортимент фирменных блюд и изделий, напитки и коктейли несложного приготовления
- 4.Широкий выбор услуг, оптимальный ассортимент фирменных и заказных блюд и изделий, напитки и коктейли несложного приготовления

Уровень высокий

19. Услуги общественного питания должны отвечать:

1. Требованиям безопасности и экологичности
2. Требованиям экономичности
3. Требованиям управляющего
4. Требованиям производства кулинарной продукции

20. Один из основных критериев в оценке деятельности предприятий общественного питания - это:

1. Культура обслуживания
2. Этикет
3. Метод планирования
4. Анкетирование

21. Работник ресторана, ответственный за приобретение, хранение вин и представление их клиенту - это:

1. Хостес
2. Официант
3. Бармен
4. Сомелье

22. Выбери верное преимущество шведского стола:

1. Еду можно уносить с собой
2. Напитки включены в стоимость блюд
3. Возможность потребителю попробовать понемногу несколько блюд
4. Трапеза может продолжаться до пяти часов

23. Выбери правильное определение кофе-брейк:

1. Завтрак, перетекающий в обед
2. Обслуживание участников совещаний, конференций
3. Обслуживание деловых людей с 12 до 16 часов в будни дни
4. Зал, для обслуживания комплексными обедами

24. Чему равна ширина фуршетного стола:

1. 2м
2. 1 м
3. 2.5м
4. 1.5м

25. «К какому виду банкета относится торжество, где участники сидят за красиво сервированным столом, а подачу блюд и напитков производят официанты»

1. Банкет за столом с полным обслуживанием

2. Банкет-коктейль
3. Банкет-чай
4. Банкет за столом с частичным обслуживанием

26.«Назовите предприятие общественного питания с барной стойкой, реализующее смешанные, крепкие алкогольные, слабоалкогольные и безалкогольные напитки, закуски, десерты, мучные кондитерские и булочные изделия, покупные товары»

1. Кафе
2. Ресторан
3. Бар
4. Столовая

27.Какого класса ресторана не существует:

1. Класс люкс
2. Высший класс
3. Первый класс
4. Эконом класс

Уметь

Уровень пороговый

28.Что должно соблюдаться при хранения сырья и продуктов?

1. Санитарные нормы
2. Контроль продуктов
3. Температура помещения
4. Влажность помещения
5. Все ответы верны

29. В какой последовательности осуществляется сервировка стола?

1. Скатерть, приборы, стекла, специи, цветы
2. Скатерть, стекло, тарелки
3. Скатерть, тарелки, приборы, цветы, специи
4. Скатерть, тарелки, приборы, стекла, салфетки, специи, цветы

30.Салфетка после использования кладется:

1. На тарелку
2. Слева от тарелки
3. На колени
4. Накладывается за ворот

31. Ставят ли поднос на обеденный стол:

1. Нет, не ставят
2. Да, всегда ставят
3. Ставят по необходимости

32. Кому первому нужно подать меню?

1. Женщине в возрасте
2. Молодой женщине
3. Пожилому мужчине

33. Когда заканчивается обслуживание гостей?

1. Когда гости оплатили счёт
2. Когда дверь заведения за ними закрылась
3. С момента подачи гостям счёта

34. «После того как гости сели, официанту к столику следует подходить в течение...»

1. 1 минуты
2. 30 секунд
3. 2-3 минуты

35. Нужно ли поинтересоваться у гостя количеством людей в его компании?

1. Да
2. Не обязательно
3. Да, только если гость пришёл не один

36. Воскресный бранч - это:

1. Семейный обед
2. Ритуальный обед
3. Комплексный обед.

Уровень продвинутый

37. Континентальный завтрак это?

1. Завтрак туриста
2. Завтрак бизнесмена
3. Завтрак школьника

38. «Какое национальное блюдо рекомендуется готовить для туристов из Италии»

1. Жаркое по-домашнему
2. Паста
3. Каши

39.«Какие требования по технике безопасности могут предъявляться к официанту»

1. Просматривать полученную посуду на наличие трещин и сколов
2. Следить за исправностью пожарной безопасности в зале ресторана
3. Открывать бутылки с шампанским вне зала ресторана

40.Когда нужно предлагать гостю блюда и напитки?

1. Когда гость об этом просит
2. Сразу, как только подошли, чтобы принять заказ
3. Когда администратор просит Вас об этом
4. Во время всего обслуживания гостя не следует оставлять без внимания

41.«Как не следует поступать, если гость недоволен процедурой подачи пищи, сравнивая ее с сервисом в других ресторанах»

1. Рассказать особенности технологии приготовления и подачи блюд в ресторане
2. Спорить с посетителем, доказывая свою компетентность
3. Пригласить в зал ресторана метрдотеля или шеф-повара

42.Выбери бокал, предназначенный для шампанского:

1. Пусс-кафе
2. Айриш
3. Флюте
4. Фраппе

43.При составлении меню какая характеристика не учитывается:

1. Тип предприятия
2. Ассортиментный минимум
3. Экологичность заведения
4. Сезонность

44.«От чего зависит ассортимент коктейлей и других смешанных напитков, соков, закусок, сладких блюд, кондитерских изделий в барах»

1. От репутации
2. От класса
3. От бармена
4. От управляющего

Уровень высокий

45.«Меню, составленное для быстрого обслуживания посетителей, у которых ограничен запас времени»

1. Меню дежурных блюд
2. Меню комплексных обедов
3. Меню банкета
4. Меню дневного рациона

46. Назовите не существующий вариант расстановки столов:

1. Буквой П
2. Зигзагом
3. Елочкой
4. Змейкой

47. Выбери правильный способ перекладывание блюд в тарелки гостей на подсобном столе:

1. Французский способ
2. Русский способ
3. Английский способ
4. Европейский способ

48. Что предлагают к горячим закускам:

1. Крепкие вина
2. Водка, горькие настойки
3. Белые столовые вина
4. Красные столовые вина

49. Сколько на одного человека пространства за банкетным столом?

1. 0,6 м
2. 1,2 м
3. 1,0 м
4. 0,8 м

50. Выбери верное время обслуживание иностранных туристов завтраком и ужином:

1. 20 минут
2. 30 мину
3. 40 минут
4. 50 минут

51. Световая вывеска с элементами оформления используется в:

1. Закусочных
2. Барах
3. Кафе

52. Как называются рестораны в поездах дальнего следования:

1. Городские рестораны
2. Вагоны-рестораны

3. Вокзальные рестораны

53.«Изысканность интерьера, высокий уровень комфортности, широкий выбор услуг, ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд, изделий для ресторанов, широкий выбор заказных и фирменных напитков, коктейлей – для баров»

1. Ресторан высшего класса
2. Ресторан эконом класса
3. Ресторан класса люкс

Владеть

Уровень пороговый

54.При сервировке стола ложку кладут:

1. Слева от тарелки
2. Справа от тарелки
3. В тарелку

55. Кейтеринг- это:

1. Предоставление услуг общественного питания вне ресторана
2. Предоставление услуг ОП в ресторане
3. Предоставление услуг ОП на предприятиях
4. Предоставление услуг ОП на транспорте

56.Если гости рассчитались, но ещё сидят за столиком, действия официанта:

1. Подойти к столику и предложить гостям проводить их до двери
2. Подойти к столику и предложить какой-нибудь десерт или напиток
3. Не подходить к столику, ждать пока гости уйдут

57.Если гость просит подойти официанта, который его не обслуживает, то этот официант :

1. Попросит администратора найти официанта, который обслуживает этот столик
2. Немедленно подойдёт
3. Крикнет гостю «сейчас к Вам подойдёт Ваш официант»

58. Рюмки рейнвейна используют для подачи?

1. Красных вин
2. Шампанского
3. Водки
4. Белых вин

59. Назовите мероприятия, направленные на привлечение дополнительных клиентов и удержание постоянных»

1. Проведение презентаций
2. Выдача клубных карт
3. Проведение конференций
4. Организация специальных концертных программ

60. Продолжительность проведения банкета-фуршета?

1. 1-2 часа
2. 3-3,5 часа
3. 4-5 часа

61. Выбери неверный метод продвижения ресторанных услуг

1. Скидки
2. Реклама
3. Почтовая рассылка
4. Телефонные звонки

62. Фуа-гра это:

1. Паштет из печени гуся
2. Паштет из мяса курицы
3. Паштет из сыра

Уровень продвинутый

63. Меню скомплектованного питания составляется?

1. По заказам организаций и отдельных лиц
2. На предприятиях с постоянным контингентом питающихся
3. На предприятиях быстрого питания

64. Для каких напитков используют бокал "флюте"?

1. Шампанского
2. Водки
3. Коньяка
4. Вина

65. В состав десертного прибора входит:

1. Вилка, нож
2. Вилка, нож, ложка
3. Вилка, ложка
4. Вилка, ложка, лопатка.

66. До какой температуры следует нагревать белое вино перед подачей?

1. До 20 С
2. До 16 С
3. До 18⁰ С, но предварительно откупорить
4. Не следует нагревать

67. «Самые распространенные услуги по организации досуга в ресторанах, барах, кафе НЕ включают в себя»

1. Организацию музыкального и концертного обслуживания
2. Научные лекции о создании мира
3. Предоставление бильярда, боулинга
4. Предоставление интернет- услуг

68. Метод обслуживания, применяемый в столовых:

1. Частичное самообслуживание с барменами
2. Самообслуживание
3. Частичное обслуживание официантами
4. Обслуживание официантами и барменами

69. Какие овощи и фрукты разрешается есть руками?

1. Манго, персики, оливки, редис
2. Крыжовник, артишоки, бананы, виноград
3. Спаржу, сливу, абрикосы

70. Чем отличается бокал для белого вина от бокала для красного вина?

1. Бокал для белого имеет шарообразную форму, а для красного продолговатую
2. Бокал для красного вина имеет шарообразную форму, а для белого продолговатую
3. Нет различий
4. Одинаковые

71. Выбери вспомогательный прибор:

1. Ложка для бульона
2. Вилка для раков
3. Вилка кокотная
4. Десертная ложка

Уровень высокий

72. На сколько сантиметров должны опускаться края скатерти от края столешницы?

1. 5-15
2. 15-25
3. 25-35
4. 35-45

73. Что в меню располагается в третью очередь

1. Супы
2. Холодные закуски
3. Вторые блюда из мяса
4. Вторые блюда из рыбы

74. Где кладётся столовая ложка при сервировке стола?

1. Справа
2. Подаётся в руки гостю;
3. Кладётся слева, рядом с вилкой.

75. Тарелки переносят, покрывая их ручником, из сервизной в зал стопками:

1. От 4-6 шт
2. От 6-8 шт
3. От 8-10 шт
4. От 10-12 шт

76. Выберите правильную температуру подачи горячих закусок:

1. 70-75 °С
2. 75-80 °С
3. 80-85 °С
4. 85-90 °С

77. Выберите правильную температуру подачи холодных закусок:

1. 10 °С
2. 12 °С
3. 14 °С
4. 16 °С

78. Что предлагают к горячим мясным блюдам:

1. Сухие белые вина
2. Красные сухие вина
3. Крепкие вина
4. Шампанское

79.«Какова норма официантов, обслуживающих банкеты с полным обслуживанием? Один официант»

1. На 3-4 человека
2. На 6-8 человек
3. На 2-3 человека
4. На 8-10 человек

80.Условия снабжения, при которых сезонность в поступлении продуктов часто обуславливает необходимость замены одних продуктов другими:

1. Принцип взаимозаменяемости
2. Принцип безопасности
3. Принцип совместимости

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Оценивание входного контроля уровня подготовленности обучающегося

Ожидаемые результаты:

- знание сущности, цели и задач пройденной дисциплины;
- умение ясно, четко, логично и грамотно излагать собственные размышления, делать умозаключения и выводы;
- четкое понимание пройденного учебного материала.

Критерии оценки

- полнота и правильность ответов на вопросы;
- глубина, прочность, систематичность знаний;
- степень понимания студентом учебного материала;
- демонстрация владения учебным материалом по пройденным дисциплинам.

Пороги оценок:

зачтено - обучающийся дает полные и правильные ответы на поставленные вопросы; показывает глубокие, прочные, систематические знания; полностью понимает пройденный материал; демонстрирует владение учебным материалом.

не зачтено - обучающийся не готов при ответах на вопросы, отсутствуют качества, указанные выше для получения более высоких оценок.

Критерии рейтинговых оценок по дисциплине «Этикет обслуживания на предприятиях общественного питания»

Зачётная оценка	Рейтинговая оценка успеваемости
Зачтено	45-100 баллов
Зачтено	60-79 баллов
Зачтено	45-59
Не зачтено	менее 45%

Распределение баллов рейтинговой оценки между видами контроля

Форма промежуточной аттестации	Количество баллов, не более				
	Текущий контроль	Рубежный контроль	Итоговый контроль	Сумма баллов	Поощрительные баллы
Зачет	50	30	20	100	10

«Автоматический» зачёт выставляется без опроса студентов по результатам контрольных работ, рефератов, других работ, выполненных студентами в течение семестра, а также по результатам текущей успеваемости на семинарских занятиях.

Оценка за «автоматический» зачет должна соответствовать итоговой оценке за работу в семестре.

Студенты, рейтинговые показатели которых ниже 45 баллов, сдают зачёт в традиционной форме. **Рейтинговые оценки за зачёт, полученные этими студентами, не могут превышать 45 баллов.**

Оценивание качества устного ответа при промежуточной аттестации обучающегося (зачете)

Ожидаемые результаты:

Демонстрация **знания** основных правил и норм обслуживания в общественном питании, типы и классы предприятий ОП, классификацию услуг ОП и общие требования к ним, организацию торгового процесса в предприятиях ОП; предметы сервировки, виды и правила сервировки стола; информационное обеспечение процесса обслуживания, организацию обслуживания в предприятиях разных типов; специальные формы организации питания; организацию обслуживания в местах массового отдыха и на транспорте; прогрессивные виды услуг и формы обслуживания; организацию обслуживания иностранных туристов; критерии оценки профессионального уровня персонала; формы и методы построения системы обучения персонала предприятий питания в России и за рубежом, основные этапы построения обучения персонала.

Умения 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; принимать рациональные управленческие решения; 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; эффективно управлять кадровой политикой в предприятиях индустрии питания, осуществлять эффективное взаимодействие между членами команды; разрабатывать критерии оценки профессионального уровня персонала для составления обучающих программ; оценивать эффективность обучения персонала.

Владения основными понятиями, терминами и определениями в области общественного питания сферы гостеприимства; методиками оценки профессионального уровня персонала для составления индивидуальных и коллективных программ обучения; навыками аттестации персонала.

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время промежуточной аттестации определяется оценками «зачтено» или «не зачтено» по следующим **критериям:**

Зачтено (45 баллов) ставится, если:

- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;
- усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;

- имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;
 - при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;
 - продемонстрировано усвоение основной литературы.
Не зачтено (менее 45 баллов) ставится, если:
 - не раскрыто основное содержание учебного материала;
 - обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;
 - допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.
 - не сформированы компетенции, умения и навыки.
- Студенты, рейтинговые показатели которых ниже 45 баллов, сдают зачёт в традиционной форме (устно отвечая на вопросы).

Оценка устного опроса

Ожидаемые результаты:

Демонстрация **знания** организации торгового процесса в предприятиях ОП; предметы сервировки, виды и правила сервировки стола; информационное обеспечение процесса обслуживания, организацию обслуживания в предприятиях разных типов: ресторанах, барах, кафе, столовых, закусочных; обслуживание приемов и банкетов;

Умения 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.

Владения основными понятиями, терминами и определениями в области общественного питания сферы гостеприимства.

Критерии оценки

- - полнота и правильность ответов на вопросы;
- - глубина, прочность, систематичность знаний;
- - степень понимания студентом учебного материала;
- - демонстрация владения учебным материалом по теме;
- - рациональность используемых подходов;
- - проявленное отношение к определенным объектам, ситуациям;
- - умение поддерживать и активизировать беседу;
- - владение методами аргументации;
- - теоретическая обоснованность решений, лежащих в основе замысла и воплощенных в результате;
- - научность подхода к решению задачи/задания;
- - владение терминологией;
- - оригинальность замысла.

Пороги оценок:

3 балла обучающийся получает, если его работа соответствует всем критериям:

- Дает полные и правильные ответы на поставленные вопросы; показывает глубокие, прочные, систематические знания; полностью понимает учебный материал; демонстрирует владение учебным материалом по теме; рационально использует подходы к решению проблемы, задачи; проявляет отношение к определенным объектам, ситуациям; умеет поддерживать и активизировать беседу; владеет методами аргументации; использует теоретическую обоснованность решений, лежащих в основе замысла и воплощенных в результате; использует научный подход к решению задачи/задания; владеет терминологией; отличается оригинальностью замысла.

- **1,5 балла** обучающийся получает, если его работа частично соответствует всем критериям или полностью соответствует некоторым критериям:
- Дает правильные ответы на поставленные вопросы; показывает хорошие знания; в основном понимает учебный материал; демонстрирует владение учебным материалом по теме; рационально использует подходы к решению проблемы, задачи; умеет поддерживать и активизировать беседу; использует теоретическую обоснованность решений, лежащих в основе замысла и воплощенных в результате; использует научный подход к решению задачи/задания; владеет терминологией.
- **0 баллов ставятся**, если:
- обучающийся пассивно ведет себя на занятиях, не готов при ответах на вопросы, отсутствуют качества, указанные выше для получения более высоких оценок.

Оценка участия студента в круглом столе

Ожидаемые результаты:

- умение собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников;
- умение собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать практический материал для иллюстраций теоретических положений;
- умение ясно, четко, логично и грамотно излагать собственные размышления, делать умозаключения и выводы;
- способность к публичной коммуникации (ведения дискуссии на профессиональные темы).

Критерии оценки участия студента в круглом столе, дискуссии:

- обучающийся продемонстрировал, что усвояемый материал понят (приводились доводы, объяснения, доказывающие это);
- обучающийся постиг смысл изучаемого материала (может высказать вербально, четко и ясно, или конструировать новый смысл, новую позицию);
- обучающийся может согласовать свою позицию или действия относительно обсуждаемой проблемы.

Пороги оценок:

1 балл - активное участие в дискуссии, аргументированное мнение по проблемным вопросам с использованием знания лекционного материала, обязательной и рекомендованной дополнительной литературы, Интернет ресурсов.

0, 5 - меньшая активность в дискуссии, недостаточно аргументированное мнение по проблемным вопросам с использованием знания лекционного курса, рекомендованной обязательной литературы.

0 баллов - пассивность, частая неготовность высказать собственное мнение по проблемным вопросам дискуссии.

Оценка участия обучающихся в деловой игре

Ожидаемые результаты

- способность эффективно работать в команде;
- полнота знаний теоретического контролируемого материала.

Оценка участия обучающихся в деловой игре осуществляется по следующим критериям:

- владение терминологией;
- демонстрация владения учебным материалом по теме игры,
- умение работать в группе.

Пороги оценок:

2 балла — активное участие в игре, аргументированное мнение по проблемным вопросам с использованием знания лекционного материала, обязательной и рекомендованной дополнительной литературы, Интернет ресурсов.

1 балл — меньшая активность в игре, недостаточно аргументированное мнение по проблемным вопросам с использованием знания лекционного курса, рекомендованной обязательной литературы.

ноль баллов — пассивность, частая неготовность высказать собственное мнение по проблемным вопросам игры.

Оценка результатов реферата

Критерии оценки реферата (текста реферата и защиты):

- информационная достаточность;
- соответствие материала теме и плану;
- стиль и язык изложения (целесообразное использование терминологии, пояснение новых понятий, лаконичность, логичность, правильность применения и оформления цитат);
- наличие выраженной собственной позиции;
- адекватность и количество выбранных источников (7-15 наименований);
- владение материалом.

Пороги оценок:

5 баллов – при соответствии реферата следующим критериям: информационная достаточность; соответствие материала теме и плану; стиль и язык изложения (целесообразное использование терминологии, пояснение новых понятий, лаконичность, логичность, правильность применения и оформления цитат); наличие выраженной собственной позиции; адекватность и количество выбранных источников (7-15); владение материалом.

3 балла при соответствии реферата не менее четырех критериям: информационная достаточность; соответствие материала теме и плану; наличие выраженной собственной позиции; владение материалом.

Баллы не начисляются при соответствии реферата менее четырех критериям.

Оценка тестирования

Критерии оценки:

-соответствие предполагаемым ответам.

Пороги оценок:

Максимальный балл (100 % от балла за конкретное задание согласно рейтинг-плана дисциплины, утвержденного на учебный семестр текущего учебного года) обучающийся получает, если дано свыше 70% правильных ответов;

Средний балл (50 % от балла за конкретное задание согласно рейтинг-плана дисциплины, утвержденного на учебный семестр текущего учебного года) обучающийся получает, если дано 50-70% правильных ответов;

Баллы не ставятся, если дано менее 50% правильных ответов.

Преподаватель



И.И. Шигапов

