Частное профессиональное образовательное учреждение
Вологодский кооперативный колледж

Комплект контрольно-оценочных средств
по учебной дисциплине
Организация обслуживания
по специальности

43.02.15 Поварское и кондитерское дело

Вологда, 2020

Рассмотрено на заседании цикловой комиссии
технологии и сервиса
Протокол № 1 от 02.09.2020
Председатель цикловой комиссии
_____ Гадаева М.И.

Утверждаю
Заместитель директора по учебной работе
_____ А.А. Дроздова

Одобрено на заседании методического совета
Протокол № 1 от 09.09.2020

Организация-разработчик: ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

Разработчик:

Гадаева Марина Ивановна	преподаватель	ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж
_____ *(ФИО)*	_____ *(должность)*	_____ *(место работы)*
_____ *(ФИО)*	_____ *(должность)*	_____ *(место работы)*

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело учебной дисциплины Организация обслуживания.

I ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Область применения

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины (УД) Организация обслуживания ППССЗ по специальности 43.02.01 Поварское и кондитерское дело.

1.2 Результаты освоения программы учебной дисциплины, подлежащие проверке

В результате освоения программы УД у обучающихся должны быть сформированы следующие профессиональные компетенции (ПК) и общие компетенции (ОК).

Таблица 1. Показатели оценки сформированности ПК

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.4 Осуществлять разработку, адаптацию рецептур полуфабрикатов с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания	– умение разрабатывать технологическую документацию	Экспертная оценка во время выполнения практических заданий
ПК 2.4 Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации горячих блюд и гарниров из овощей, круп, бобовых, макаронных изделий сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания	– демонстрировать навыки приема , оформления и выполнения заказа на продукцию и услуги предприятий питания – демонстрировать навыки подачи горячих блюд сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания	
ПК 3.4 Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации канапе, холодных закусок сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания	– демонстрировать навыки подачи холодных блюд сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания демонстрировать навыки планирования организации и обслуживания рабочего места обслуживающего персонала	
ПК 4.4 Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации холодных напитков сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания	– демонстрировать навыки подачи холодных и горячих сладких блюд, десертов, напитков сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания и	
ПК 5.5 Осуществлять приготовление, творческое оформление, подготовку к реализации пирожных и тортов сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания	– демонстрировать навыки подачи хлебобулочных, мучных кондитерских изделий сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания	

Таблица 2. Показатели оценки сформированности ОК

Общие компетенции	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 01. Выбирать способы решения	– точность распознавания	Письменный/устный опрос. Тестирование.

задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	сложных проблемных ситуаций в различных контекстах; – адекватность анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности; – оптимальность определения этапов решения задачи; – адекватность определения потребности в информации; – эффективность поиска; – адекватность определения источников нужных ресурсов; – разработка детального плана действий; – правильность оценки рисков на каждом шагу; – точность оценки плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана	Оценка результатов самостоятельной работы. Экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий при выполнении практических занятий. Наблюдение за выполнением заданий на учебных занятиях.
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	– оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач; – адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов; – точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска; – адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности;	Письменный/устный опрос. Тестирование. Оценка результатов самостоятельной работы. Экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий при выполнении практических занятий. Наблюдение за выполнением заданий на учебных занятиях.
ОК.03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	– актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; – точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии	Письменный/устный опрос. Тестирование. Оценка результатов самостоятельной работы. Экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий при выполнении практических занятий. Наблюдение за выполнением заданий на учебных занятиях.
ОК.04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	– эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач; – оптимальность планирования профессиональной деятельности	Письменный/устный опрос. Тестирование. Оценка результатов самостоятельной работы. Экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий при

		выполнении практических занятий. Наблюдение за выполнением заданий на учебных занятиях.
ОК.05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	– грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке; – толерантность поведения в рабочем коллективе	Письменный/устный опрос. Тестирование. Оценка результатов самостоятельной работы. Экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий при выполнении практических занятий. Наблюдение за выполнением заданий на учебных занятиях.
ОК.06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	– понимание значимости своей профессии	Письменный/устный опрос. Тестирование. Оценка результатов самостоятельной работы. Экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий при выполнении практических занятий. Наблюдение за выполнением заданий на учебных занятиях.
ОК.07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	– точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; – эффективность обеспечения ресурсосбережения на рабочем месте	Письменный/устный опрос. Тестирование. Оценка результатов самостоятельной работы. Экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий при выполнении практических занятий. Наблюдение за выполнением заданий на учебных занятиях.
ОК.09. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности	– адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельно-сти	Письменный/устный опрос. Тестирование. Оценка результатов самостоятельной работы. Экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий при выполнении практических занятий. Наблюдение за выполнением заданий на учебных занятиях.
ОК.10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	– адекватность понимания общего смысла четко произнесенных высказываний на известные профессиональные темы; – адекватность применения нормативной документации в профессиональной деятельности; – точно, адекватно обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); – правильно писать простые	Письменный/устный опрос. Тестирование. Оценка результатов самостоятельной работы. Экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий при выполнении практических занятий. Наблюдение за выполнением заданий на учебных занятиях.

	связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	

В ходе освоения УД обучающиеся осваивают следующие знания и умения.

Таблица 3. Показатели оценки освоения знаний и умений

Знания, умения	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
Знания		
виды, типы и классы организаций общественного питания;	точное изложение видов, типов и классов организаций общественного питания	Практические и самостоятельные работы , тестирование, фронтальный письменный/ устный опрос по теории
рынок ресторанных услуг, специальные виды услуг ;	представление характеристики рынка специальных услуг	
подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания;	представление алгоритма подготовки залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания;	
правила накрытия столов скатертями, приемы полировки посуды и приборов;	перечисление и характеристика видов и правил сервировки столов	
приемы складывания салфеток	представление алгоритма складывания салфеток	
правила личной подготовки официанта, бармена к обслуживанию	точное изложение правил личной подготовки обслуживающего персонала	
ассортимент, назначение, характеристику столовой посуды, приборов, стекла	точное изложение ассортимента, назначения, характеристику столовой посуды, приборов, стекла	
сервировку столов, современные направления сервировки	точное изложение правил сервировки столов, современные направления сервировки	
обслуживание потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов;	представление алгоритма обслуживания потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов;	
использование в процессе обслуживания инвентаря, весоизмерительного и торгово-технологического оборудования;	точное изложение использования в процессе обслуживания инвентаря, весоизмерительного и торгово-технологического оборудования;	
приветствие и размещение гостей за столом;	представление алгоритма приветствие и размещение гостей за столом	
правила оформления и передачи заказа на производство, бар, буфет;	точное изложение правил оформления и передачи заказа на производство, бар, буфет	
правила и технику подачи алкогольных и безалкогольных напитков;	алгоритм техники подачи алкогольных и безалкогольных напитков;	
способы подачи блюд	представление алгоритма способов подачи блюд	
очередность и технику подачи блюд	точное изложение очередности	

и напитков	подачи блюд и напитков	
кулинарную характеристику блюд, смешанные и горячие напитки, коктейли	точное изложение кулинарной характеристики блюд, смешанных и горячих напитков, коктейлей	
правила сочетаемости напитков и блюд	представление правил сочетаемости напитков и блюд	
требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков;	перечисление и характеристика требований к качеству, температуре подачи блюд и напитков;	
способы замены использованной посуды и приборов;	представление и характеристика способов замены использованной посуды и приборов;	
правила культуры обслуживания, протокола и этикета при взаимодействии с гостями;	представление и характеристика правил культуры обслуживания, протокола и этикета при взаимодействии с гостями;	
информационное обеспечение услуг общественного питания;	точное изложение информационного обеспечения услуг общественного питания.	
правила составления и оформления меню, обслуживание массовых банкетных мероприятий и приемов	преставление и характеристика правил составления и оформления меню, обслуживание массовых банкетных мероприятий и приемов	
умения		
выполнения всех видов работ по подготовке залов и инвентаря организаций общественного питания к обслуживанию;	демонстрация навыков выполнения всех видов работ по подготовке залов и инвентаря организаций общественного питания к обслуживанию;	Практические и самостоятельные работы , тестирование, фронтальный письменный/ устный опрос
встречи, приветствия, размещения гостей, подачи меню;	демонстрация алгоритма встречи, приветствия, размещения гостей, подачи меню;	
приема, оформления и выполнения заказа на продукцию и услуги организаций общественного питания;	демонстрация навыков приема, оформления и выполнения заказа на продукцию и услуги организаций общественного питания;	
рекомендации блюд и напитков гостям при оформлении заказа;	демонстрация алгоритма рекомендаций блюд и напитков гостям при оформлении заказа;	
подачи блюд и напитков разными способами;	демонстрация навыков подачи блюд и напитков разными способами	
расчета с потребителями;	демонстрация алгоритма расчета с потребителями	
обслуживания потребителей при использовании специальных форм организации питания;	демонстрация навыков обслуживания потребителей при использовании специальных форм организации питания	
выполнять подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания	демонстрация алгоритма выполнения подготовки залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания	
подготавливать зал ресторана, бара, буфета к обслуживанию в обычном режиме и на массовых банкетных мероприятиях;	демонстрация алгоритма подготовки зала ресторана, бара, буфета к обслуживанию в обычном режиме и на массовых банкетных мероприятиях	
складывать салфетки разными способами;	демонстрация навыков складывания салфеток разными способами	
соблюдать личную гигиену	точное изложение правил личной подготовки официанта к	

	обслуживанию	
подготавливать посуду приборы, стекло	демонстрация навыков подготовки посуды, приборов, стекла	
осуществлять прием заказа на блюда и напитки	демонстрация навыков приема заказа у потребителя на блюда и напитки	
подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья в соответствии с типом и классом организации общественного питания;	демонстрация навыков подбора видов оборудования, мебели, посуды, приборов, белья в соответствии с типом и классом организации общественного питания;	
оформлять и передавать заказ на производство, в бар, в буфет;	демонстрация навыков оформления и передачи заказа на производство, в бар, в буфет;	
подавать алкогольные и безалкогольные напитки, блюда различными способами;	демонстрация алгоритма подачи алкогольных и безалкогольных напитков, блюд различными способами;	
соблюдать очередность и технику подачи блюд и напитков;	демонстрация алгоритма очередности подачи блюд и напитков;	
разрабатывать различные виды меню, в том числе план-меню структурного подразделения;	демонстрация алгоритма разработки различных видов меню, в том числе плана-меню структурного подразделения;	
заменять использованную посуду и приборы	демонстрация алгоритма замены использованной посуды и приборов	
составлять и оформлять меню,	демонстрация навыков составления и оформления меню,	
обслуживать массовые банкетные мероприятия и приемы	демонстрация навыков обслуживания массовых банкетных мероприятий и приемов	
обслуживать иностранных туристов	демонстрация навыков обслуживания иностранных туристов	
эксплуатировать инвентарь, весоизмерительное и торгово-технологическое оборудование в процессе обслуживания	демонстрация навыков эксплуатации инвентаря, весоизмерительного и торгово-технологическое оборудование в процессе обслуживания	
осуществлять подачу блюд и напитков гостям различными способами;	демонстрация навыков подачи блюд и напитков гостям различными способами;	
предоставлять счет и производить расчет с потребителями;	демонстрация навыков предоставления счета и расчета с потребителями;	
соблюдать правила ресторанного этикета;	демонстрация навыков соблюдения правил ресторанного этикета	
производить расчет с потребителем, используя различные формы расчета;	демонстрация навыков расчета с потребителем, используя различные формы расчета	
изготавливать смешанные, горячие напитки, коктейли.	демонстрация навыков приготовления смешанных, горячих напитков, коктейлей	

1.3 Формы промежуточной аттестации по учебной дисциплине

Обязательной формой аттестации по итогам освоения программы УД является дифференцированный зачет.

II КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Предметом оценки освоения УД являются умения и знания, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций. Контроль и оценка этих дидактических единиц осуществляются с использованием следующих форм и методов.

Таблица 5. Контроль и оценка освоения УД Организация обслуживания

Элемент УД (раздел, тема)	**Текущий контроль**		**Промежуточная аттестация**		
	Оценочное средство	**Проверяемые умения, знания**	**Форма контроля**	**Оценочное средство**	**Проверяемые умения, знания**
Тема 1. Услуги общественного питания и требования к ним	Проверочные и самостоятельные работы на занятиях, проверка домашних заданий, практическая работа, фронтальный опрос по теории	**умения** – выполнения всех видов работ по подготовке залов и инвентаря организаций общественного питания к обслуживанию; – встречи, приветствия, размещения гостей, подачи меню; – приема, оформления и выполнения заказа на продукцию и услуги организаций общественного питания; – рекомендации блюд и напитков гостям при оформлении заказа; – подачи блюд и напитков разными способами; – расчета с потребителями; – обслуживания потребителей при использовании специальных форм организации питания; – выполнять подготовку залов к обслуживанию в	дифференцированный зачёт	Дифференцированная зачетная работа состоит из 6 вариантов по 3 практических задания в каждом	**умения** – приема, оформления и выполнения заказа на продукцию и услуги организаций общественного питания; **знания** – виды, типы и классы организаций общественного питания; – рынок ресторанных услуг , специальные виды услуг – информационное обеспечение услуг общественного питания;
Тема 2. Торговые помещения организаций питания	Проверочные и самостоятельные работы на занятиях, проверка домашних заданий, практическая работа, фронтальный опрос по теории				**умения** – выполнения всех видов работ по подготовке залов и инвентаря организаций общественного питания к обслуживанию; – зал ресторана, бара, буфета к обслуживанию в обычном режиме и на массовых банкетных мероприятиях **знания** – подготовку залов к обслуживанию в соответствии

		соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания			с его характером, типом и классом организации общественного питания;
Тема 3. Столовая посуда, приборы, столовое белье	Проверочные и самостоятельные работы на занятиях, проверка домашних заданий, практическая работа, фронтальный опрос по теории	– подготавливать зал ресторана, бара, буфета к обслуживанию в обычном режиме и на массовых банкетных мероприятиях; – складывать салфетки разными способами; – соблюдать личную гигиену – подготавливать посуду, приборы, стекло – осуществлять прием заказа на блюда и напитки – подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья в соответствии с типом и классом организации общественного питания; – оформлять и передавать заказ на производство, в бар, в буфет; – подавать алкогольные и безалкогольные напитки, блюда различными способами; – соблюдать очередность и технику подачи блюд и напитков;			**умения** – подготавливать посуду, приборы, стекло – подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья в соответствии с типом и классом организации общественного питания; **знания** – ассортимент, назначение, характеристику столовой посуды, приборов, стекла – правила накрытия столов скатертями, приемы полировки посуды и приборов;
Тема 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания	Проверочные и самостоятельные работы на занятиях, проверка домашних заданий, практическая работа, фронтальный опрос по теории				**умения** – разрабатывать различные виды меню, в том числе план-меню структурного подразделения **знания** – информационное обеспечение услуг общественного питания; – правила составления и оформления меню, обслуживание массовых

		– соблюдать требования к качеству,			банкетных мероприятий и приемов
Тема 5. Этапы организации обслуживания	Проверочные и самостоятельные работы на занятиях, проверка домашних заданий, практическая работа, фронтальный опрос по теории	температуре подачи блюд и напитков; – разрабатывать различные виды меню, в том числе план-меню структурного подразделения; – заменять использованную посуду и приборы; – составлять и оформлять меню, – обслуживать массовые банкетные мероприятия и приемы – обслуживать иностранных туристов – эксплуатировать инвентарь, весоизмерительное и торгово-технологическое оборудование в процессе обслуживания – осуществлять подачу блюд и напитков гостям различными способами; – предоставлять счет и производить расчет с потребителями; – соблюдать правила ресторанного этикета; – производить расчет с потребителем, используя различные формы расчета; -изготавливать			**умения** – оформлять и передавать заказ на производство, в бар, в буфет; **знания** – обслуживание потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов; – использование в процессе обслуживания инвентаря, весоизмерительного и торгово-технологического оборудования; – приветствие и размещение гостей за столом;
Тема 6. Организация процесса обслуживания в зале	Проверочные и самостоятельные работы на занятиях, проверка домашних заданий, практическая работа, фронтальный опрос по теории				**умения** – обслуживать массовые банкетные мероприятия и приемы – обслуживать иностранных туристов **знания** использование в процессе обслуживания инвентаря, весоизмерительного и торгово-технологического оборудования;
Тема 7. Банкетное	Проверочные и самостоятельные работы				**умения** – обслуживать массовые банкетные

обслуживание	на занятиях, проверка домашних заданий, практическая работа, фронтальный опрос по теории	смешанные, горячие напитки, коктейли. **знания** – виды, типы и классы организаций общественного питания; – рынок ресторанных услуг , специальные виды услуг ; – подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания; – правила накрытия столов скатертями, приемы полировки посуды и приборов; – приемы складывания салфеток – правила личной подготовки официанта, бармена к обслуживанию – ассортимент, назначение, характеристику столовой посуды, приборов, стекла – сервировку столов, современные направления сервировки – обслуживание потребителей организаций общественно			мероприятия и приемы **знания** – обслуживать массовые банкетные мероприятия и приемы
Тема 8. Специальные формы обслуживания	Проверочные и самостоятельные работы на занятиях, проверка домашних заданий, практическая работа, фронтальный опрос по теории				**умения** – обслуживать иностранных туристов – обслуживать массовые банкетные мероприятия и приемы **знания** – правила составления и оформления меню, обслуживание массовых банкетных мероприятий и приемов

		го питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов; – использование в процессе обслуживания инвентаря, весоизмерительного и торгово-технологического оборудования; – приветствие и размещение гостей за столом; – правила оформления и передачи заказа на производство, бар, буфет; – правила и технику подачи алкогольных и безалкогольных напитков; – способы подачи блюд; – очередность и технику подачи блюд и напитков; – кулинарную характеристику блюд, смешанные и горячие напитки, коктейли – правила сочетаемости напитков и блюд; – требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков; – способы			

		замены использованной посуды и приборов; – правила культуры обслуживания, протокола и этикета при взаимодействии с гостями; – информационное обеспечение услуг общественного питания; – правила составления и оформления меню, обслуживание массовых банкетных мероприятий и приемов			

2.2 Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации по УД

Промежуточная аттестация по дисциплине проходит в форме дифференцированного зачёта, который состоит из пяти заданий (два теоретических вопроса и трех практических вопросов)

Примерный перечень теоретических вопросов

1. Сервировка и оформление столов. Предварительная сервировка столов. Виды в зависимости от характера обслуживания. Сервировка стола для завтрака, обеда и ужина.
2. Банкет (прием) за столом с полным обслуживанием официантами. Назначение. Характеристика. Особенности подготовки и проведения банкета.
3. Услуги общественного питания. Классификация, виды и характеристика услуг.
4. Банкет – чай. Назначение. Характеристика. Особенности подготовки, сервировки столов и организация обслуживания.
5. Последовательность подачи блюд и напитков. Поддача буфетной продукции. Порядок получения готовой продукции с производства, соблюдение требований к оформлению и температуре подачи блюд.
6. Правила этикета и нормы поведения. Правила поведения за столом и пользование салфеткой. Правила обращения с предметами сервировки (столовыми приборами, посудой, специями и другими предметами).
7. Общие требования, предъявляемые к обслуживающему персоналу. Требования к бармену, официанту, метрдотелю.
8. Личная подготовка персонала к обслуживанию. Основные требования к личной гигиене. Инструктаж.
9. Методы подачи блюд: английский, французский, русский, европейский, комбинированный.
10. Подача кулинарной продукции. Правила подачи холодных блюд и закусок. Подбор столовой посуды и приборов для отпуска с производства и порционирование блюд. Порядок замены использования посуды и приборов. Правила подачи горячих закусок.
11. Банкеты и приемы: определение, классификация, назначение.
12. Классификация методов и форм обслуживания в зависимости от типов предприятий общественного питания и обслуживаемого контингента. Выбор формы самообслуживания. Факторы, влияющие на повышение культуры обслуживания.
13. Характеристика торговых помещений.
14. Услуги по доставке кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам и обслуживанию потребителей в пути следования пассажирского транспорта (в т.ч. в купе, каюте, салоне самолета). Характеристика и особенности услуг.
15. Дать характеристику металлической посуды по образцам.
16. Подготовка торговых помещений к обслуживанию. Уборка помещений. Способы расстановки мебели.
17. Прием-коктейль. Обслуживание участников банкета.

18. Столовая посуда и приборы. Виды столовой посуды и приборов, использование на предприятиях общественного питания различных типов.
19. Оборудование торгового и банкетного залов.
20. Комбинированные (смешанные) банкеты (приемы): коктейль - фуршет, коктейль – фуршет – кофе. Отличительные особенности. Организация обслуживания.
21. Общие требования к услугам.

22. Услуги по доставке кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам и обслуживание в номера гостиниц. Перечень услуг. Организация поэтажных закусочных. Ассортимент продукции. Особенности обслуживания в номерах гостиниц.
23. Фарфоровая, фаянсовая посуда, ее назначение, емкость, размеры и оформление.
24. Банкет (прием) по типу фуршет. Назначение. Особенности меню. Фуршетные столы, накрытие их скатертями, расстановка, сервировка, оформление. Порядок обслуживания. Правила уборки столов.
25. Услуги по организации питания и обслуживания участников конференции, семинаров, совещаний. Составление меню. Особенности сервировки столов, обслуживания, расчета.
26. Встреча и размещение посетителей в ресторане. Оформление заказа.
27. Понятие о современных услугах типа: «Шведский стол», зал-экспресс, стол экспресс, кофе брейк, бизнес-ланч, воскресный бранч, сырная тарелка, сырная тележка.
28. Столовые приемы (основные и вспомогательные), их характеристика. Назначение.
29. Банкет (прием) – коктейль. Назначение, виды, характеристика, особенности проведения. Характеристика меню. Последовательность и правила подачи закусок, напитков. Особенности подачи коктейлей.
30. Организация обслуживания иностранных туристов. Особенности питания и обслуживания туристов отдельных стран. Режим питания. Формы обслуживания. Виды расчета. Услуги питания в пути следования туристов.
31. Сервировка стола к ужину.
32. Факторы, определяющие условия труда работников залов предприятий общественного питания.
33. Банкет с частичным обслуживанием официантами. Назначение. Подготовка к банкету. Предварительная сервировка и размещение холодных блюд, закусок и напитков. Организация обслуживания.
34. Особенности обслуживания на предприятиях общественно питания различных типов.
35. Виды иностранного туризма и их характеристика.
36. Меню. Виды. Требования, предъявляемые к составлению. Меню. Правила порядка составления меню. Последовательность расположения в меню закусок, блюд и напитков.
37. Расчет с потребителями: виды, формы, правила. Характеристика современных форм расчета с потребителями с помощью компьютерного POS-терминала. Последовательность уборки стола после обслуживания.
38. Карта вин: понятие, назначение, правила составления и оформления. Роль сомелье в разработке карты вин.
39. Столовое белье: виды, ассортимент, размер, назначение, характеристика.
40. Особенности организации проведения банкетов «Свадьба», День рождения, по случаю чествования юбиляре, встреча друзей.
41. Организация питания и обслуживания в учебных заведениях: обслуживаемый контингент, режим питания, особенности меню, формы обслуживания и расчет.

42. Основные понятия: услуга, процесс обслуживания, качество услуги, метод и форма обслуживания, обслуживающий персонал.
43. Вспомогательные помещения: сервизная, моечная столовой посуды. Назначение, характеристика, организация работы. Взаимосвязь залов, производственных, вспомогательных помещений.
44. Особенности предоставления услуг по организации питания и обслуживания в местах массового отдыха и культурно-массовых мероприятий.
45. Правила подачи горячих и холодных напитков, кондитерских изделий.
46. Правила подачи холодных блюд и закусок.
47. Правила подачи горячих закусок.
48. Мероприятия по улучшению организации руда обслуживающего персонала в торговых залах.
49. Основные элементы обслуживания потребителей в ресторане.
50. Организация обслуживания туристов в ресторанах и кафе.

Примерный перечень практических заданий

1. Составить меню для определённого вида банкета или приёма (количество человек дано в условии). Рассчитать необходимое количество столов, посуды, приборов и обслуживающего персонала
2. Выполнить фрагмент сервировки стола в зависимости от вида банкета или метода обслуживания. Предложить схему расстановки столов.
3. Оформить бланк счёта
4. Определить последовательность подачи блюд и подобрать необходимую посуду для подачи.
5. Составить меню для обслуживания иностранных туристов, учитывая их национальные традиции.

Критерии оценивания результатов

Оценка «отлично» ставится обучающемуся, если полно и обстоятельно раскрыты теоретические вопросы. Практическая часть выполнена в полном объёме.

Оценка «хорошо» ставится обучающемуся, если правильно раскрыты теоретические вопросы, но с небольшими неточностями. Практическая часть выполнена полностью, но с небольшими ошибками.

Оценка «удовлетворительно» ставится обучающемуся, если полностью раскрыт один из теоретических вопросов, или выполнены два теоретических вопроса наполовину. Практическая часть выполнена с ошибками, не меняющими сути ответа.

Оценка «неудовлетворительно» ставится обучающемуся, если не раскрыты теоретические вопросы и не выполнена практическая часть, или если допущены грубые ошибки.

Задание для экзаменующегося

Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет	Дисциплина «Организация обслуживания»
ВАРИАНТ № 1	
1. Назовите методы и формы обслуживания, их классификацию. Особенности организации обслуживания в предприятиях различных типов и классов.	
2. Дайте определение понятию качества услуги.	
3. Укажите, к какому классу относится ресторан, если он соответствует следующими требованиям: изысканность интерьера, высший уровень комфортабельности, широкий выбор услуг: 1) люкс; 2) высший; 3) первый.	
4. Определите, какие рюмки применяются для белых сухих и полусухих вин: 1) рейнвейная; 2) мадерная; 3) лафитная; 4) бокал.	
5. Покажите последовательность расположения блюд в меню: 1) сельдь с гарниром; 2) бульон прозрачный; 3) судак заливной; 4) семга с лимоном; 5) галантин из курицы; 6) салат из птицы; 7) борщ украинский.	

2.3 Перечень практических работ

Таблица 6. Практические работы по УД Организация обслуживания

№	Название практического занятия	Кол-во часов
1.	Идентификация различных видов посуды, приборов, столового белья	4
2.	Составление и оформление различных видов меню	2
3.	Составление и оформление карты вин и коктейлей	2
4.	Овладение простыми и сложными приемами складывания салфеток	2
5.	Варианты выполнения предварительной и дополнительной сервировки стола	2
6.	Овладение приемами подачи холодных блюд, горячих закусок, супов и горячих блюд различными методами	2
7.	Овладение техникой обслуживания: отработка способов подачи продукции сервис-бара, рекомендации и подача.	2
8.	Ролевая игра «Добро пожаловать в ресторан»	2
9.	Организация обслуживания гостей на свадебном банкете. Расчет количества обслуживающего персонала. Расчет количества столов, составление и схемы их расстановки. Подготовка посуды к сервировке	2

10.	Организация банкет-фуршета. Расчет количества обслуживающего персонала. Расчет количества столов, составление и схемы их расстановки. Подготовка посуды к сервировке	2