

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КРАСНОДАРСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)



УТВЕРЖДАЮ

И.о. ректора Краснодарского
кооперативного института

Н.А. Асанова

«02» мая 2024 г.

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ

по профессии

16399 Официант, 4 разряд

Профессиональный стандарт: 33.013

Форма обучения – очная

Трудоемкость – 158 часов

Авторы:

Беспалая О.П., к.ф.н., доцент
Деренкова И.А., к.т.н., доцент

Краснодар, 2024

Программа профессионального обучения по профессии 16399 Официант - М: Российский университет кооперации, 2024. - 48 с.

Программа профессионального обучения по профессии 16399 Официант разработана в соответствии с требованиями профессионального стандарта 33.013 Официант/Бармен, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 09.03.2022 № 115н, с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности/профессии 43.01.01 Официант/Бармен, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 02.08.2013 № 731 (ред. от 13.07.2021).

СОДЕРЖАНИЕ

1	Пояснительная записка	4
2	Перечень компетенций и планируемые результаты освоения программы	7
3	Формы контроля и оценки результатов освоения программы	16
4	Календарный учебный график	17
5	Учебно-тематический план	18
6	Содержание разделов (тем) учебных дисциплин программы	22
7	Оценочные средства	23
8	Учебно-методическое обеспечение программы	30
9	Информационное обеспечение	32
10	Приложение 1 Фонд оценочных средств	33

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Образовательная программа профессионального обучения (ОППО) – предназначена для подготовки обучающихся по профессии рабочего 16399 - «Официант». Программа профессионального обучения «Официант» по содержанию имеет социально-экономическую направленность, ориентирована на изучение психологических особенностей личности, познание мотивов своего поведения, изучение методик самоконтроля, формирование личности как члена коллектива, а в будущем как члена общества, изучение межличностных взаимоотношений, адаптацию в коллективе. Направлена на формирование экономической и деловой культуры, современного экономического мышления обучающихся, предлагает совокупность новых средств решения задач практического опыта, учитывает имеющийся в этой области отечественный и зарубежный опыт.

Актуальность программы обусловлена тем, что в настоящее время обеспечение необходимого уровня обслуживания на в ресторанах, кафе и барах, наверное, одно из самых ответственных направлений работы в сфере общественного питания, так как репутация и доходность предприятий общественного питания зависит не только от безопасной и вкусной кухни, но и от правильно отлаженной системы сервиса. К числу наиболее актуальных проблем относится последовательность и правила подачи блюд, а также использование современных психологических техник общения при обслуживании потребителей.

1.2. Образовательная программа профессионального обучения по профессии 16399 Официант (далее – Программа) представляет собой систему документов на основании установленных квалификационных требований профессионального стандарта 31.013 Официант/ Бармен, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 09.03.2022 № 115н, с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 43.01.01 Официант, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 02.08.2013 № 731.

Нормативную правовую базу разработки составляют:

- Федеральный закон Российской Федерации: «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ;
- приказ Министерства образования и науки от 14.07.2023 № 534 «Об утверждении Перечня профессий, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;

– профессиональный стандарт 31.013 «Официант/Бармен», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 09.03.2022 № 115н;

– федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по профессии 43.01.01 Официант/ бармен, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 02.08.2013 № 731.

В таблице 1 представлена информация о связи образовательной программы профессионального обучения с указанным выше профессиональным стандартом.

Таблица 1 - Связь образовательной программы профессионального обучения с профессиональными стандартами

Наименование программы	Наименование выбранного профессионального стандарта (одного или нескольких)	Уровень квалификации
Образовательная программа профессионального обучения по профессии 16399 Официант	Профессиональный стандарт 31.013 Официант/Бармен, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 09.03.2022 № 115н	4

Образовательная программа профессионального обучения по профессии 16399 Официант направлена на получение компетенций, необходимых для приобретения новой квалификации. Программа регламентирует цели, ожидаемые результаты, содержание, условия и технологии реализации образовательного процесса, оценку качества подготовки слушателя.

1.3. Основная цель образовательной программы профессионального обучения по профессии 16399 Официант – профессиональная и личностная подготовка специалистов к будущей практической деятельности по должности официант 4 разряда, формирование у обучающихся компетенций, необходимых для приобретения новой квалификации и применения полученных компетенций в профессиональной деятельности в обслуживании потребителей в организациях питания.

В процессе реализации программы решаются *задачи*:

1) теоретическая – научить выбирать способы решения задач профессиональной деятельности официанта применительно к различным

контекстам; планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

2) практическая – сформировать умения и навыки обслуживания потребителей организаций питания;

3) воспитательная – сформировать ответственное отношение к профессии официанта и своим обязанностям.

1.4. Форма обучения по образовательной программе профессионального обучения по профессии 16399 Официант – очная, которая сочетает контактную работу обучающихся с преподавателем, включает в себя занятия лекционного типа, и (или) занятия семинарского типа, и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем и производственную практику.

Режим занятий обучающихся по образовательной программе профессионального обучения по профессии 16399 Официант предполагает обучение в течение 1,5 месяца. Занятия организованы не чаще 6 раз в неделю, в промежутке между 13.00 – 21.00 часами, не более 6-ти академических часов в день. Занятия проводятся в соответствии с утвержденным расписанием.

1.5. Категория обучающихся

К освоению образовательной программы профессионального обучения по профессии 16399 Официант допускаются лица, имеющие основное общее или среднее общее образование.

2. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСОВЕНИЯ ПРОГРАММЫ

При разработке и реализации Программы Российский университет кооперации ориентируется на основные виды деятельности, к которым готовится обучающийся, исходя из потребностей рынка труда.

Основной вид деятельности обучающихся:

- Подача блюд и напитков в организациях питания.

Программа ориентирована на развитие обобщенных трудовых функций:

Таблица 2 – Сопоставление описания квалификации в профессиональном стандарте с требованиями к результатам подготовки по федеральному государственному образовательному стандарту среднего профессионального образования:

Профессиональный стандарт	Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования
Обобщенная трудовая функция (ОТФ) или трудовая функция (ТФ) соответствующего уровня квалификации	Вид деятельности (ВД)
ОТФ Обслуживание гостей организации питания, подача блюд и напитков	Обслуживание потребителей организаций общественного питания
Трудовые функции	Профессиональные компетенции по ВД
В/01.4 Принятие заказов у гостей организации питания на блюда и напитки	<p>ПК 1.1. Выполнять подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания.</p> <p>ПК 1.2. Обслуживать потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов.</p> <p>ПК 1.3. Обслуживать массовые банкетные мероприятия.</p> <p>ПК 1.4. Обслуживать потребителей при использовании специальных форм организации питания.</p>

В/02.4 Обслуживание гостей в зале организации питания	ПК 1.2. Обслуживать потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов.
В/03.4 Обслуживание гостей в баре организации питания	ПК 1.2. Обслуживать потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов.
В/04.4 Обслуживание мероприятий в организациях питания и выездных мероприятий	ПК 1.3. Обслуживать массовые банкетные мероприятия. ПК 1.4. Обслуживать потребителей при использовании специальных форм организации питания.
В/05.4 Проведение расчетов с гостями организации питания за сделанные заказы	ПК 1.3. Обслуживать массовые банкетные мероприятия. ПК 1.4. Обслуживать потребителей при использовании специальных форм организации питания.

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Результаты освоения Программы определяются приобретаемыми обучающимися компетенциями, т.е. его способностью применять знания, умения, опыт и личностные качества в соответствии с задачами основных видов деятельности.

В таблице 3 представлены планируемые результаты освоения программы профессионального обучения на основе профессионального стандарта

Таблица 3 - Определение результатов освоения программы профессионального обучения на основе профессионального стандарта

Профессиональный стандарт	Программа профессионального обучения
Вид профессиональной деятельности: Подача блюд и напитков в организациях питания	Освоение вида деятельности: Обслуживание гостей в организациях питания
ОТФ Обслуживание гостей организации питания, подача блюд и напитков	Основной вид деятельности Подача блюд и напитков в организациях питания
В.01/4 Принятие заказов у гостей организации питания на блюда и напитки	<i>Изучение дисциплин:</i> Основы предпринимательской деятельности Требования охраны труда и техники безопасности Основы профессиональной этики Основы санитарии и гигиены Особенности обслуживания посетителей в зале ресторана и туристов в гостинице <i>Проведение производственной практики</i>
<i>Трудовые действия:</i> - Прием, оформление и уточнение заказа гостей организации питания - Рекомендации гостям организации питания по выбору блюд и напитков - Передача заказа гостей организации питания на кухню и в бар организации питания - Досервировка стола в соответствие с заказом гостей организации питания	<i>Формирование знаний:</i> - Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания - Характеристика блюд и напитков, включенных в меню - Правила сочетаемости напитков и блюд - Классификация алкогольных и безалкогольных напитков - Ассортимент алкогольных напитков, рекомендуемых в качестве аперитивов и дигестивов - Классификация чая по степени ферментации, методы заваривания чая - Нечайные чаи: виды, характеристики, отличительные особенности - Классификация кофе по видам и степени обжарки - Сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами - Правила культуры обслуживания, протокола и этикета обслуживания гостей организации питания - Правила создания и редактирования заказа в специализированных программах по приему и оформлению заказов - Порядок и процедура передачи заказа на кухню и в бар - Виды и способы постановки вопросов при определении потребностей гостей - Техника продаж и презентации блюд и напитков - Требования охраны труда, санитарии и гигиены, пожарной безопасности в организациях питания <i>Формирование умений:</i>

	<ul style="list-style-type: none"> - Подавать меню, карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей - Выяснять пожелания и потребности гостя относительно заказа блюд и напитков - Давать пояснения гостям по блюдам и напиткам - Консультировать потребителей по выбору напитков, их сочетаемости с блюдами - Пользоваться автоматизированными программами и мобильными терминалами при приеме заказа на блюда и напитки - Заносить и редактировать данные по заказу в специализированных программах организации питания - Использовать электронное меню, интерактивный стол в организации питания <p><i>Формирование практических навыков в:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - процедурах приема, оформления и уточнения заказа гостей; - организации питания по выбору блюд и напитков - досервировке стола в соответствии с заказом гостей организации питания
<p>В.02/4 Обслуживание гостей в зале организации питания</p>	<p><i>Изучение дисциплин:</i></p> <p>Требования охраны труда и техники безопасности Основы профессиональной этики Основы санитарии и гигиены Особенности обслуживания посетителей в зале ресторана и туристов в гостинице Помещение, инвентарь и оборудование ресторанов и других организаций питания Профессиональная этика и психология</p> <p><i>Проведение производственной практики</i></p>
<p><i>Трудовые действия:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Получение блюд и напитков с кухни и бара организации питания - Подача блюд и напитков гостям организации питания - Замена использованной посуды, приборов и столового белья 	<p><i>Формирование знаний:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания - Правила и очередность подачи блюд и напитков - Требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков - Правила порционирования и подготовки блюд и напитков к презентации в присутствии гостей - Правила выбора столовой посуды, чайной и кофейной посуды, приборов, ресторанных аксессуаров, инвентаря - Правила и техника подачи блюд - Правила и техника подачи вина - Правила и техника подачи пива - Правила и техника подачи коктейлей - Правила и техника подачи крепких спиртных напитков - Правила и техника подачи чая и кофе - Правила и техника замены использованной столовой посуды и столовых приборов - Методы разрешения конфликтных ситуаций

	<p>- Требования охраны труда, санитарии и гигиены, пожарной безопасности в организациях питания</p> <p><i>Формирование умений:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Проверять качество и соответствие оформления блюд и напитков установленным требованиям внутренних стандартов к качеству и оформлению блюд и напитков - Досервировывать, пересервировывать стол в соответствии с заказанными блюдами и последовательностью подачи блюд и напитков - Подавать блюда и напитки с подносов, сервировочных тележек и подсобных столиков - Презентовать гостям блюда и напитки при подаче - Производить операции по подготовке блюда и напитков к презентации в присутствии гостей - Порционировать и доводить до готовности блюда в присутствии потребителей - Разрешать конфликтные ситуации <p><i>Формирование практических навыков в:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - подаче блюд и напитков гостям организации питания; - процедуре замены использованной посуды, приборов и столового белья - бесконфликтном общении с сотрудниками и посетителями
<p>В.03/4 Обслуживание гостей в баре организации питания</p>	<p><i>Изучение дисциплин:</i></p> <p>Требования охраны труда и техники безопасности Основы профессиональной этики Основы санитарии и гигиены Особенности обслуживания посетителей в зале ресторана и туристов в гостинице Помещение, инвентарь и оборудование ресторанов и других организаций питания Профессиональная этика и психология Организация презентаций банкетов и приемов</p> <p><i>Проведение производственной практики</i></p>
<p><i>Трудовые действия:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Оформление витрины и барной стойки - Прием, оформление и уточнение заказа на напитки и барную продукцию организации питания - Рекомендации гостям бара организации питания по выбору напитков и барной продукции - Приготовление и подача алкогольных, безалкогольных коктейлей и напитков - Приготовление и подача чая, кофе 	<p><i>Формирование знаний:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания - Методы и техника обслуживания гостей за барной стойкой и столиками бара - Правила выбора столовой посуды, чайной и кофейной посуды, приборов, ресторанных аксессуаров, барного оборудования и инвентаря - Классификация алкогольных и безалкогольных напитков - Ассортимент алкогольных напитков, рекомендуемых в качестве аперитивов и дигестивов - Классификация чая по степени ферментации, методы заваривания чая

<ul style="list-style-type: none"> - Составление документации, отчетов посредством специализированных программ - Поддержание в чистоте и порядке столов в баре, барной стойки, барного инвентаря, посуды и оборудования 	<ul style="list-style-type: none"> - Нечайные чаи: виды, характеристики, отличительные особенности - Классификация кофе по видам и степени обжарки - Сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами - Правила и техника подачи вина - Правила и техника подачи пива - Правила и техника подачи коктейлей - Правила и техника подачи крепких спиртных напитков - Правила и техника подачи чая и кофе - Порядок и правила составления документации по приготовлению коктейлей - Правила создания и редактирования заказа в специализированных программах по приему и оформлению заказов - Правила и техника замены использованной столовой посуды и столовых приборов - Культура потребления алкогольных напитков - Правила этикета при обслуживании гостей в баре - Правила безопасной эксплуатации оборудования бара - Виды и классификации баров, планировочные решения баров - Правила ведения учетно-отчетной и кассовой документации бара - Нормы расхода сырья и полуфабрикатов, используемых при приготовлении напитков и закусок, правила учета и выдачи продуктов - Условия и сроки хранения продуктов и напитков в баре - Методы разрешения конфликтных ситуаций - Техника продаж и презентации напитков - Технологии наставничества и обучения на рабочих местах - Требования охраны труда, санитарии и гигиены, пожарной безопасности в организациях питания <p><i>Формирование умений:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Подавать карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей - Использовать электронное меню, интерактивный бар - Консультировать гостей по выбору напитков и барной продукции - Эксплуатировать оборудование бара - Пользоваться автоматизированными программами и мобильными терминалами при приеме заказа на напитки и барную продукцию - Заносить в программы и редактировать данные по заказу в специализированных программах - Подготавливать барную стойку и барные столики для подачи напитков и барной продукции
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<ul style="list-style-type: none"> - Осуществлять проверку наличия маркировки алкогольной продукции, а также наличия сопроводительной документации (товарно-транспортные накладные, сертификаты, декларации) - Сканировать акцизную марку посредством 2D-сканера и оформлять списание алкогольной продукции - Осуществлять процедуру списания алкогольной продукции при бое, порче, краже в специализированных программах учета - Готовить, оформлять и подавать алкогольные и безалкогольные коктейли - Готовить и подавать свежавыжатые соки - Готовить, оформлять и подавать чай, кофе - Подавать вино, пиво, крепкие спиртные напитки - Производить операции по подготовке напитков к презентации в присутствии гостей - Разрешать конфликтные ситуации - Производить инвентаризацию продуктов, сырья, используемых при приготовлении напитков и закусок - Комбинировать различные способы приготовления и сочетания основных продуктов с дополнительными ингредиентами для приготовления напитков и закусок - Презентовать напитки с элементами бармен-шоу - Составлять отчеты в специализированных программах учета о выполненных заказах и реализованной продукции в баре - Ставить задачи сотрудникам, находящимся в подчинении, и контролировать выполнение вспомогательных работ по обслуживанию гостей в баре - Составлять заявки на продукты, напитки и сырье, используемые при приготовлении напитков и закусок <p><i>Формирование практических навыков в:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - оформления витрины и барной стойки - приеме, оформлении и уточнении заказа на напитки и барную продукцию организации питания - приготовлении и подаче алкогольных, безалкогольных коктейлей и напитков, чая, кофе - составлении документации, отчетов - поддержании в чистоте и порядке столов в баре, барной стойки, барного инвентаря, посуды и оборудования
<p>В.04/4 Обслуживание мероприятий в организациях питания и выездных мероприятий</p>	<p><i>Изучение дисциплин:</i></p> <p>Требования охраны труда и техники безопасности Основы профессиональной этики Основы санитарии и гигиены Особенности обслуживания посетителей в зале ресторана и туристов в гостинице Помещение, инвентарь и оборудование ресторанов и других организаций питания Профессиональная этика и психология</p>

	<p>Организация презентаций банкетов и приемов Профессиональная этика и психология <i>Проведение производственной практики</i></p>
<p><i>Трудовые действия:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Подготовка зала и инвентаря для обслуживания мероприятий в организациях питания - Подготовка помещения и инвентаря для обслуживания гостей на выездных мероприятиях - Сервировка столов с учетом вида мероприятия - Подача блюд и напитков гостям на мероприятиях в организациях питания и выездных мероприятиях 	<p><i>Формирование знаний:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания - Виды мероприятий в организациях питания и стили их обслуживания - Порядок и правила обслуживания гостей на мероприятиях - Правила подготовки к проведению мероприятий в организациях питания и на выездном обслуживании - Требования охраны труда, санитарии и гигиены, пожарной безопасности в организациях питания <p><i>Формирование умений:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Встречать, принимать гостей на мероприятиях в организациях питания и выездных мероприятиях - Соблюдать время, последовательность и синхронность подачи блюд и напитков при обслуживании гостей мероприятия - Использовать различные стили обслуживания гостей, соответствующие виду мероприятия - Выдерживать температуру подачи блюд и напитков при обслуживании гостей на мероприятиях - Сервировать, досервировывать, пересервировывать столы в соответствии с заказанными блюдами, напитками и последовательностью их подачи <p><i>Формирование практических навыков в:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - подготовке зала и инвентаря для обслуживания мероприятий в организациях питания - подготовке помещения и инвентаря для обслуживания гостей на выездных мероприятиях - сервировке столов с учетом вида мероприятия - подаче блюд и напитков гостям на мероприятиях в организациях питания и выездных мероприятиях
<p>В.05/4 Проведение расчетов с гостями организации питания за сделанные заказы</p>	<p><i>Изучение дисциплин:</i></p> <p>Требования охраны труда и техники безопасности Основы профессиональной этики Основы санитарии и гигиены Особенности обслуживания посетителей в зале ресторана и туристов в гостинице Помещение, инвентарь и оборудование ресторанов и других организаций питания Профессиональная этика и психология Организация презентаций банкетов и приемов <i>Проведение производственной практики</i></p>
<p><i>Трудовые действия:</i></p>	<p><i>Формирование знаний:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания

<ul style="list-style-type: none"> - Подготовка контрольно-кассового оборудования к началу принятия и оформления платежей - Проведение кассовых операций оплаты по счетам за выполненный заказа 	<ul style="list-style-type: none"> - Порядок оформления счетов и расчета по ним с гостями организации питания - Правила эксплуатации контрольно-кассовой техники и POS терминалов - Правила и порядок расчета гостей при наличной и безналичной формах оплаты - Порядок проведения расчетов при наличии программ лояльности и скидок для гостей организации питания - Порядок получения, выдачи и хранения денежных средств - Правила возврата платежей <p><i>Формирование умений:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (далее - POS терминалами) - Проводить оформление счета для оплаты - Применять скидки и наценки при проведении расчета в специализированных программах - Предоставлять счет гостям организации питания - Принимать оплату в наличной и безналичной формах - Оформлять возврат оформленных платежей - Формировать кассовые отчеты в специализированных программах <p><i>Формирование практических навыков в:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - подготовке и проведении кассовых операций оплаты по счетам за выполнение заказа
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Оценка качества освоения образовательной программы профессионального обучения по профессии 16399 Официант предполагает текущий контроль, промежуточную аттестацию по изучаемым дисциплинам и итоговую аттестацию, проводимую в форме квалификационного экзамена. В качестве оценочных средств результатов обучения при реализации Программы применяются перечисленные в таблице 4 формы текущего контроля и промежуточной аттестации.

Таблица 4 – Характеристика оценочных средств

Формируемые компетенции	Способы текущего контроля
ПК 1.1. Выполнять подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания	- разноуровневые задачи и задания; - решение ситуационных задач на практических занятиях
ПК 1.2. Обслуживать потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов	- отработка навыков обслуживания на практических занятиях
ПК 1.3. Обслуживать массовые банкетные мероприятия	- отработка навыков обслуживания на практических занятиях
ПК 1.4. Обслуживать потребителей при использовании специальных форм организации питания.	- отработка навыков обслуживания на практических занятиях

Итоговая аттестация

Оценка качества освоения образовательной программы профессионального обучения по профессии 16399 «Официант» осуществляется квалификационной комиссией в форме квалификационного экзамена с демонстрацией практических трудовых навыков.

К итоговой аттестации допускаются лица, завершившие полный курс обучения по образовательной программе профессионального обучения и успешно прошедшие все формы промежуточной аттестации, предусмотренные учебным планом.

Объем итоговой аттестации в соответствии с учебным планом составляет 4 часа. При условии успешного прохождения итогового аттестационного испытания, выпускнику присваивается квалификация «Официант 4 разряда» и выдается документ установленного образца о квалификации.

4. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Срок реализации программы составляет 1 месяц (4 недели).

Таблица 4 - Календарный учебный график

№ п/п	Курсы (предметы, модули)	Недели			
		1	2	3	4
1	Общепрофессиональные дисциплины	+	+		
2	Специальные дисциплины		+	+	
3	Производственная практика			+	+
4	Итоговый квалификационный экзамен				+
	Итого: 158 часов	38	40	40	40

5. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Таблица 6 – Учебно-тематический план

Индекс	Наименование дисциплин	Общая трудоемкость	Всего, ауд. час.	Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Текущий контроль, шт.			Промежуточная аттестация	
				лекции	лабораторные работы	практические занятия		Тест	Контрольная работа	Реферат, др.	Зачет	Экзамен
ОПД.00	Общепрофессиональные дисциплины	42	26	14		12	16					
ОПД.01	Основы предпринимательской деятельности	8	4	2		2	4	X			X	
ОПД.02	Требования охраны труда и техники безопасности	10	6	4		2	4	X			X	
ОПД.03	Основы профессиональной этики	6	4	2		2	2	X			X	
ОПД.04	Отрядные ценности. История и структура РСО. Позиционирование РСО	6	4	2		2	2					
ОПД.05	Организация деятельности штабов студенческих отрядов	6	4	2		2	2					
ОПД.06	Специфика работы на трудовых просктах студенческих отрядов	6	4	2		2	2	X			X	
СД.00	Специальные дисциплины	50	28	16		12	22					
СД.01	Основы санитарии и гигиены	6	4	2		2	2	X			X	
СД.02	Помещение, инвентарь и оборудование и ресторанов и других организаций питания	10	6	4		2	4	X				X
СД.03	Особенности обслуживания посетителей в зале ресторана и туристов в гостинице	8	4	2		2	4	X				X
СД.04	Организация презентаций банкетов и приемов	10	6	4		2	4	X			X	
СД.05	Профессиональная этика и психология	16	8	4		4	8	X			X	
ПП	Производственная практика	62	62			62		X			X	
	Итого:	154	116	30		86	38					

<i>Индекс</i>	<i>Наименование дисциплин</i>	<i>Общая трудоемкость</i>	<i>Всего, ауд. час.</i>	<i>Аудиторные занятия, час.</i>			<i>СРС, час.</i>	<i>Текущий контроль, шт.</i>			<i>Промежуточная аттестация</i>	
				<i>лекции</i>	<i>лабораторные работы</i>	<i>практические занятия,</i>		<i>Тест</i>	<i>Контрольная работа</i>	<i>Реферат, др.</i>	<i>Зачет</i>	<i>Экзамен</i>
ИА1	Итоговый квалификационный экзамен	4	2			2	2					X
	Всего:	158	118	30		88	40					

6. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ (ТЕМ) УЧЕБНЫХ ДИСЦИПЛИН ПРОГРАММЫ

Раздел 1. Общепрофессиональные дисциплины

ОПД.01 Основы предпринимательской деятельности

Основные исторические этапы развития общественного питания. Значение и перспективы развития предприятий общественного питания в условиях рыночных отношений. Классификация предприятий общественного питания. Виды обслуживания на предприятиях питания

Практическое занятие 1. Значение малого предпринимательства в современных условиях в сфере общественного питания.

ОПД.02 Требования охраны труда и техники безопасности

Инструктаж по технике безопасности. Виды инструктажа: вводный первичный, повторный, внеплановый, текущий. Обязанности работников. Производственная санитария и гигиена. Санитарное состояние, инструкции по санитарному содержанию помещений предприятий общественного питания. Причины возникновения пожаров. Проведение противопожарной подготовки работников. Проведение противопожарной профилактики. Средства и системы пожаротушения.

Практическое занятие 2. Инструкция по охране труда официанта.

ОПД.03 Основы профессиональной этики

Сущность и особенности профессиональной этики работника предприятия общественного питания. Профессиональное поведение работников предприятий сферы услуг, его сущность и принципы. Культура общения работников предприятий общественного питания. Конфликты, их преодоление. Внешний вид официантов: опрятность, скромность в одежде, украшениях, причёске, макияже. Этика взаимоотношений и морально-психологический климат в трудовом коллективе; их влияние на производительность и культуру труда работников.

Практическое занятие 3. Этика делового общения.

ОПД.04 Отрядные ценности. История и структура РСО. Позиционирование РСО

Зарождение движения РСО. Основание единого Центрального штаба ССО. Создание ОРО. Устав Молодежной общероссийской общественной организации «Российские Студенческие Отряды». Корпоративный кодекс Молодежной общероссийской общественной организации «Российские Студенческие Отряды». Миссия и девиз РСО. Ценности и символика. Структура РСО.

Практическое занятие 4. Разработка символики ССО.

ОПД.05 Организация деятельности штабов студенческих отрядов

Виды студенческих отрядов в структуре РСО. Организация работы студотрядов. Формирование штабов и обязанности членов штаба ССО.

Практическое занятие 5. Разработка обязанностей руководителя и членов штаба ССО.

ОПД.06 Специфика работы на трудовых проектах студенческих отрядов

Особенности трудовых отношений в ССО. Требования к участникам. Права и обязанности членов ССО. Охрана труда в ССО.

Практическое занятие 6. Права и обязанности членов ССО.

Раздел 2. Специальные дисциплины

СД.01 Основы санитарии и гигиены.

Основы гигиены питания. Гигиенические требования к факторам внешней среды и к благоустройству предприятий отрасли. Санитарные требования, предъявляемые к механическому (немеханическому) оборудованию, его конструкции и материалу, из которого оно изготовлено. Гигиенические требования, предъявляемые к его расстановке. Санитарные требования, предъявляемые к тепловому оборудованию. Санитарные требования, предъявляемые к кухонной и столовой посуде. Санитарная характеристика тары и упаковочных материалов, в том числе новых упаковочных материалов, изготовленных из полимерных материалов. Личная гигиена и санитарная культура на предприятиях отрасли. Гигиеническое значение регулярного ухода за кожей, полостью рта, руками. Характеристика санитарной одежды, правила ее ношения и хранения. Периодичность медицинских обследований. Виды заболеваний (бактерионосительство) препятствующие допуску к работе на предприятиях отрасли. Профилактические прививки работникам пищеблоков. Санитарная грамотность работников. Личная санитарная книжка работника. Гигиенические основы труда на предприятии общественного питания. Труд и его влияние на здоровье. Понятие о профессиональных вредностях. Профилактика травматизма на предприятиях общественного питания. Санитарные мероприятия по предупреждению микротравм, гнойничковых и прочих заболеваний в горячих, заготовочных и других цехах. Цели и задачи санитарно-пищевого надзора. Виды надзора (предупредительный и текущий), санитарный контроль пищевых объектов (экспертиза продуктов, бактериологический контроль режима производства и др.). Документы, регламентирующие санитарную доброкачественность пищевых продуктов. Способы и средства уборки производственных, торговых и бытовых помещений. Периодичность уборки,

маркировка уборочного инвентаря, а также санитарные требования, предъявляемые к мытью и хранению уборочного инвентаря.

Практическое занятие 7. Оценивание гигиенических условий работы объектов общественного питания.

СД.02 Помещение, инвентарь и оборудование и ресторанов и других организаций питания.

Общие сведения о работе расчетно-кассового оборудования. Холодильное оборудование. Виды механического оборудования, принципы работы с ним. Виды столовой посуды, приборов, стекла, столового белья, их назначение и хранение.

Практическое занятие 8. Классификация бокалов и их назначение.

СД.03 Особенности обслуживания посетителей в зале ресторана и туристов в гостинице

Подготовка торгового зала к обслуживанию клиентов ресторана. Сервировка стола. Общие правила сервировки. Встреча и размещение клиентов. Процесс обслуживания клиентов ресторана. Последовательность уборки столов. Рекомендации по выбору и подача вин.

Практическое занятие 9. Использование различных методов обслуживания с учетом ассортимента заказанных блюд.

СД.04 Организация презентаций, банкетов и приемов.

Виды банкетов. Последовательность действий по организации банкета. Прием заказа и составление меню. Подготовка банкетного зала. Обслуживание банкета. Обслуживание выездных мероприятий.

Практическое занятие 10. Прием заказа банкета с полным обслуживанием.

СД.05 Профессиональная этика и психология

Понятие профессиональной этики. Профессиональное общение и его аспекты. Основы профессиональной этики. Этика в организации. Основы коммуникации. Виды коммуникации. Коммуникация работника на предприятии. Конфликты и способы их урегулирования. Понятие конфликта. Виды конфликтов. Способы урегулирования конфликтов на предприятии. Последствия конфликтов. Психологические типы гостей и взаимодействие с ними. Типы темперамента. Основы психологии при работе на предприятиях общественного питания. Психологические типы гостей, взаимодействие с ними. Понятие темперамента и его типы.

Практическое занятие 11. Правила общения официанта в общении с клиентом.

7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

7.1 ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ И ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Оценка качества освоения образовательной программы профессионального обучения по профессии 11399 Официант предполагает текущий контроль, промежуточную аттестацию по изучаемым дисциплинам и итоговую аттестацию, проводимую в форме квалификационного экзамена. В качестве оценочных средств результатов обучения при реализации Программы применяются перечисленные в таблице 7 формы текущего контроля и промежуточной аттестации.

Таблица 7 – Характеристика оценочных средств

Форма текущего контроля и промежуточной аттестации	Краткая характеристика оценочного средства
<i>Собеседование</i>	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.
<i>Зачет</i>	Преследует цель оценить работу обучающегося, полученные теоретические знания, прочность их, развитие творческого мышления, приобретение навыков самостоятельной работы, умение синтезировать полученные знания и применять их к решению практических задач.
<i>Экзамен</i>	Форма проверки усвоения учебного материала практических занятий, а также форма проверки знаний, умений и компетенций обучающихся в соответствии с утвержденной программой.
<i>Тест, письменный ответ</i>	Система стандартизированных заданий, позволяющая оптимизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося. Направлена на проверку владения терминологическим аппаратом, современными информационными технологиями и конкретными знаниями.
<i>Кейс-метод</i>	Предусматривает решение кейс-задачи – проблемного задания, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. Имитация реального события, сочетающая в целом адекватное отражение реальной действительности, вероятные материальные и временные затраты.
<i>Деловая и/или ролевая игра</i>	Метод, предполагающий создание нескольких команд, которые соревнуются друг с другом в решении той или иной задачи. Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя (под управлением преподавателя) с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.
<i>Разноуровневые задачи и задания</i>	<p>Различают задачи и задания:</p> <p>а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины;</p> <p>б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей;</p> <p>в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.</p>

<i>Ситуационные задачи / практический зачет</i>	Средство проверки умений по решению профессионально-ориентированных ситуаций или задач; владения навыками организации и проведения различных мероприятий в сфере физической культуры и спорта (образовательных, воспитательных, оздоровительных и др.)
-------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

7.2 ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Оценка качества освоения образовательной программы профессионального обучения по профессии 16399 «Официант» осуществляется квалификационной комиссией в форме квалификационного экзамена с демонстрацией практических трудовых навыков.

К итоговой аттестации допускаются лица, завершившие полный курс обучения по образовательной программе профессионального обучения и успешно прошедшие все формы промежуточной аттестации, предусмотренные учебным планом.

Объём итоговой аттестации в соответствии с учебным планом составляет 4 часа. При условии успешного прохождения итогового аттестационного испытания, выпускнику присваивается квалификация «Официант 4 разряда» и выдается документ установленного образца о квалификации.

ВОПРОСЫ для подготовки к КВАЛИФИКАЦИОННОМУ ЭКЗАМЕНУ
По профессии 16399 Официант

1. Назовите высший руководящий орган РСО на федеральном, региональном и местном уровне, в отряде.
2. Дайте определение трудового семестра.
3. Назовите цели РСО.
4. Каковы миссия и девиз РСО.
5. Перечислите основные принципы деятельности РСО.
6. Каковы права и обязанности членов РСО.
7. Назовите виды студенческих отрядов.
8. Методы обслуживания, которые применяются на предприятиях общественного питания.
9. Порядок оказания услуг предприятием общественного питания.
10. Виды и назначение помещений торговой группы.
11. Стили, которые используются в оформлении залов предприятий общественного питания.
12. Мебель, которая используется для оснащения залов.
13. Виды и назначение фарфоровой столовой посуды.
14. Виды и назначение столовых приборов.
15. Основные элементы технологического процесса обслуживания посетителей.
16. Виды меню.
17. Назначение меню и основные требования к его оформлению.
18. Порядок расположения блюд в меню.
19. Порядок расположения напитков в карте напитков.
20. Основные способы подачи блюд.
21. Способы расчета с посетителями в ресторанах и кафе.
22. Способы продвижения ресторанных услуг.
23. Правила подачи пяти различных холодных закусок.
24. Приведите примеры подачи двух-трех видов горячих закусок.
25. Правила подачи супов.
26. Функции метрдотеля при организации банкета.
27. Виды банкетов.
28. Особенности организации банкета с полным обслуживанием официантами.
29. Прогрессивные технологии обслуживания.
30. Обслуживание питанием пассажиров железнодорожного транспорта.
31. Обслуживание питанием пассажиров воздушного транспорта.
32. Особенности обслуживания гостей на высшем уровне.
33. Услуги, представляющиеся иностранным туристам.

34. Организация питанием иностранных туристов.
35. Организация питанием иностранных туристов в пути следования.
36. Организация диетическое питание по месту работы.
37. Виды меню и их характеристика.

ТИПОВОЕ ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
для квалификационного экзамена
по профессии 16399 Официант

Инструкция

Внимательно прочитайте задание.

Задание

1. Выполнить предварительную сервировку стола, подготовиться к встрече и обслуживанию гостей
2. Провести встречу гостей, принять заказ по меню со свободным выбором блюд
3. Передать заказ на кухню
4. Выполнить сервировку стола (посуда, салфетки и иные аксессуары) в соответствии с полученным заказом
5. Получить выполненный заказ блюд с кухни
6. Сервировать стол полученными блюдами с кухни
7. Выполнить текущее обслуживание клиентов (своевременная уборка использованной посуды, текущее оформление стола)
8. Произвести расчет с клиентом

Критерии оценки результатов квалификационного экзамена

Критерии оценки квалификационного экзамена в форме комплексного практического задания

Оценка «отлично» – комплексное практическое задание выполнено полностью, качественно, соблюдая правильный алгоритм выполнения операций, в соответствии с нормативными локальными актами, с соблюдением правил техники безопасности в соответствии с инструкциями.

Оценка «хорошо» - комплексное практическое задание выполнено полностью, качественно, соблюдая правильный алгоритм выполнения операций, в соответствии с нормативными локальными актами, с соблюдением правил техники безопасности в соответствии с инструкциями. Но есть мелкие недочеты, которые не оказывают существенное влияние на качество работы

Оценка «удовлетворительно» - комплексное практическое задание выполнено правильно и самостоятельно, однако, есть недочеты (не более 2 пунктов из перечисленных):

- допущены нарушения последовательности выполнения работ,
- ошибки в заполнении первичных документов,
- время выполнения задания незначительно превышает нормативное,
- допущены грубые ошибки в технике безопасности,
- неумелое использование нормативной документации и инструкции

Оценка «неудовлетворительно» - обучающийся не справляется самостоятельно с практическим заданием, допускает грубое нарушение охраны

труда и техники безопасности, не владеет нормативными документами и инструкциями.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

8.1. Методическое обеспечение

В соответствии с Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки России) от 01 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» организация образовательного процесса при реализации образовательной программы профессионального обучения регламентируется настоящей основной образовательной программой, учебным планом; программами учебных дисциплин; материалами, обеспечивающими качество подготовки и итоговой аттестации обучающихся.

8.2. Материально-техническое обеспечение

Образовательная программа профессионального обучения по профессии 16399 Официант обеспечена наличием учебных аудиторий для проведения занятий лекционного типа, для проведения занятий семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оборудованных учебной мебелью, укомплектованных мультимедийным оборудованием для наглядной демонстрации учебного материала. Кроме того, в университете имеется лаборатория «Учебный бар», оборудованный необходимой мебелью и инвентарём:

1	стол сервировочный 2092-МАН - 4 шт. стол сервировочный 80145 Ch 35x62xh60 (хром.) – 3 шт.
2	стул «Ромашка» каркас хромированный, сидение к/з черного цвета – 24 шт.
3	стеллаж для стаканов комб.напольный ПСКСК-5 – 3 шт.
4	стеллаж кухонный ПСКК-1200 (полки нерж., стойки оцинк.) – 1 шт.
5	стол – моечная ванная, 3 секц. 400x400x250 НСОЗМ-16/7БР ЭН NICOLD – 1 шт.
6	бокал 225 мл. – 2 шт. бокал для бренди 200 мл. – 2 шт. бокал для вина – 2 шт. бокал пивной 0,3 л – 1 шт. бокал пивной 360 мл. – 1 шт. коктейльная рюмка 170 мл. – 2 шт. стопка 55 мл – 2 шт. стопка 60 мл. – 2 шт.
7	набор тарелок Wilmax ENGLAND Julia Vysotskaya WL-880100 JV/6C, D20 см из 6 шт., белый – 2 комплекта

	тарелка MAXWELL & WILLIAMS «Лилия» MW580-AY0041, 13x13 см, белый – 2шт. тарелка MAXWELL & WILLIAMS «Лилия» MW580-AY0044, D 23 см, белый – 2шт. тарелка Pasabahce «Аврора» 10499, D31,5 см. – 2 шт.
8	Набор столовых приборов BERKRAFT Ferego NNC36G. На 6 персон, 24 предм. – 2 комплекта
9	набор чайных пар Wilmax ENGLAND Julia Vysotskaya WL-880105-JV/6C, на 6 персон. 240 мл., белый – 2 комплекта
10	Столовое белье (скатерти, салфетки) – 4 комплекта

9. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Список литературы:

Оробейко, Е. С. Организация обслуживания: рестораны и бары : Учебное пособие / Е.С. Оробейко, Н.Г. Шередер. - Москва : Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 320 с.: ил.; . - (ПРОФИЛЬ). ISBN 978-5-98281-066-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/261600>

Изосимова, И. В. Искусство обслуживания в ресторанных заведениях : учебное пособие / И. В. Изосимова, О. М. Сергачева. - Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2021. - 172 с. - ISBN 978-5-7638-4249-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1818948>

Рождественская, Л. Н. Гостеприимство и сервис в индустрии питания : учебное пособие / Л.Н. Рождественская, С.И. Главчева, Л.Е. Чередниченко. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 179 с., [4] с. : цв. ил. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016163-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1234162>

Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. - 9е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2022. - 248 с. - ISBN 978-5-394-04308-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1865730>

Мрыхина, Е. Б. Организация производства на предприятиях общественного питания : учебное пособие / Е.Б. Мрыхина. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0858-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1679674>

Джум, Т. А. Санитария и гигиена питания : учебник / Т.А. Джум, М.Ю. Тамова, М.В. Букалова. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2021. — 544 с. — (Бакалавриат). - ISBN 978-5-9776-0475-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1211780>

Электронно-библиотечные системы и ресурсы:

1. IPRsmart <https://www.iprbookshop.ru/>
2. BOOK.ru www.Book.ru
3. ZNANIUM.COM <http://znanium.com/>
4. eLibrary

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО
ТЕМЕ «ОСНОВЫ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

1. Кто занимается предпринимательской деятельностью?
 - а) юридическое лицо
 - б) физическое лицо
 - в) все ответы верны
2. Раскройте участников налоговых отношений
 - а) налогоплательщики
 - б) налоговые агенты
 - в) все ответы верны
3. Учредительный договор – это?
 - а) документ, на основании которого образуется и действует предприятие
 - б) правила, регулирующие взаимоотношения учредителей предприятия в определенной сфере хозяйственной деятельности
 - в) все ответы верны
4. Прекращение юридического лица при отсутствии правопреемника в его правах и обязанностях:
 - а) реорганизация
 - б) структуризация
 - в) реструктуризация
 - г) ликвидация
5. Деятельность юридического лица регламентируется:
 - а) Трудовым кодексом РФ
 - б) Гражданским кодексом РФ
 - в) Административно-процессуальным кодексом РФ
 - г) все ответы верны
6. Какие виды риска вы знаете?
 - а) коммерческий
 - б) страховой
 - в) все ответы верны
7. Что из перечисленного является задачами организации труда?
 - а) экономические задачи
 - б) психофизиологические задачи
 - в) социальные задачи
 - г) все ответы верны
8. Количественная характеристика персонала предприятия измеряется такими показателями как?
 - а) списочная численность
 - б) явочная численность
 - в) среднесписочная численность

г) все ответы верны

9. Субъектами предпринимательской деятельности являются:

а) граждане

б) юридические и физические лица

в) народ

г) все ответы верны

10. К основанию утраты статуса индивидуального предпринимателя можно отнести:

а) только смерть индивидуального предпринимателя

б) заявление гражданина об аннулировании его государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя

в) все ответы верны

11. Юридическое лицо – это?

а) Организация, имеющая собственное название

б) гражданин, имеющий статус юридического лица

в) имеющая собственное наименование и обладающая имущественной обособленностью организация

12. Общая правоспособность индивидуального предпринимателя – это?

а) способность иметь только гражданские права и обязанности, которые соответствуют целям деятельности, предусмотренным в его учредительных документах

б) способность иметь любые гражданские права и обязанности, которые вообще может иметь индивидуальный предприниматель

в) способность отвечать за свои действия

13. Реорганизация – это?

а) Способ создания и (или) прекращения юридических лиц, вследствие которого происходит преемство в правах и обязанностях между юридическими лицами

б) прекращение деятельности юридических лиц, без перехода их субъективных прав и обязанностей в порядке правопреемства к другим лицам

в) соединение нескольких организаций в одну

14. Раскройте понятие гражданско-правового договора

15. Этот показатель является важнейшим показателем эффективности труда

а) производительность труда

б) оплата труда

в) нормирование труда

16. Особый вид предпринимательской деятельности, требующий определенных теоретических и практических навыков?

а) специальность

б) профессия

в) профессионально-квалифицированная структура кадров

17. Что такое социальная помощь, каковы ее виды?

18. Раскройте классификацию организационно-правовых форм некоммерческих юридических лиц

- а) учреждения, фонды, объединения, потребительский кооператив
- б) учреждения, фонды, объединения, производственный кооператив
- в) нет правильного ответа

19. Какие виды налогов вы знаете?

- а) государственные, территориальные и муниципальные
- б) федеральные, региональные и местные
- в) все ответы верны

20. Дайте определение понятию гражданская дееспособность

11. Для регистрации гражданина в качестве индивидуального предпринимателя и приобретения им предпринимательской правоспособности необходимо, чтобы он:

- а) достиг 13-летнего возраста
- б) был ограничен в своей правоспособности в части возможности заниматься предпринимательской деятельностью
- в) не был признан судом недееспособным и не был ограничен в дееспособности

12. Для государственной регистрации необходимо предъявить следующие документы:

- а) заявление, составленное по установленной форме, документ об оплате регистрационного сбора, согласие родителей (усыновителей, попечителей)
- б) паспорт
- в) документ об образовании

13. Гражданская правоспособность – это?

- а) способность иметь любые гражданские права и обязанности, которые вообще может иметь организация
- б) способность иметь гражданские права и нести гражданские обязанности
- в) способность отвечать за свои действия

14. Устав – это?

- а) нормативно-правовой акт
- б) локальный акт самой организации, который содержит большинство из тех сведений, которые отражаются в учредительном договоре и утверждаются учредителем
- в) учредительный договор

15. Ликвидация юридического лица – это?

- а) Способ создания и (или) прекращения юридических лиц, вследствие которого происходит преемство в правах и обязанностях между юридическими лицами
- б) прекращение деятельности юридических лиц, без перехода их субъективных прав и обязанностей в порядке правопреемства к другим лицам
- в) закрытие предприятия

16. Что такое оплата труда, какие формы оплаты труда вы знаете?

17. На какие категории подразделяются работники?

- а) сезонные
- б) постоянные
- в) временные

г) все ответы верны

18. Какое наказание за предпринимательскую деятельность без регистрации?

а) штраф до 300.000 рублей

б) административные работы

в) все ответы верны

19. Раскройте понятие и виды занятости.

20. Реорганизация – это?

а) Способ создания и (или) прекращения юридических лиц, вследствие которого происходит преемство в правах и обязанностях между юридическими лицами

б) прекращение деятельности юридических лиц, без перехода их субъективных прав и обязанностей в порядке правопреемства к другим лицам

в) соединение нескольких организаций в одну

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ТЕМЕ «ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА И ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ»

1. Кем утверждаются правила внутреннего трудового распорядка предприятия?

А) Общим собранием (конференцией) работников предприятия по представлению администрации. +

Б) Внутренним собранием.

В) Городское собрание.

2. На кого возложена ответственность за состояние условий и охраны труда на предприятии?

А) На рабочего

Б) На начальника отдела

В) На руководителя предприятия. +

3. На кого возложена организационно-методическая работа по управлению охраной труда на предприятии?

А) На отделе управления

Б) На ответственном

В) На службу охраны труда. +

4. Кто составляет список профессий и должностей, в соответствии с которым работники подразделения должны проходить медицинские осмотры?

А) Рабочий

Б) Руководитель подразделения с помощью инженера по охране труда. +

В) Краевой орган власти

5. Кто должен проводить вводный инструктаж по охране труда с руководителем подразделения?

- А) Работник службы охраны труда.+
- Б) Начальник отдела.
- В) Ответственное лицо

6. Кто несет ответственность за организацию своевременного и качественного обучения по охране труда в подразделении предприятия?

- А) Орган власти
- Б) Пожарная служба
- В) Руководитель подразделения.+

7. На кого возложен контроль за своевременным проведением проверки знаний по охране труда руководителей и специалистов?

- А) На государственную инспекцию труда на воздушном транспорте.+
- Б) На внутреннюю службу безопасности
- В) Другая организация+

8. Кто должен проводить вводной инструктаж по охране труда со всеми вновь принимаемыми на работу?

- А) Начальник
- Б) Директор
- В) Инженер по охране труда.+

9. На кого возложен контроль за выполнением установленного порядка допуска к работам повышенной опасности на предприятии?

- А) Служба безопасности.
- Б) На руководителя предприятия.+
- В) На ответственное лицо.

10. Кто должен составлять перечень профессий и должностей работников, освобожденных от первичного инструктажа на рабочем месте?

- А) Руководитель подразделения.+
- Б) Генеральный директор.
- В) Рабочий

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ТЕМЕ «ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ»

- 1. Этика - это философская наука, объектом изучения которой ...
 - А. является мораль.+
 - В. являются нравственные отношения.
 - С. являются нравственные проблемы общества.

D. является Закон.

2. Основные понятия этической науки, отражающие наиболее существенные элементы морали - это ...

A. категории этики.+

B. тезаурус этики.

C. принципы этики.

D. тезисы эклиптики.

3. Мораль - это ...

A. общепринятые в рамках социальной общности (группы) правила, образцы поведения или действия в определённой ситуации.

B форма общественного сознания, в которой отражаются идеи, представления, принципы и правила поведения людей в обществе.+

C общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению.

4. В основании общественной морали лежат интересы:

A. Общечеловеческие+

B. Государства

C. Отдельной группы людей

D. Конкретной группы людей

5. Социальные нормы - это ...

A правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством.

B правила поведения людей при совершении обрядов.

C общепринятые, в рамках социальной общности (группы), правила, образцы поведения или действия в определённой ситуации. +

6. Социальные нормы, регулирующие поведение человека в обществе, его отношение к другим людям, к обществу и к себе - это ...

A. моральные нормы. +

B. корпоративные нормы.

C. правые нормы.

D. модальные нормы.

7. Традиции - это ...

A. наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.+

B. правила поведения, которые устанавливаются самими общественными организациями и охраняются с помощью мер общественного воздействия, предусмотренных уставами этих организаций.

C. духовно-нравственные правила человеческого общежития, основанные на представлении людей о Боге как творце мироздания.

8. Совокупность поступков человека, имеющих нравственное значение и совершаемых им в относительно продолжительный период времени называется ...

- A достоинством.
- B совестью.
- C поведением.+
- D нравственностью.

9. Справедливость - это ...

A понятие морального сознания, характеризующее соответствующее распределение блага и зла между людьми.+

B. предрасположенность личности воспринимать и оценивать информацию, процессы, явления и готовность действовать в соответствии с этой оценкой.

C категория этики, характеризующая способность личности осуществлять моральный самоконтроль, самостоятельно формулировать для себя нравственные обязанности, требовать от себя их выполнения и производить самооценку совершаемых поступков.

10. Совесть индивида определяется его способностью ...

- A поступать согласно велениям нравственного долга.+
- B ориентироваться на мнение окружающих.
- C руководствоваться политическими взглядами.
- D своевременно оплачивать счета.

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ТЕМЕ «СПЕЦИФИКА РАБОТЫ НА ТРУДОВЫХ ПРОЕКТАХ СТУДЕНЧЕСКИХ ОТРЯДОВ»

1 Выберите уставную аббревиатуру Российских студенческих отрядов.

- МОО «РСО»
- МООО «РОС»
- МООО «РСО»
- МОООО «РСО»

2 Структурное звено, организованное после создания на базе ВУЗа или муниципалитета более 3-х отрядов - это...

- Региональный штаб
- Центральный штаб
- Окружной штаб
- Штаб ВУЗа
- Пискарёва Ксения Дмитриевна
- Киселев Михаил Сергеевич

3 «Мы – ведущая молодежная организации России – содействуем развитию студенчества, молодежи, общества и страны, эффективно привлекая и объединяя человеческие, экономические и социальные ресурсы.» - это...

- Девиз РСО
- Девиз СО ЦФО
- Девиз РязСО
- Миссия РСО

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ТЕМЕ «ОСНОВЫ САНИТАРИИ И ГИГИЕНЫ»

1 Существует три вида загрязнения пищевых продуктов. Выберите их:

- а) бактериальное+
- б) химическое
- в) механическое+
- г) физическое
- д) биологическое+

2 Вторичное загрязнение пищи микроорганизмами происходит в случае:

- а) когда сотрудник сначала берется за сырые продукты, а затем, не помыв тщательно руки, за приготовленные и готовые к употреблению;+
- б) на загрязненной остатками пищи, особенно после обработки сырой, грязной продукции, рабочей поверхности обрабатываются готовые к употреблению продукты;
- в) сырые продукты не убираются на хранение в холодильник немедленно;
- г) использования ветоши, загрязненной, не обработанной дезинфицирующими средствами, для мытья посуды и оборудования;
- д) при нарушении правил ручной мойки посуды;
- е) совместного хранения сырых и готовых к употреблению продуктов.

3 Под поверхностью, соприкасающейся с продуктами, подразумевается:

- а) поверхность оборудования;
- б) поверхность посуды;
- в) поверхность тары;
- г) поверхность разделочных досок;
- д) все ответы верны+

4 Понятия «гигиеничный» и «чистый» - это одно и то же:

- а) да;
- б) нет+

5 Размножение бактерий, в т.ч. болезнетворных, быстрее и чаще всего отмечается в продуктах:

- а) скоропортящихся+
- б) бакалейной группы (макаронны, мука, растительное масло)
- в) прошедших тепловую обработку
- г) свежих овощах, фруктах, ягодах
- д) замороженных

6 Благоприятной питательной средой для развития бактерий является среда, содержащая большое количество:

- а) белков
- б) жиров
- в) микроэлементов
- г) влаги+
- д) углеводов

7 Особо скоропортящиеся продукты – это продукты, не подлежащие хранению без холода, а максимальный срок хранения при температуре не выше плюс 6⁰С составляет от 6 до 72 часов, в зависимости от вида продукта:

- а) да+
- б) нет

8 Наиболее благоприятным для размножения бактерий является раствор с показателем рН равным:

- а) 5-7;
- б) 8-14;
- в) 1-3+

9 Температурный режим хранения продуктов, при котором повышается опасность возникновения острых кишечных инфекций и пищевых отравлений находится в интервале:

- а) от плюс 2⁰с до плюс 55⁰с
- б) от плюс 15⁰с до плюс 30⁰с+
- в) от плюс 6⁰с до плюс 50⁰с

10 Для использования показателя времени как контролирующего фактора размножения бактерий мы должны:

- а) наносить на контейнеры с готовыми блюдами и полуфабрикатами маркировку, с указанием времени их приготовления
- б) списывать готовые блюда с истекшим сроком реализации
- в) не хранить немаркированные продукты и списывать продукты с истекшим сроком годности
- г) все ответы верны+

11 Болезнетворные бактерии гибнут при отсутствии кислорода:

а) да;

б) нет.+

12 Оптимальная температура размножения бактерий от плюс 20 до 37⁰С.

а) да; +

б) нет.

13 Важнейшими факторами для размножения бактерий являются:

а) время

б) кислород

в) свет

г) температура+

д) рН – показатель

14 Факторы, содействующие развитию плесени на продуктах:

а) антисанитарные условия хранения пищевых продуктов

б) высокая влажность+

в) несоблюдение правил личной гигиены

15 Для предупреждения возникновения острых кишечных инфекций и пищевых отравлений в ресторане, вызванных действием болезнетворных микроорганизмов, необходимо предупредить:

а) попадание микроорганизмов в пищевые продукты+

б) их размножение в пищевых продуктах

в) разными способами уничтожать их в пищевых продуктах

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ТЕМЕ «ПОМЕЩЕНИЕ, ИНВЕНТАРЬ И ОБОРУДОВАНИЕ И РЕСТОРАНОВ И ДРУГИХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПИТАНИЯ»

1. Рабочая камера предназначена для:

а) Удержания продукта в положении удобном для обработки рабочим инструментом; +

б) Хранения продукта длительное время;

с) Включения работы машины.

2. Техническое обслуживание это:

а) Действия, предназначены для измерений показаний состояния оборудования;

б) Действие или комплекс действий, направленных на поддержание оборудования в рабочем состоянии при его хранении и транспортировке; +

с) Специальное хранение не рабочего оборудования.

3. Виды ремонта работоспособности машин:
 - a) Текущий, внеплановый;
 - b) Внеплановый, запланированный;
 - c) Текущий, капитальный. +

4. Монтаж это:
 - a) Совокупность действий связанных с распаковкой, установкой, подключением и принятия в эксплуатацию оборудования; +
 - b) Действия, предназначены для установки оборудования;
 - c) Совокупность действий направленных на демонтаж оборудования.

5. Рубильник предназначен для:
 - a) Включения и выключения электроприборов; +
 - b) Включения и регулировки напряжения;
 - c) Выключения электроприборов.

6. Тепловые аппараты предназначены для:
 - a) Холодной обработки продуктов;
 - b) Тепловой обработки продуктов; +
 - c) Смешивания компонентов.

7. Классификация кипятильников по способу действия:
 - a) Комбинированного действия;
 - b) Периодического действия;
 - c) Комбинированного и периодического действия. +

8. Классификация компрессоров холодильных машин по холодному агенту:
 - a) Фреоновые и аммиачные; +
 - b) Гелиевые;
 - c) Воздушные.

9. Какой емкости выпускаются пищеварильные перекидные котлы:
 - a) 100 л;
 - b) 40 и 60 л; +
 - c) 150 л и 200 л.

10. До какой максимальной температуры подогреваются продукты в мармитах:
 - a) 100 °С;
 - b) 40-50 °С;
 - c) 55-60 °С. +

11. Классификация теплового оборудования предприятий общественного питания:

- a) По технологическому назначению; +
- b) По способу нагревания;
- c) По источнику тепла.

12. Какую самую низкую температуру обеспечивают низкотемпературные холодильные камеры:

- a) От -16°C до -18°C ; +
- b) От -6°C до -10°C ;
- c) От 0°C до -6°C .

13. На каких предприятиях общественного питания используют малогабаритное модульное оборудование:

- a) В ресторано-отельных комплексах;
- b) В столовых больших предприятий;
- c) В специализированных кафе и барах. +

14. Время хранения блюд в мармитах не должно превышать:

- a) 5 часов;
- b) 2 часа; +
- c) 1 час.

15. Фритюрница это:

- a) Аппарат для жарки овощей;
- b) Аппарат для жарки полуфабрикатов в фритюре; +
- c) Аппарат для жарки мяса.

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ТЕМЕ «ОСОБЕННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ В ЗАЛЕ РЕСТОРАНА И ТУРИСТОВ В ГОСТИНИЦЕ»

1. Лезвия всех ножей должны быть направлены:

- A) Вправо
- B) Влево +
- C) Столовый и закусочный ножи повернуты друг к другу лезвием

2. Ножей и вилок на столе не должно быть более:

- A) Двух пар
- B) Трех пар +

С) Четырех пар

3. Когда следует дополнять бокалы вином из уже открытой бутылки

- А) Когда бокалы становятся пустыми
- В) Когда вина в бокалах останется на одну треть+
- С) Когда гость сам попросит об этом

4. В каком виде следует подавать белые сухие вина?

- А) Подогретыми до 18–20 градусов
- В) Охлажденными до 5–6 градусов
- С) Охлажденными до 10–12 градусов+

5. Принимая заказ, следует находиться:

- А) С правой стороны от гостя, двигаясь вокруг стола по часовой стрелке
- В) С левой стороны от гостя, двигаясь вокруг стола против часовой стрелки+
- С) С правой стороны от гостя, свободно переходя к тем гостям, которые готовы сделать заказ;

6. Что должен ответить официант на просьбу гостя порекомендовать какое-то блюдо?

- А) «У нас все вкусное!»
- В) «Что вы предпочитаете – мясо или рыбу?» +
- С) «Вот это блюдо очень вкусное, вам надо его попробовать!»

7. В какой последовательности следует подавать вторые блюда

- А) Мясные и блюда из птицы и дичи, рыбные, овощные блюда, мучные, яичные блюда
- В) Рыбные блюда, мясные и блюда из птицы и дичи, овощные, мучные, яичные блюда
- С) Овощные, рыбные блюда, мучные, яичные блюда, мясные и блюда из птицы и дичи +

8. Когда следует убирать грязную посуду и приборы?

- А) У каждого гостя, как тот закончил есть+
- В) После того, как все сидящие за столом закончили есть
- С) После того, как хозяин стола попросит убрать посуду

9. Когда принято подавать счет?

- А) Счет подается сразу после подачи последнего блюда
- В) Счет подается по просьбе посетителей +
- С) Счет подается без просьб клиентов сразу после окончания обеда

10. Как принято подавать счет?

- А) Счет подается на блюдечке в развернутом виде, чтобы все гости могли видеть итоговую сумму
- В) Счет подается в свернутом виде или в специальной папочке +
- С) Оба ответа верны

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ТЕМЕ «ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕЗЕНТАЦИЙ БАНКЕТОВ И ПРИЕМОВ»

1. Званый завтрак, обед или ужин, устраиваемый в честь какого-либо лица, события или торжества.

- а) прием+
- б) праздник
- с) банкет

1. Сколько видов банкета вы знаете?

- а) 6+
- б) 7
- с) 8

2. Кто принимает заказы на обслуживание банкетов?

- а) директор+
- б) администратор+
- с) технолог
- д) официант

4. Какова особенность банкета за столом с полным обслуживанием?

- а) размещение гостей за столом произвольное
- б) подача всех блюд, напитков официантами+
- с) все блюда и закуски ставят на столы заранее

5. Какое количество официантов обслуживает одного гостя на банкете с частичным обслуживанием?

- а) 3-4
- б) 6-8
- с) 9-12+

6. С каких предметов начинают сервировку стола?

- а) стеклянная посуда
- б) тарелки+
- с) столовые приборы

7. Продолжительность банкета с полным обслуживанием составляет:

- а) 50-60 минут+

- b) 1-1,5 часа
- c) 1,5-2 часа

8. Укажите правильно порядок подачи блюд и закусок:

- a) горячая закуска (2)
- b) холодная закуска (1)
- c) десерт(4)
- d) второе горячее блюдо (3)

9. Какой документ оформляется при приеме заказа на проведение банкета?

- a) план-меню
- b) накладная
- c) заказ-счет +

10. Какой характер носит банкет с частичным обслуживанием?

- a) неофициальный +
- b) официальный

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ТЕМЕ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ»

1. Как не следует поступать, если гость утверждает, что в счет включены лишние блюда?

2.5.1. Напомнить, какое блюдо и в какой момент заказывалось

+

2.5.2. Апеллировать к другим гостям за столиком, создавая своего рода "общественное мнение"

2.5.3. Убрать из счета лишние блюда по первому требованию посетителя

2. Если гость плохо воспитан и грубит официанту, делает необоснованные замечания и всячески провоцирует конфликт, используя фразы типа: "Ты меня хорошо слышишь?" и "Побыстрее давай":

a) Лучшая защита - нападение. Нужно жестко пресечь выходки грубияна, позвать швейцара, заставить оплатить принесенные по заказу блюда и выдворить гостя;

b) Клиент всегда прав. Нужно извиниться и делать все, что просит гость, чтобы его успокоить, со словами: "Ваши замечания будут учтены".

с) Не реагировать на грубость. Улыбнуться в ответ на грубость и сказать: Спасибо за заказ. Очень правильный выбор. Мы постараемся, чтобы Вам у нас понравилось. +

3. При недовольных высказываниях гостя, официант должен:

2.5.3.1. Внимательно выслушать гостя, не перебивая его.+

2.5.3.2. Не дослушав, продолжить заниматься своими делами

4. Какой фразой официант, может извиниться перед гостем:

а) " Да ладно, не так уж это и страшно, все нормально " .

б) "Извините, но это не мои проблемы".

с) " Приношу свои извинения. Мы решим эту проблему " . +

5. При общении с гостем необходимо

а) Смотреть в меню

б) Смотреть в глаза+

с) Отводить взгляд в сторону

Критерии оценивания тестовых заданий:

В зависимости от типа вопроса ответ считается правильным, если:

- в тестовом задании закрытой формы с выбором ответа выбран правильный ответ;

- в тестовом задании открытой формы дан правильный ответ;

- в тестовом задании на установление соответствия, если сопоставление произведено верно для всех пар;

- в тестовом задании на установление правильной последовательности установлена правильная последовательность.

«Зачтено» - если правильные ответы составляют 70 % и более

«Не зачтено» - если правильные ответы составляют 69 % и менее.

Оценка «отлично», если правильные ответы составляют 100 - 90%

Оценка «хорошо», если правильные ответы составляют 89 – 80 %

Оценка «удовлетворительно», если правильные ответы составляют 79 – 70 %

Оценка «неудовлетворительно», если правильные ответы составляют 69 % и менее.