

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 06.09.2023 16:35:51
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8e90

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ:

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ
Т.А. Шебзухова

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

По дисциплине	ОП.04 Организация обслуживания
Специальность	43.02.15 Поварское и кондитерское дело
Форма обучения	очная
Учебный план	2022 г.
Объем занятий: Итого	101 ч.
В т.ч. аудиторных	88 ч.
Лекций	46 ч.
Практических занятий	42 ч.
Самостоятельной работы	4 ч.
Экзамен 6 семестр	9 ч.

Вопросы для собеседования

Тема 13. Уборка торговых помещений

1. Уборка торговых помещений, расстановка мебели в залах.
2. Уборка стола и замена использованной посуды и приборов

Тема 14. Введение в охрану труда

1. Правила охраны труда.
2. Нормы охраны труда

1. Критерии оценивания компетенций

Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

Критерии оценивания:

- 1) полноту и правильность ответа;
- 2) степень осознанности, понимания изученного;
- 3) языковое оформление ответа.

Оценка «5» ставится, если:

1) студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий;

2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные;

3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

«4» – студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

«3» – студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:

1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

Оценка «2» ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Комплект заданий для контрольной работы

Тема 1.	Совершенствование обслуживания в организациях питания.	
Вариант	1	
	Задание 1	Состояние потребительского рынка и перспективы развития индустрии питания.
	Задание 2	Общая характеристика процесса обслуживания гостей в организациях питания.
Вариант	2	
	Задание 1	Основные понятия: услуга общественного питания, процесс обслуживания, условия обслуживания, безопасность услуги.
	Задание 2	Прогрессивные технологии обслуживания
. Тема 9.	Характеристика столовых приборов.	
Вариант	1	
	Задание 1	Общие и индивидуальные приборы, используемые на предприятиях индустрии питания.
	Задание 2	Порядок получения и подготовка посуды, приборов.
Вариант	2	
	Задание 1	Виды, ассортимент, назначение, характеристика стекла.
	Задание 2	Виды, ассортимент, назначение, характеристика столового белья.

Критерии оценивания компетенций

1. Оценка «5» (отлично) выставляется в случае полного выполнения контрольной работы, отсутствия ошибок, грамотного текста, точность формулировок и т.д.;
2. Оценка «4» (хорошо) выставляется в случае полного выполнения всего объема контрольной работы при наличии несущественных ошибок, не повлиявших на общий результат работы и т.д.;
3. Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется в случае недостаточно полного выполнения всех разделов контрольной работы, при наличии ошибок, которые не оказали существенного влияния на окончательный результат, при очень ограниченном объеме используемых понятий и т.д.;
4. Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется в случае, если допущены принципиальные ошибки, контрольная работа выполнена крайне небрежно и т.д.

Вопросы к экзамену

1. Состояние потребительского рынка и перспективы развития индустрии питания.
2. Общая характеристика процесса обслуживания гостей в организациях питания.
3. Основные понятия: услуга общественного питания, процесс обслуживания, условия обслуживания, безопасность услуги.
4. Прогрессивные технологии обслуживания
5. ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания.
6. Общие требования.
7. Виды услуг, их характеристика, общие требования к ним, требования к безопасности услуг.
8. Методы оценки и контроля качества услуг общественного питания
9. Торговые помещения, виды, характеристика, назначение
10. Санитарно-гигиенические требования к содержанию торговых помещений.
11. Освещение, вентиляция торговых помещений, требования к безопасности оказания услуг
12. Интерьер помещений организации питания.
13. Сервизная, назначение, оснащение
14. Моечная столовой и кухонной посуды, назначение, оснащение.
15. Сервис-бар (буфет), назначение, оснащение.
16. Раздаточная, назначение, оснащение.
17. Помещение для нарезки хлеба, назначение, оснащение
18. Виды, ассортимент, назначение, характеристика столовой посуды (фарфоровой, керамической, хрустальной, стеклянной, из дерева и пластмассы).
19. Характеристика металлической посуды.
20. Общие и индивидуальные приборы, используемые на предприятиях индустрии питания.
21. Порядок получения и подготовка посуды, приборов
22. Виды, ассортимент, назначение, характеристика стекла.
23. Виды, ассортимент, назначение, характеристика столового белья.
24. Правила расчета количества посуды, приборов, столового белья для предприятий различных типов и классов, различной мощности.
25. Правила работы с подносом.
26. Назначение и принципы составления меню
27. Актуальные направления в разработке меню для различных предприятий.
28. Карта вин.
29. Карта коктейлей ресторана.
30. Оформление меню и карты вин
31. Уборка торговых помещений, расстановка мебели в залах.
32. Уборка стола и замена использованной посуды и приборов
33. Правила и нормы охраны труда.
34. Условия и сроки хранения, кулинарное назначение рыбы, рыбных продуктов.
35. Понятие культуры обслуживания, соблюдения протокола и этикета в процессе взаимодействия с гостями
36. Прием и оформление заказа, передача заказа на производство.
37. Работа сомелье, рекомендации по выбору и подаче аперитива передача заказа на производство.
38. Работа сомелье, рекомендации по выбору и подаче аперитива
39. Характеристика различных вариантов предварительной сервировки стола.
40. Правила сервировки стола для различных форм и методов обслуживания, различных приемов пищи
41. Правила и техника подачи алкогольных и безалкогольных напитков.
42. Декантация вин.
43. Особенности подачи шампанского
44. Виды и формы складывания салфеток

45. Композиции из цветов.
46. Музыкальное обслуживание
47. Приемы транширования, фламбирования блюд в присутствии гостя.
48. Способы подачи блюд: русский, французский, английский. Комбинированный метод подачи блюд.
49. Последовательность и правила подачи холодных и горячих блюд и закусок, супов, бульонов, горячих рыбных и мясных блюд.
50. Правила подачи сладких блюд, горячих и холодных напитков, кондитерских изделий.
51. Правила подачи табачных изделий.
52. Правила этикета и нормы поведения за столом.
53. Подача закусок, блюд и напитков в зале VIP.
54. Расчет с потребителями
55. Виды приемов и банкетов
56. Дневные дипломатические приемы.
57. Вечерние дипломатические приемы
58. Прием заказа.
59. Роль менеджера в организации банкетной службы.
60. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами.
61. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами.
62. Прием-фуршет.
63. Прием коктейль.
64. Банкет-чай.
65. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами.
66. Банкет «Свадьба».
67. Банкет «День рождения».
68. Банкеты по случаю чествования юбиляра, встречи друзей
69. Обслуживание в зале-экспресс, за столом-экспресс
70. Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний.
71. Обслуживание в гостиницах.
72. Обслуживание в номерах гостиниц
73. Услуги по организации и обслуживанию торжеств, воскресного бранча, тематических мероприятий
74. Особенности обслуживания туристов, пассажиров на различных видах транспорта
75. Особенности обслуживания туристов, пассажиров на различных видах транспорта
76. Обслуживание по типу Шведского стола, подача блюд фондю
77. Кейтеринг: понятие, виды.
78. Кейтеринг как дополнительный бизнес ресторана
79. Понятие шведский стол.
80. Правила приготовления фондю

Критерии оценивания компетенций

Оценка «ОТЛИЧНО» выставляется студенту, глубоко и прочно усвоившему программный, в том числе лекционный материал, последовательно, четко и самостоятельно (без наводящих вопросов) отвечающему на вопрос билета.

Оценка «ХОРОШО» выставляется студенту, твердо знающему программный, в том числе лекционный материал, грамотно и по существу отвечающему на вопрос билета и не допускающему при этом существенных неточностей (неточностей, которые не могут

быть исправлены наводящими вопросами или не имеют важного практического значения). То же относится к освещению практически важных вопросов

Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется студенту, который обнаруживает знание основного материала, но не знает его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, излагает материал с нарушением последовательности, отвечает на практически важные вопросы с помощью или поправками экзаменатора.

Оценка «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется студенту, который не знает значительной части программного, в том числе лекционного материала.