

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Петровская Анна Викторовна
Должность: Директор
Дата подписания: 29.05.2026 15:22:17
Уникальный программный ключ:
798bda6555fbdebe827768f6f1710bd17a9070c31fde19a30c7a1f10e8e5100



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

Отдел среднего профессионального образования

УТВЕРЖДАЮ
Начальник отдела СПО

подпись

/С.А. Марковская
Инициалы и Фамилия

«14» января 2025 г.

КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ОП.04 Организация обслуживания

(индекс и наименование профессионального модуля)

образовательной программы среднего профессионального образования -
подготовки специалистов среднего звена

По специальности: 43.02.15 Поварское и кондитерское дело

Квалификация: специалист по поварскому и кондитерскому делу

Образовательная база подготовки: основное общее образование

Форма обучения: очная

Комплект оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности СПО 43.02.15 Поварское и кондитерское дело для квалификации специалист по поварскому и кондитерскому делу

Уровень подготовки – базовый, программы учебной дисциплины «**ОП.04 Организация обслуживания**»

Разработчик:

Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова, преподаватель ОСПО, Литвиненко И.В.
(место работы, занимаемая должность, фамилия, инициалы)

Одобрено на заседании предметно-цикловой комиссии по 43.02.15 Поварское и кондитерское дело

Протокол № 6 от «14» января 2025года

Председатель предметно-цикловой комиссии



/Н.С. Грушина/

подпись

**Паспорт комплекта оценочных средств по учебной дисциплине
ОП.04 Организация обслуживания**

Таблица. Матрица освоения компетенций по темам учебной дисциплины

Контролируемые разделы, темы	Формируемые компетенции	Оценочные средства		
		Количество тестовых заданий	Другие оценочные средства	
			Вид	Количество
Тема 1 Услуги общественного питания и требования к ним	ОК01,ОК05,ОК09 ПК ПК 1.1-1.4 ПК 2.1.-2.8 ПК 3.1.-3.7 ПК 4.1 -4.6 ПК 5.1.-5.6	10	Вопросы для устного опроса Тестовые задания	
Тема 2 Торговые помещения организаций питания.	ОК01,ОК05,ОК09 ПК ПК 1.1-1.4 ПК 2.1.-2.8 ПК 3.1.-3.7 ПК 4.1 -4.6 ПК 5.1.-5.6	15	Темы рефератов Вопросы для устного опроса Практическая работа	
Тема 3 Столовая посуда, приборы, столовое белье.	ОК01,ОК05,ОК09 ПК ПК 1.1-1.4 ПК 2.1.-2.8 ПК 3.1.-3.7 ПК 4.1 -4.6 ПК 5.1.-5.6	20	Вопросы для устного опроса Тестовые задания Практическая работа	
Тема 4 Информационное обеспечение процесса обслуживания.	ОК01,ОК05,ОК09 ПК ПК 1.1-1.4 ПК 2.1.-2.8 ПК 3.1.-3.7 ПК 4.1 -4.6 ПК 5.1.-5.6	25	Вопросы для устного опроса Тестовые задания Практическая работа	
Тема 5 Этапы организации обслуживания.	ОК01,ОК05,ОК09 ПК ПК 1.1-1.4 ПК 2.1.-2.8 ПК 3.1.-3.7 ПК 4.1 -4.6 ПК 5.1.-5.6		Самостоятельная работа	4
Тема 6 Организация процесса обслуживания в зале.	ОК01,ОК05,ОК09 ПК ПК 1.1-1.4 ПК 2.1.-2.8 ПК 3.1.-3.7 ПК 4.1 -4.6 ПК 5.1.-5.6	10	Вопросы для устного опроса Тестовые задания Практическая работа	
Тема 7 Правила подачи кулинарной, кондитерской продукции, напитков.	ОК01,ОК05,ОК09 ПК ПК 1.1-1.4 ПК 2.1.-2.8 ПК 3.1.-3.7 ПК 4.1 -4.6 ПК 5.1.-5.6		Самостоятельная работа Практическая работа	4

Тема 8 Обслуживание приемов и банкетов.	ОК01,ОК05,ОК09 ПК ПК 1.1-1.4 ПК 2.1.-2.8 ПК 3.1.-3.7 ПК 4.1 -4.6 ПК 5.1.-5.6	15	Вопросы для устного опроса Тестовые задания Практическая работа	
Тема 9 Специальные формы обслуживания.	ОК01,ОК05,ОК09 ПК ПК 1.1-1.4 ПК 2.1.-2.8 ПК 3.1.-3.7 ПК 4.1 -4.6 ПК 5.1.-5.6	13	Вопросы для устного опроса Тестовые задания Практическая работа	

Формы и методы контроля по элементам, составляющим учебную дисциплину, представлены в таблице

Таблица. Формы и методы контроля

Элемент учебной дисциплины	Формы и методы контроля			
	Текущий контроль		Промежуточная аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые ОК,ПК	Форма контроля	Проверяемые ОК,У,З
Тема 1 Услуги общественного питания и требования к ним	Устный опрос Практические занятия Тестирование	ОК01,ОК05, ОК09 ПК ПК 1.1-1.4 ПК 2.1.-2.8 ПК 3.1.-3.7 ПК 4.1 -4.6 ПК 5.1.-5.6	Дифференцированный зачет	ОК01, ОК05, ОК09 У1-У12 31-310
Тема 2 Торговые помещения организаций питания.	Устный опрос Практические занятия Тестирование	ОК01,ОК05, ОК09 ПК ПК 1.1-1.4 ПК 2.1.-2.8 ПК 3.1.-3.7 ПК 4.1 -4.6 ПК 5.1.-5.6		ОК01, ОК05, ОК09 У1-У12 31-310
Тема 3 Столовая посуда, приборы, столовое белье.	Устный опрос Практические занятия Тестирование	ОК01,ОК05, ОК09 ПК ПК 1.1-1.4 ПК 2.1.-2.8 ПК 3.1.-3.7 ПК 4.1 -4.6 ПК 5.1.-5.6		ОК01, ОК05, ОК09 У1-У12 31-310

<p>Тема 4 Информационное обеспечение процесса обслуживания.</p>	<p>Устный опрос Практические занятия Тестирование</p>	<p>ОК01, ОК05, ОК09 ПК ПК 1.1-1.4 ПК 2.1.-2.8 ПК 3.1.-3.7 ПК 4.1 -4.6 ПК 5.1.-5.6</p>		<p>ОК01, ОК05, ОК09 У1-У12 31-310</p>
<p>Тема 5 Этапы организации обслуживания.</p>	<p>Устный опрос Практические занятия Самостоятельная работа</p>	<p>ОК01, ОК05, ОК09 ПК ПК 1.1-1.4 ПК 2.1.-2.8 ПК 3.1.-3.7 ПК 4.1 -4.6 ПК 5.1.-5.6</p>		<p>ОК01, ОК05, ОК09 У1-У12 31-310</p>
<p>Тема 6 Организация процесса обслуживания в зале.</p>	<p>Устный опрос Практические занятия Тестирование</p>	<p>ОК01, ОК05, ОК09 ПК ПК 1.1-1.4 ПК 2.1.-2.8 ПК 3.1.-3.7 ПК 4.1 -4.6 ПК 5.1.-5.6</p>		<p>ОК01, ОК05, ОК09 У1-У12 31-310</p>
<p>Тема 7 Правила подачи кулинарной, кондитерской продукции, напитков.</p>	<p>Устный опрос Практические занятия Самостоятельная работа</p>	<p>ОК01, ОК05, ОК09 ПК ПК 1.1-1.4 ПК 2.1.-2.8 ПК 3.1.-3.7 ПК 4.1 -4.6 ПК 5.1.-5.6</p>		<p>ОК01, ОК05, ОК09 У1-У12 31-310</p>
<p>Тема 8 Обслуживание приемов и банкетов.</p>	<p>Устный опрос Практические занятия Тестирование</p>	<p>ОК01, ОК05, ОК09 ПК ПК 1.1-1.4 ПК 2.1.-2.8 ПК 3.1.-3.7 ПК 4.1 -4.6 ПК 5.1.-5.6</p>		<p>ОК01, ОК05, ОК09 У1-У12 31-310</p>

Тема 9 Специальные формы обслуживания.

Устный опрос
Практические занятия
Тестирование

OK01,OK05, OK09 ПК ПК 1.1-1.4 ПК 2.1.-2.8 ПК 3.1.-3.7 ПК 4.1 -4.6 ПК 5.1.-5.6		OK01, OK05, OK09 У1-У12 31-310
---	--	--------------------------------------

Оценка освоения дисциплины ОП.04 «Организация обслуживания»

Вопросы для собеседования

Тема 1 Услуги общественного питания и требования к ним

1. Общая характеристика процесса обслуживания гостей в организациях питания.
2. Основные понятия: услуга общественного питания, процесс обслуживания, условия обслуживания, безопасность услуги.
3. Прогрессивные технологии обслуживания
4. Услуги общественного питания и требования к ним. ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования.
5. Виды услуг, их характеристика, общие требования к ним, требования к безопасности услуг.

Тема 2. Торговые помещения организаций питания.

1. Торговые помещения, виды, характеристика, назначение.
2. Санитарно-гигиенические требования к содержанию торговых помещений.
3. Освещение, вентилирование торговых помещений, требования к безопасности оказания услуг.
4. Интерьер помещений организации питания.
5. Сервизная, назначение, оснащение.
6. Моечная столовой и кухонной посуды, назначение, оснащение.
7. Сервис-бар (буфет), назначение, оснащение. Раздаточная, назначение, оснащение. Помещение

Тема 3 Столовая посуда, приборы, столовое белье.

1. Виды, ассортимент, назначение, характеристика столовой посуды (фарфоровой, керамической, хрустальной, стеклянной, из дерева и пластмассы).
2. Характеристика металлической посуды.
3. Характеристика столовых приборов. Общие и индивидуальные приборы, используемые на предприятиях индустрии питания.
4. Порядок получения и подготовка посуды, приборов. Виды, ассортимент, назначение, характеристика стекла. Виды, ассортимент, назначение, характеристика столового белья.
5. Правила расчета количества посуды, приборов, столового белья для предприятий различных типов и классов, различной мощности.
6. Правила работы с подносом.

Тема 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания.

1. Средства информации.
2. Назначение и принципы составления меню.
3. Виды меню.
4. Актуальные направления в разработке меню для различных предприятий.
5. Карта вин. Карта коктейлей ресторана.

Тема 5 Этапы организации обслуживания.

1. Последовательность и порядок проведения подготовительного этапа.
2. Уборка торговых помещений, расстановка мебели в залах.
3. Уборка стола и замена использованной посуды и приборов.
4. Понятие культуры обслуживания, соблюдения протокола и этикета в процессе взаимодействия с гостями.
5. Прием и оформление заказа, передача заказа на производство.
6. Работа сомелье, рекомендации по выбору и подаче аперитива.

Тема 6. Организация процесса обслуживания в зале.

1. Общие правила сервировки стола. Характеристика различных вариантов предварительной сервировки стола.
2. Правила сервировки стола для различных форм и методов обслуживания, различных приемов пищи.

3. Правила подачи продукции сервис-бара.
4. Правила и техника подачи алкогольных и безалкогольных напитков. Декантация вин. Особенности подачи шампанского.
5. Виды и формы складывания салфеток.

Тема 7. Правила подачи кулинарной, кондитерской продукции, напитков.

1. Основные методы подачи блюд в ресторане.
2. Приемы транширования, фламбирования блюд в присутствии гостя.
3. Способы подачи блюд: русский, французский, английский. Комбинированный метод подачи блюд.
4. Последовательность и правила подачи холодных и горячих блюд и закусок, супов, бульонов, горячих рыбных и мясных блюд.
5. Правила подачи сладких блюд, горячих и холодных напитков, кондитерских изделий. Правила подачи табачных изделий.
6. Правила этикета и нормы поведения за столом.
7. Подача закусок, блюд и напитков в зале VIP.
8. Расчет с потребителями.

Тема 8. Обслуживание приемов и банкетов.

1. Виды приемов и банкетов.
2. Дневные дипломатические приемы.
3. Вечерние дипломатические приемы. Прием заказа.
4. Роль менеджера в организации банкетной службы.
5. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами.
6. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами.
7. Банкеты и приемы с использованием смешанной (комбинированной) формы обслуживания.
8. Прием-фуршет.
9. Прием коктейль. Банкет-чай.
10. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами. Банкет «Свадьба». Банкет «День рождения». Банкеты по случаю чествования юбиляра, встречи друзей.

Тема 9 Специальные формы обслуживания.

1. Обслуживание в зале-экспресс, за столом-экспресс.
2. Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний.
3. Обслуживание в гостиницах. Обслуживание в номерах гостиниц.
4. Услуги по организации и обслуживанию торжеств, воскресного бранча, тематических меро приятий.
5. Особенности обслуживания туристов, пассажиров на различных видах транспорта.
6. Обслуживание по типу Шведского стола, подача блюд фондю.
7. Кейтеринг: понятие, виды. Кейтеринг как дополнительный бизнес ресторана.

Форма текущего контроля	Критерии оценки			
	отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
Вопросы для собеседования	Обучающийся свободно отвечает на вопросы, показывает глубокое знание темы	Ответ не достаточно полный, допускаются отдельные ошибки	Может ответить лишь на некоторые вопросы темы	Обучающийся не усвоил тему

Комплект тестов

Тема 1 Услуги общественного питания и требования к ним

Задание 1. Предприятия общественного питания выполняет функции ...

- а) производство кулинарной продукции ; реализацию кулинарной продукции вне предприятия
- б) реализацию кулинарной продукции , выездное обслуживание
- в) производство, организацию потребления кулинарной продукции и предоставление дополнительных услуг

Задание 2. Исполнитель услуг- это...

- а) предприятие общественного питания , метрдотель
- б) официант , частный предприниматель
- в) предприятие общественного питания, частный предприниматель

Задание 3. Процесс обслуживания – это...

- а) совокупность операций , выполняемых исполнителем непосредственным контакте с потребителем при реализации кулинарной продукции и организации досуга
- б) совокупность факторов , воздействующих на потребителя в процессе оказания услуг
- в) комплекс услуг, оказывающих воздействие на потребителя по удовлетворению его потребностей.

Задание 4. К какому классу относится ресторан , если он соответствует следующим требованиям : изысканность интерьера, высокий уровень комфортности, широкий спектр услуг...

- а) люкс
- б) высший
- в) первый

Задание 5. Услуги по организации потребления продукции и обслуживания не включают...

- а) услугу официанта по обслуживанию на дому
- б) организацию питания и обслуживания участников конференций , совещаний
- в) обслуживание в номерах гостиниц

Задание 6. Укажите прогрессивные технологии обслуживания в ресторанном бизнесе...

- а) приготовление блюд в присутствии гостей
- б) организация выездного обслуживания по системе кейтеринг
- в) деятельность по стимулированию сбыта продукции и услуг общественного питания

Задание 7. Приемами мерчандайзинга являются ...

- а) розничная продажа , обслуживание в помещении , обслуживание вне ресторана , разъездная продажа VIP-обслуживание
- б) «Шведский стол» , репинский стол, экспресс-стол, экспресс-зал, обслуживание тележек
- в) дизайн блюд и напитков , внедрение новых методов обслуживания агитация в зале, убеждающая продажа, предложение в форме альтернатив

Задание 8. Кейтеринг - это прогрессивная технология обслуживания в ресторанном бизнесе, представляющая собой ...

- а) приготовление блюд в присутствии посетителей
- б) деятельность по стимулированию сбыта продуктов и услуг общественного питания
- в) организация выездного обслуживания

Задание 9. Услуги по организации досуга включают...

- а) услугу питания
- б) организацию проведения концертов

- в) предоставление газет и журналов
- г) все ответы верны

Задание 10. К основным факторам, определяющим культуру обслуживания, относятся...

- а) ассортимент и качество продукции
- б) внедрение прогрессивных форм обслуживания
- в) профессиональное мастерство персонала

Тема 2. Торговые помещения организаций питания

Задание 1. Сервизная должна располагаться рядом с...

- а) складом
- б) моечной столовой посуды
- в) охлаждаемой камерой
- г) гардеробом

Задание 2. Площадь торговых залов зависит от...

- а) культуры обслуживания
- б) класса предприятия
- в) типа предприятия

Задание 3. Норма площади на одно посадочное место в кафе...

- а) 2 м
- б) 1,8 м
- в) 1,6 м
- г) 1,7 м

Задание 4. Площадь торгового зала в ресторане с эстрадой и танцплощадкой на 50 п.м. равна...

- а) 180 м
- б) 100 м
- в) 90 м
- г) 85 м

Задание 5. Гардероб располагается...

- а) возле туалетных комнат
- б) примыкает к аванзалу
- в) в вестибюле при входе
- г) в удобном для метрдотеля месте

Задание 6. В каком порядке должны размещаться группы помещений...

- а) складские
- б) торговые
- в) производственные

Задание 7. Сколько комплектов столовой посуды и приборов предусмотрено Нормами оснащения на одно место...

- а) 3
- б) 3,5
- в) 4

Задание 8. Основной буфет в ресторане должен иметь

- а) одно помещение
- б) два помещения
- в) три помещения

Задание 9. В ресторане, (зал с эстрадой и танцплощадкой) норма площади на одно посадочное место составляет...

- а) 1,8 м
- б) 1,5 м

в) 2,0 м

Задание 10. Высота барной стойки...

а) 1,0

б) 1,5

в) 1,2

Тема 3 Столовая посуда, приборы, столовое белье

Задание 1. Для подачи тушеных блюд применяют ...

а) блюда овальные

б) баранчики

в) менажницы

г) кокотницы

Задание 2. Ложка, которую используют для приготовления смешанных напитков....

а) фигурная

б) чайная

в) с длинной ручкой

Задание 3. Для индивидуальной подачи икры зернистой используют посуду ...

а) закусочную посуду

б) икорницу

в) лоток

г) салатник

Задание 4. Для приготовления и подачи жульена из птицы используют посуду ...

а) круглый баранчик

б) закусочную тарелку

в) кокотницу

г) суповую миску

Задание 5. Подерите посуду для индивидуальной подачи рыбы отварной , гарнир отварной картофель...

а) металлическое овальное блюдо

б) круглый баранчик

в) порционная сковородка

г) мелкая столовая тарелка

Задание 6. Подберите посуду для приготовления и подачи блинов...

а) менажница

б) кокильница

в) мелкая столовая тарелка

г) баранчик с крышкой

Задание 7. К горячим мясным блюдам предлагают ...

а) сухие белые вина

б) красные сухие вина

в) крепкие вина

г) шампанское

Задание 8. К горячим мясным блюдам предлагают ...

а) сухие белые вина

б) красные сухие вина

в) крепкие вина

г) шампанское

Задание 9. Хлеб подают на тарелке

а) закусочной

б) пирожковой

в) десертной

г) столовой

Задание 10. На чем подают горячие закуски в кокотницах?

- а) на мельхиоровых блюдах с льняными салфетками
- б) на закусочных тарелках , с бумажными салфетками
- в) на пирожковых тарелках , с бумажными салфетками

Задание 11.Для подачи порционных жареных блюд применяют...

- а) блюда овальные
- б) баранчики
- в) кокильницы
- г) менажницы

Задание 12.Для белых сухих и полусухих применяется рюмка...

- а) лафитная
- б) рейвейная
- в) мадерная

Задание 13. Для крепленных вин применяется рюмка...

- а) рейвейная
- б) лафитная
- в) мадерная

Задание 14. Для безалкогольных напитков применяется...

- а) бокал
- б) фужер
- в) стакан конический

Задание 15. Мороженое подают в ...

- а) баранчике
- б) десертной тарелке
- в) металлической креманке
- г) мелкой столовой тарелке

Тема 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания

1. Меню – это

А.

перечень алкогольных напитков и других сопутствующих товаров, доведение информации о наименовании напитков и цен на них.

Б. средство информации, направленное на доведение до потребителя сведений о фирменном наименовании предприятия, его месторасположения, типе, классе предприятия общественного питания, его специализации, режиме работы, оказываемых услугах.

В. важный носитель рекламы, в художественном оформлении которого выделяют основные элементы фирменной символики, создающих имидж предприятия для потребителей.

Г. документ, предназначенный для информирования потребителей об ассортименте кулинарной и кондитерской продукции, напитков и других товаров, их количественных характеристиках, об исполнителе услуги, знаке обслуживания.

Д. все ответы верны

2. Показать последовательность расположения блюд в меню

1. супы
2. мясные горячие блюда
3. рыбные горячие блюда
4. горячие блюда из домашней птицы и дичи
5. блюда из овощей, круп, бобовых, макаронных изделий, мучные
6. горячие закуски
7. Фирменные блюда и закуски
8. рыбные холодные блюда и закуски
9. овощные и грибные закуски
10. мясные холодные блюда и закуски

12. домашняя птица и дичь холодные

15. сладкие блюда

16. кондитерские изделия

17. холодные напитки

18. горячие напитки

3. Меню фирменных блюд, заказных блюд, дежурных блюд являются разновидностями: А.

меню со свободным выбором блюд

менднейного рациона

В. специального меню

4. Какой вид меню позволяет реализовать принцип сбалансированного рациона по основным веществам и энергозатратам?

А. меню со свободным выбором блюд

Б. банкетное меню

В. комплексное меню

Г. меню дневного рациона

5. Какой вид меню учитывает особенности лечебного питания?

А. детское меню,

Б. школьное меню,

В. дневного рациона,

Г. комплексное меню,

Д. диетическое меню

6. Какой вид меню составляется на основе физиологических норм?

А. меню дневного рациона

Б. комплексное меню

В. школьное меню

Г. банкетное меню

7. Какой вид меню составляется на основе пожеланий заказчика?

А. меню со свободным выбором блюд

Б. специальное меню

В. банкетное меню

Г. меню дневного рациона

8. Какой вид меню предусматривает 3-4 разовое питание?

А. меню со свободным выбором блюд

Б. комплексное меню

В. диетическое меню

Г. меню дневного рациона

9. Какой вид меню составляется для определенной категории граждан или в зависимости от характера проводимого мероприятия?

А. меню со свободным выбором блюд

Б. комплексное меню

В. банкетное меню

10. По назначению кулинарная продукция общественного питания представляет собой:

А. рыбные, мясные, овощные, грибные, молочные, мучные, фруктовые, ягодные и т.д. блюда.

Б. отварные, припущенные, жареные, тушеные, запеченные и т.д. блюда

супы, вторые горячие блюда, напитки, мучные кондитерские изделия и т.д.

Г. изделия для рационального, диетического, школьного, детского, лечебно-профилактического и т.д. питания

Д. холодные, горячие, охлажденные кулинарные изделия

. Жидкие, полужидкие, густые, пореобразные, вязкие, рассыпчатые блюда и изделия

Тема 6 Организация процесса обслуживания в зале.

1. Процесс обслуживания – это...

а) совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителем при реализации кулинарной продукции и организации досуга

б) совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе оказания услуг

в) комплекс услуг, оказывающих воздействие на потребителя по удовлетворению его потребностей

2. При обслуживании банкета заказчик вносит предварительную стоимость заказа в размере ...

а) 10 %

б) 25%

в) 50%

г) 40%

3. Английский способ подачи блюд – это подача блюд...

а) в обнос

б) с приставного стола

в) в стол

г) индивидуальная подача

4. Температура подачи горячих закусок ...

а) 30-35 градусов

б) 40-45 градусов

в) 60-70 градусов

г) 85-90 градусов

5. Температура подачи холодных блюд и закусок...

а) 5-8 градусов

б) 10-14 градусов

в) 20-25 градусов

г) 30-35 градусов

6. Температура подачи горячих напитков...

а) 40 градусов

б) 50 градусов

в) 75 градусов

г) 100 градусов

7. Французский способ подачи блюд ...

а) в обнос

б) с помощью подсобного стола

в) в стол

8. Основные методы обслуживания в ресторане...

а) самообслуживание

б) комбинированное

в) обслуживание официантами

г) обслуживание метрдотелем

9. Замену скатертей в ресторане класса «Люкс» производят ...

а) по мере загрязнения

б) перед обслуживанием каждого нового клиента

в) перед обслуживанием каждого второго клиента

г) один раз в день

10. Заказы на обслуживание приемов, банкетов, свадеб и других вечеров, записывая их в

книгу заказов, принимает ...

- а) метрдотель
- б) официант
- в) бригадир официантов
- г) директор

Тема 8. Обслуживание приемов и банкетов

1. Определите вид банкета, если меню ограничено по предлагаемому ассортименту, включая изысканные блюда, фирменные, с учетом национальных вкусов

- а) банкет-коктейль;
- б) банкет с полным обслуживанием;
- в) комбинированный банкет;

2. Определите на каком банкете после накрытия стола скатертями, стол сервируют стеклянной посудой:

- а) комбинированный банкет;
- б) банкет-фуршет;
- в) банкет с полным обслуживанием;

3. На каком банкете соблюдается следующая подача блюд: сладкие блюда, горячие напитки, кондитерские изделия, фрукты, конфеты?

- а) банкет коктейль;
- б) банкет-чай;
- в) банкет-фуршет;

4. Норма на одного официанта, обслуживающего банкет с полным обслуживанием официантами приходится...

- а) 3-4 чел.
- б) 2-3 чел.
- в) 6-8 чел.
- г) 1-2 чел.

5. Норма на одного официанта обслуживающего банкет с частичным обслуживанием официантами...

- а) 9-12 чел.
- б) 13-15 чел.
- в) 6-8 чел.
- г) 3-4 чел.

6. Норма на одного официанта при обслуживании прием-фуршет...

- а) 15-20 чел.
- б) 8-10 чел.
- в) 6-8 чел.
- г) 3-4 чел.

7. Норма на одного официанта при обслуживании прием-коктейля составляет...

- а) 10-15 чел.
- б) 15-20 чел.
- в) 20-25 чел.
- г) 25-30 чел.

8. Чай из самовара на банкете-чае наливает...

- а) официант
- б) метрдотель
- в) хозяин

г) хозяйка

9. При обслуживании банкета заказчик вносит предварительную стоимость заказа в размере ...

- а) 10 %
- б) 25%
- в) 50%
- г) 70%

10. На каком банкете осуществляется протокольная рассадка гостей?

- а) банкет с частичным обслуживанием;
- б) банкет-коктейль;
- в) банкет с полным обслуживанием;

11. Продолжительность прием-фуршета составляет

- а) 1 час
- б) 1,5 часа
- в) 2 часа
- г) 2,5 часа

12. Продолжительность банкет-чая составляет ...

- а) 45 минут
- б) 1 час
- в) 1,5 часа
- г) 2 часа

13. Продолжительность смешанного банкета составляет...

- а) 1 час
- б) 2 часа
- в) 3 часа
- г) 4 часа

14. Какой вид банкета в небольшом помещении обслуживается большое количество гостей , продолжительность банкета 1-2 часа?

- а) банкет-фуршет
- б) банкет-коктейль
- в) банкет-чай
- г) банкет-коктейль-фуршет

15. Какой вид банкета проводится женщиной для женщин , количество гостей невелико , время проведения банкета с 16 до 18 часов?

- а) банкет-фуршет
- б) банкет-коктейль
- в) банкет-чай
- г) банкет-коктейль-фуршет

Тема 9 Специальные формы обслуживания.

1. К специальным формам обслуживания относятся следующие виды: _____

2. При обслуживании участников съездов заранее определяется :

- а) - стоимость дневного рациона
 - порядок расчета
 - меню, которое согласовывается с заказчиком
 - сервировка столов
- б) - количество официантов
 - количество посуды и приборов
 - количество столов

- составление заявок на производство, в буфет и сервизную

3. Питание участников съездов может быть организовано :

- а) за наличный расчет
- б) по безналичному
- в) по талонам

4. В перерывах между заседаниями может работать:

- а) буфет-фуршет
- б) коктейль
- в) бар
- г) буфет

5. К ускоренным формам обслуживания относятся :

- а) - обслуживание участников съездов
 - обслуживание проживающих в гостиницах
 - тематические мероприятия
 - обслуживание в местах массового отдыха
- б) - обслуживание по типу «Шведский стол»
 - экспресс-стол
 - экспресс-зал
 - репинский стол
 - обслуживание с тележек

6. На шведский стол с краю рядом с различными изделиями и напитками официанты ставят :

- для закусок-стопки _____
- для супов _____
- для вторых блюд _____
- для десерта _____
- для варенья , выставленных в вазе _____
- для горячих напитков-группы _____

На все блюда с различными изделиями официанты кладут _____

7. В задачу официантов в процессе обслуживания с тележек групп туристов входит подача:

- а) всех блюд согласованно с меню
- б) лишь подача горячих блюд

Обоснуйте выбор варианта.

8. Укажите отличия репинского стола от шведского.

9. В зале-экспресс реализуется меню:

- а) со свободным выбором блюд
- б) комплексное из 2-х и 3-х вариантов

10. Клиенты гостиниц делают заказы :

- а) по телефону
- б) непосредственно метрдотелю
- в) горничным
- г) дежурному(старшему) официанту

11. Укажите данные , которые фиксируются при принятии заказа на обслуживание в номер.

12. Укажите виды завтраков , предлагаемых в ресторане (кафе) гостиничного комплекса используются следующие методы обслуживания:

а) - полный пансион

- полупансион

- только завтрак

- клубный отдых по типу « Allinclusive»

б) - « Аля карт» - «Табльдот»

- « А парт» - « Буфетное обслуживание»

13. К тематическим мероприятиям относится: _____

Форма текущего контроля	Критерии оценки			
	отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
Тестирование	Глубокое знание темы, 91-100% правильно выполненных заданий или при наборе обучающимся от ___ д о ___ баллов	Хорошее понимание темы, 90-71% правильно выполненных заданий или при наборе обучающимся от ___ д о ___ баллов	Плохое понимание темы, 70-51% правильно выполненных заданий или при наборе обучающимся от ___ д о ___ баллов	Обучающийся не усвоил тему, менее 50% правильно выполненных заданий или при наборе обучающимся от ___ д о ___ баллов

Деловая (ролевая) игра

по учебной дисциплине ОП.04 Организация обслуживания
(наименование учебной дисциплины)

1 Тема (проблема)

Правила оформления и передача заказа на производство, в бар, буфет 2 Концепция игры

Группа делится на несколько команд. Каждой команде необходимо распределить роли и провести процесс приема и оформления заказа и передачи его на производство.

Студенты должны максимально возможно в рамках игры выполнить процесс приема и передачи заказа. Гости должны задавать каверзные вопросы, в некоторых ситуациях изобразить недовольство, чтобы отыгрываемая ситуация помогла раскрыть обучающимся профессиональные навыки работы с различными людьми, разрешения конфликтных ситуаций.

3 Роли:

- Хостес (метрдотель);

- Официанты;

- Бармен;

- Гости.

4 Ожидаемый (е) результат (ы)

Студенты показали хороший уровень работы, отработали профессиональные компетенции, закрепили знания.

Критерии оценки (в баллах):

- 5 баллов выставляется студенту, если работа выполнена чисто, соответствует или выше заявленных требований;
- 4 балла выставляется студенту, если в работе были недостатки, пробелы в знаниях, качество заметно, но допустимо дотягивает до заявленного уровня;
- 3 балла выставляется студенту, если работа выполнена грязно, показано слабое владение предметом;
- 2 балла выставляется студенту, если отказался от участия или работа «свелась» только к присутствию.

Критерии оценки освоения дисциплины на этапе проведения деловой (ролевой) игры

Форма текущего контроля	Критерии оценки			
	отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
Деловая (ролевая) игра	При наборе обучающимся от 20 до 29 баллов	При наборе обучающимся от 10 до 20 баллов	При наборе обучающимся от 0 до 10 баллов	При наборе обучающимся от - 12 до 0 баллов

За участие в деловой игре обучающемуся начисляются баллы в соответствии с представленными ниже критериями:

- инновационность предложенной идеи от 0 до 10 баллов;
- степень проработки материала от 0 до 5 баллов;
- самопрезентация участников команды и результатов их работы от 0 до 5 баллов;
- активность команды во время групповой работы от -3 до +3 баллов;
- аргументированность ответов с целью защитить выдвинутую позицию от -3 до +3 баллов;
- активность команды как оппонента при обсуждении вариантов других команд от -3 до +3 баллов;
- несоблюдение регламента: игровой командой докладчиком от -3 до -1 балла.

Комплект заданий для самостоятельной работы

Самостоятельная работа №1 по теме 5. Этапы организации обслуживания

Вариант -1

Задание1 -Этапы процесса обслуживания.

Задание 2-Предварительная сервировка стола.

Вариант -2

Задание1-Порядок получения и подготовка посуды.

Задание 2-Подготовка персонала к обслуживанию.

Вариант -3

Задание1-Основные правила техники сервировки.

Задание1-Обязанности метрдотеля.

Вариант -4

Задание1- Подготовка приборов со специями.

Задание 2- Порядок получения и подготовки столового белья и приборов.

Форма те-	Критерии оценки
-----------	-----------------

кущего контроля	отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
Самостоятельная работа	Глубокое знание темы, 91-100% правильно выполненных заданий	Хорошее понимание темы, 90-71% правильно выполненных заданий	Плохое понимание темы, 70-51% правильно выполненных заданий	Обучающийся не усвоил тему, менее 50% правильно выполненных заданий

Комплект оценочных средств по формам промежуточного контроля

Методические указания по проведению дифференцированного зачета.

Место проведения: учебная аудитория.

Условия проведения: каждый студент должен работать индивидуально.

Использование вспомогательной литературы и подсказок не допускается.

Порядок проведения: рекомендуется дифференцированный зачет проводить письменно, в виде теста и задачи.

Перечень рекомендуемых вопросов для подготовки к дифференцированному зачету

1. Основные понятия: услуга, процесс обслуживания, качество услуги, метод и форма обслуживания, обслуживающий персонал.
2. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы. Услуги. Требования. Культура обслуживания.
3. Виды торговых и вспомогательных помещений.
4. Столовая посуда: назначение, классификация, требования. Нормы оснащения, Правила хранения и учета.
5. Столовые приборы: виды, назначение, характеристика
6. Столовое белье: виды, ассортимент, размеры, назначение, характеристика.
7. Средства информации: меню, карта вин, сертификаты, лицензии. Требования к информации.
8. Последовательность расположения в меню закусок, блюд напитков.
9. Правила составления и оформления различных видов в меню.
10. Роль сомелье в разработке карты вин.
11. Этапы организации обслуживания
12. Последовательность и порядок проведения подготовительного этапа: приемы сервировки и оформления стола.
13. Подготовка персонала к обслуживанию.
14. Организация процесса обслуживания в ресторанах.
15. Последовательность подачи холодных блюд и закусок.
16. Способы подачи блюд.
17. Правила подачи горячих закусок.
18. Правила подачи супов и горячих блюд.
19. Правила подачи сладких блюд и фруктов
20. Приемы банкеты: определение, назначение, классификация. Понятия дипломатического протокола. Порядок приема заказов на обслуживание торжеств. Роль менеджера в организации банкетной службы.
21. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами:
22. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами.
23. Банкет-фуршет.
24. Банкет-коктейль. Смешанные (комбинирован.) банкеты и приемы.

25. Банкет-чай: назначение характеристика. Особенности подготовки зала к банкет. Русский, английский, французский и японский ритуалы чаепития.
26. Прогрессивные технологии обслуживания в ресторанном бизнесе. Система кейтеринг. Виды кейтеринга.
27. Мерчандайзинг общественного питания. Тематические мероприятия.
28. Обслуживание участников съездов, конференций, фестивалей, совещаний.
29. Обслуживание гостей на высшем уровне (VIP).
30. Особенности обслуживания в гостиницах. Современные требования к организации службы Room-service.
31. Организация труда обслуживающего персонала.

**Форма примерного билета для проведения
дифференцированного зачета**

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова
Отдел среднего профессионального образования

Рассмотрено предметно-цикловой комиссией специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело	Билет к дифференцированному зачету № ____	УТВЕРЖДАЮ:
Протокол № __ от «__» __.202__ г.	Дисциплина ОП.04 Организация обслуживания	Начальник отдела СПО ____ С.А. Марковская (подпись)
Председатель ПЦК _____/Н.С. Грушина/ (подпись) (расшифровка подписи)	Специальность: 43.02.15 Поварское и кондитерское дело	

1. К специальным формам обслуживания относятся следующие виды: _____

2. При обслуживании участников съездов заранее определяется :

- а)- стоимость дневного рациона
 - порядок расчета
 - меню, которое согласовывается с заказчиком
 - сервировка столов
- б) - количество официантов
 - количество посуды и приборов
 - количество столов
 - составление заявок на производство, в буфет и сервизную

3. Питание участников съездов может быть организовано :

- а) за наличный расчет
- б) по безналичному
- в) по талонам

ассортименту, включая изысканные блюда, фирменные, с учетом национальных вкусов

а) банкет-коктейль;

б) банкет с полным обслуживанием;

в) комбинированный банкет;

14. Определите на каком банкете после накрытия стола скатертями, стол сервируют стеклянной посудой: а) комбинированный банкет;

б) банкет-фуршет;

в) банкет с полным обслуживанием;

15. На каком банкете соблюдается следующая подача блюд: сладкие блюда, горячие напитки, кондитерские изделия, фрукты, конфеты?

а) банкет коктейль;

б) банкет- чай;

в) банкет-фуршет;

16. Норма на одного официанта , обслуживающего банкет с полным обслуживанием официантами приходится...

а) 3-4 чел.

б) 2-3 чел.

в) 6-8 чел.

г) 1-2 чел.

17. Норма на одного официанта обслуживающего банкет с частичным обслуживанием официантами...

а) 9-12 чел.

б) 13-15 чел.

в) 6-8 чел .

г) 3-4 чел.

18. Норма на одного официанта при обслуживании прием-фуршет...

а) 15-20 чел.

б) 8-10 чел.

в) 6-8 чел.

г) 3-4 чел.

19. Норма на одного официанта при обслуживании прием-коктейля составляет...

а) 10-15 чел.

б) 15-20 чел.

в) 20-25 чел

20. Чай из самовара на банкете-чае наливает...

а) официант

б) метрдотель

в) хозяин

Ведущий преподаватель

(подпись)

И.В. Литвиненко

(расшифровка подписи)

Форма итогового контроля	Критерии оценки			
	отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
Дифференцированный зачет	Глубокое знание темы, 91-100% правильно выполненных заданий	Хорошее понимание темы, 90-71% правильно выполненных заданий	Плохое понимание темы, 70-51% правильно выполненных заданий	Обучающийся не усвоил тему, менее 50% правильно выполненных заданий

