

Приложение 6.11 к ОПОП 43.02.15 Поварское и кондитерское дело



Министерство образования Свердловской области  
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
Свердловской области  
«ПОЛИПРОФИЛЬНЫЙ ТЕХНИКУМ ИМ. О.В.ТЕРЁШКИНА»

**РАССМОТРЕНО НА МК:**

Протокол № 01 от 01.09.2025 г.

Председатель МК Макух /Е.В. Макух /



**УТВЕРЖДАЮ:**

Директор ГАПОУ СО

"Полипрофильный техникум  
им. О.В. Терёшкина"

Ж.А.Бушель

Приказ № 102/ОД 23.10.2025 г

**СОГЛАСОВАНО:**

Зам. директора по УМР:

Белова /И.Ю. Белова/

09 2025 г.

**КОМПЛЕКТ КОТРОЛЬНО- ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ДЛЯ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.04 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ**

основной профессиональной образовательной программы  
среднего профессионального образования  
программы подготовки специалистов среднего звена  
по специальности

**43.02.15 ПОВАРСКОЕ И КОНДИТЕРСКОЕ ДЕЛО**

очное отделение

г. Лесной  
2025 г.

Контрольно-оценочные средства разработаны на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело, утверждённая приказом Минобрнауки России от 9 декабря 2016 г. (ред. от 17.12.2020г) № 1565 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело» (зарегистрировано в Минюсте России 20.12.2016 № 44828).

ОРГАНИЗАЦИЯ-РАЗРАБОТЧИК: ГАПОУ СО «Полипрофильный техникум им. О.В. Терешкина»

РАЗРАБОТЧИК: Макух Елена Викторовна, преподаватель

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств.....4
2. Описание правил оформления результатов оценивания.....7
3. Комплект оценочных средств .....7

## I. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

Данные оценочные средства предназначены для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «ОП04 Организация обслуживания» по ОП СПО ППССЗ 43.02.15 Поварское и кондитерское дело.

Промежуточная аттестация проводится на 2 курсе в 4 семестре. В виде экзамена.

Для выполнения экзамена по учебной дисциплине «ОП04 Организация обслуживания», отводится 6 академических часов.

Проводится в виде устных ответов по билетам.

Материально-техническое обеспечение для выполнения заданий дополнительного оборудования не требуется. При выполнении работы не разрешается пользоваться учебниками, рабочими тетрадями и другими справочными материалами. Ответ обучающегося оценивается в соответствии с представленными ниже критериями.

При проведении промежуточной аттестации оцениваются освоенные предметные результаты по дисциплине «ОП04 Организация обслуживания», сформированность общих и профессиональных компетенций (знания, умения):

**Планируемые результаты освоения общеобразовательной дисциплины в соответствии с ФГОС СПО и на основе ФГОС СОО**

Код ПК, ОК	Умения	Знания
Код ПК, ОК	Умения	Знания
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 ПК 6.1-6.4 ОК 01-09	выполнения всех видов работ по подготовке залов и инвентаря организаций общественного питания к обслуживанию; встречи, приветствия, размещения гостей, подачи меню; приема, оформления и выполнения заказа на продукцию и услуги организаций общественного питания; рекомендации блюд и напитков гостям при оформлении заказа; подачи блюд и напитков разными способами; расчета с потребителями; обслуживания потребителей при использовании	виды, типы и классы организаций общественного питания; рынок ресторанных услуг, специальные виды услуг; подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания; правила накрытия столов скатертями, приемы полировки посуды и приборов; приемы складывания салфеток правила личной подготовки официанта, бармена к обслуживанию ассортимент, назначение, характеристику столовой посуды, приборов, стекла сервировку столов, современные

	<p>специальных форм организации питания;  выполнять подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания  подготавливать зал ресторана, бара, буфета к обслуживанию в обычном режиме и на массовых банкетных мероприятиях;  складывать салфетки разными способами; соблюдать личную гигиену  подготавливать посуду, приборы, стекло осуществлять прием заказа на блюда и напитки  подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья в соответствии с типом и классом организации общественного питания;  оформлять и передавать заказ на производство, в бар, в буфет;  подавать алкогольные и безалкогольные напитки, блюда различными способами;  соблюдать очередность и технику подачи блюд и напитков;  соблюдать требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков;  разрабатывать различные виды меню, в том числе план-меню структурного подразделения;  заменять использованную посуду и приборы; составлять и оформлять меню,  обслуживать массовые банкетные мероприятия и приемы</p>	<p>направления сервировки  обслуживание потребителей  организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов;  использование в процессе обслуживания инвентаря, весоизмерительного и торгово-технологического оборудования;  приветствие и размещение гостей за столом;  правила оформления и передачи заказа на производство, бар, буфет; правила и технику подачи алкогольных и безалкогольных напитков;  способы подачи блюд;  очередность и технику подачи блюд и напитков;  кулинарную характеристику блюд, смешанные и горячие напитки, коктейли  правила сочетаемости напитков и блюд;  требования к качеству, температуре</p>
	<p>обслуживать иностранных туристов эксплуатировать инвентарь, весоизмерительное и торгово-технологическое оборудование в процессе обслуживания осуществлять подачу блюд и напитков гостям различными способами;</p>	<p>подачи блюд и напитков; способы замены использованной посуды и приборов;  правила культуры обслуживания, протокола и этикета при взаимодействии с гостями;  информационное обеспечение услуг общественного питания;</p>

	<p>предоставлять счет и  производить расчет с  потребителями;  соблюдать правила  ресторанного этикета;  производить расчет с  потребителем, используя  различные формы расчета;  доготавливать смешанные,  горячие напитки, коктейли</p>	<p>правила составления и  оформления меню,  обслуживание массовых  банкетных мероприятий и  приемов</p>
--	---	---

## II Описание правил оформления результатов оценивания

Используется традиционная пятибалльная оценка знаний обучающихся при изучении данной дисциплины.

Критерии оценки устного экзамена:

« 5 » - полное, системное изложение материала; -свободное оперирование специальными терминами, умение пользоваться специальной, дополнительной литературой, сборником рецептов блюд и кулинарных изделий, сборником рецептов мучных кондитерских изделий, разбираться в бухгалтерских документах ; - осознанный подход к решению производственных задач, проявление познавательного интереса к выбранной профессии; - допускаются отдельные ошибки, несущественного характера, исправляемые самим учащимся.

« 4 » - полное, системное изложение материала; - умение оперировать специальными терминами, работать с дополнительной, справочной, специальной литературой, сборником рецептов блюд и кулинарных изделий, сборником рецептов мучных кондитерских изделий, разбираться в бухгалтерских документах; 18 - осознанный подход к решению производственных задач, проявление познавательного интереса к выбранной профессии; - допускаются отдельные несущественные ошибки, исправляемые учеником или помощи преподавателя;

« 3 » - неполное изложение материала, недостаточное оперирование специальными терминами; - работа с дополнительной, специальной, справочной литературой, сборником рецептов блюд и кулинарных изделий, сборником рецептов мучных кондитерских изделий при помощи преподавателя, нерациональный подход к решению производственных задач; - допускаются отдельные существенные ошибки, исправляемые при помощи преподавателя, познавательный интерес проявляется слабо;

« 2 » - неполное, бессистемное изложение материала, неумение оперировать специальными терминами; - неумение решать производственные задачи, работать с дополнительной, справочной, специальной литературой, сборником рецептов блюд и кулинарных изделий, сборником рецептов мучных кондитерских изделий; - допускаются существенные ошибки, познавательный интерес отсутствует.

## III Комплект оценочных средств

В работе 10 билетов. В каждом билете 3 вопроса, 2 теоретических и 1 практический.

### Экзаменационный билет №1

1. **Теоретический вопрос:** Опишите основные типы и классы предприятий общественного питания. Приведите примеры для каждого типа.
2. **Теоретический вопрос:** Раскройте понятие "стандарты обслуживания". Какова их роль в работе предприятий общественного питания?
3. **Практическое задание:** Разработайте схему расстановки столов в ресторане на 50 посадочных мест, учитывая различные целевые группы (семьи, пары, деловые встречи). Обоснуйте свой выбор.

### Эталон ответов (Билет №1):

1. **Типы предприятий:** Рестораны, кафе, бары, столовые, закусочные, буфеты. **Классы предприятий:** Люкс, высший, первый (характеризуются уровнем комфорта, качеством блюд, уровнем сервиса). Примеры должны соответствовать типам и классам.

2. **Стандарты обслуживания:** Установленный набор правил и процедур, определяющих качество обслуживания клиентов. Роль: повышение удовлетворенности гостей, создание положительного имиджа, увеличение прибыли.
3. **Схема расстановки столов:** (Схема должна включать различные варианты расстановки: круглые столы для больших компаний, квадратные столы для пар, уединенные столики вдоль стен, расположение столов относительно проходов). Обоснование должно учитывать комфорт гостей, функциональность зала, эстетику.

### Экзаменационный билет №2

1. **Теоретический вопрос:** Перечислите и охарактеризуйте основные методы обслуживания в предприятиях общественного питания (полное обслуживание, частичное самообслуживание, самообслуживание).
2. **Теоретический вопрос:** Объясните значение "тайного покупателя" для оценки качества обслуживания. Как анализируются результаты проверок?
3. **Практическое задание:** Составьте меню для тематического ужина в ресторане (например, "Вечер итальянской кухни"). Опишите оформление блюд и подачу.

#### Эталон ответов (Билет №2):

1. **Методы обслуживания:** Полное обслуживание (официанты принимают заказ и подают блюда), частичное самообслуживание (гости выбирают блюда на раздаче, официанты обслуживают за столом), самообслуживание (гости самостоятельно выбирают и оплачивают блюда).
2. **"Тайный покупатель":** Метод оценки качества обслуживания путем привлечения специально обученного человека, который инкогнито посещает предприятие и оценивает сервис. Анализ результатов: выявление сильных и слабых сторон, разработка корректирующих мероприятий.
3. **Меню тематического ужина:** (Примеры блюд: паста, пицца, ризотто, тирамису). Описание оформления и подачи блюд должно соответствовать тематике ужина (использование итальянской посуды, украшение блюд итальянскими травами).

### Экзаменационный билет №3

1. **Теоретический вопрос:** Опишите должностные обязанности метрдотеля и официанта. В чем заключается взаимодействие между ними?
2. **Теоретический вопрос:** Что такое "конфликтная ситуация" в сфере обслуживания? Перечислите основные способы разрешения конфликтов с гостями.
3. **Практическое задание:** Смоделируйте ситуацию: гость недоволен качеством блюда. Как должен действовать официант? (Опишите пошаговый алгоритм действий).

#### Эталон ответов (Билет №3):

1. **Должностные обязанности:** Метрдотель (встреча гостей, распределение столов, контроль работы зала), официант (прием заказов, обслуживание гостей за столом). Взаимодействие: эффективная коммуникация, координация действий для обеспечения качественного сервиса.
2. **Конфликтная ситуация:** Возникновение недовольства у гостя из-за качества обслуживания, блюд, обстановки. Способы разрешения: выслушать гостя, принести извинения, предложить альтернативное блюдо, сделать скидку, предложить комплимент от заведения.

3. **Алгоритм действий официанта:** Выслушать жалобу гостя, искренне извиниться, предложить заменить блюдо, сообщить о проблеме менеджеру, предложить комплимент от заведения (например, десерт или напиток).

#### Экзаменационный билет №4

1. **Теоретический вопрос:** Расскажите о правилах сервировки стола для различных видов приемов пищи (завтрак, обед, ужин, банкет).
2. **Теоретический вопрос:** Объясните, что такое "кросс-продажи" и "ап-сейл" в сфере обслуживания. Приведите примеры.
3. **Практическое задание:** Разработайте план обучения для новых официантов. Какие темы должны быть включены в программу обучения?

#### Эталон ответов (Билет №4):

1. **Правила сервировки:** (Описание сервировки для завтрака: тарелка, нож, вилка, чашка, блюдце. Для обеда: закусочная тарелка, суповая тарелка, нож, вилка, ложка. Для ужина: сервировка аналогична обеду, может быть добавлена десертная тарелка и приборы. Для банкета: в зависимости от формата банкета).
2. **Кросс-продажи:** Предложение дополнительных товаров/услуг, complementär к основному заказу (например, к пицце - напиток). **Ап-сейл:** Предложение более дорогого аналога выбранного товара/услуги (например, вместо маленькой порции - большую).
3. **План обучения:** Введение (знакомство с предприятием, стандартами обслуживания), меню (изучение блюд и напитков), техника обслуживания (правила сервировки, прием заказов, подача блюд), разрешение конфликтов, основы продаж, работа с кассовым аппаратом.

#### Экзаменационный билет №5

1. **Теоретический вопрос:** Опишите требования к санитарному состоянию помещений и оборудования в зале ресторана.
2. **Теоретический вопрос:** В чем заключаются особенности обслуживания различных категорий гостей (дети, пожилые люди, люди с ограниченными возможностями)?
3. **Практическое задание:** Составьте план маркетинговой акции для привлечения новых клиентов в ресторан (например, скидки, акции, спецпредложения).

#### Эталон ответов (Билет №5):

1. **Санитарные требования:** Регулярная уборка помещений, дезинфекция оборудования, использование моющих и дезинфицирующих средств, соблюдение правил гигиены персоналом.
2. **Особенности обслуживания:** Дети (детское меню, высокие стульчики, игровая зона), пожилые люди (внимательное отношение, помощь при передвижении, удобные места), люди с ограниченными возможностями (доступность помещений, помощь при передвижении).
3. **План маркетинговой акции:** Определение цели акции (привлечение новых клиентов), разработка идеи акции (например, скидка 20% на первое посещение), выбор каналов продвижения (социальные сети, реклама в интернете, листовки), оценка эффективности акции.

## Экзаменационный билет №6

1. **Теоретический вопрос:** Опишите этапы процесса обслуживания посетителей в ресторане с полным обслуживанием официантами (от встречи до расчета).
2. **Теоретический вопрос:** Раскройте сущность и значение концепции "клиентоориентированности" в работе предприятия общественного питания.
3. **Практическое задание:** Разработайте сценарий урегулирования конфликтной ситуации: гость утверждает, что в его заказе отсутствует блюдо, которое он заказывал. Предложите несколько вариантов решения.

### Эталон ответов (Билет №6):

1. **Этапы обслуживания:** Встреча и приветствие, предложение меню, прием заказа, передача заказа на кухню, подача напитков, подача блюд, уборка грязной посуды, предложение десерта/кофе, представление счета, расчет с гостем, прощание.
2. **Клиентоориентированность:** Ориентация всех бизнес-процессов на удовлетворение потребностей и ожиданий клиентов. Значение: лояльность клиентов, положительная репутация, увеличение прибыли.
3. **Сценарий урегулирования:**  
Вариант 1: Искренне извиниться, оперативно уточнить информацию о заказе на кухне, в случае ошибки – немедленно дозаказать блюдо и подать его гостю в кратчайшие сроки.  
Вариант 2: Если время ожидания блюда может затянуться, предложить гостю комплимент от заведения (например, закуску или напиток) в качестве компенсации.  
Вариант 3: Если ошибка подтверждается, предложить гостю скидку на заказ или бесплатный десерт.

## Экзаменационный билет №7

1. **Теоретический вопрос:** Опишите основные требования к внешнему виду и личной гигиене работников зала ресторана.
2. **Теоретический вопрос:** Какую роль играет обратная связь от клиентов (отзывы, жалобы, предложения) в улучшении качества обслуживания? Какие методы сбора обратной связи вы знаете?
3. **Практическое задание:** Разработайте чек-лист для контроля качества работы официантов в течение смены. Какие параметры должны быть включены в этот чек-лист?

### Эталон ответов (Билет №7):

1. **Требования к внешнему виду:** Чистая и аккуратная униформа, чистая обувь, опрятная прическа, отсутствие яркого макияжа и массивных украшений, ухоженные руки. **Требования к гигиене:** Регулярное мытье рук, использование дезинфицирующих средств, отсутствие заболеваний, препятствующих работе в сфере общественного питания.
2. **Роль обратной связи:** Помогает выявить слабые места в обслуживании, понять потребности и ожидания клиентов, разработать корректирующие мероприятия. **Методы сбора:** Книга отзывов, анкеты, опросы в интернете, отзывы на сайтах-агрегаторах, общение с клиентами лично.
3. **Чек-лист контроля:** Внешний вид (соответствие униформе, прическа, гигиена), знание меню, скорость обслуживания, вежливость и внимательность, выполнение стандартов сервировки, умение разрешать конфликты, соблюдение правил уборки столов.

### Экзаменационный билет №8

1. **Теоретический вопрос:** Опишите основные стили обслуживания, которые применяются в ресторанном бизнесе (классический, английский, французский, русский).
2. **Теоретический вопрос:** Что такое "бенчмаркинг" в ресторанном бизнесе? Как он помогает повысить конкурентоспособность предприятия?
3. **Практическое задание:** Предложите мероприятия по мотивации персонала зала ресторана. Какие виды поощрений могут быть эффективными?

#### Эталон ответов (Билет №8):

1. **Стили обслуживания:**  
Классический: формальное обслуживание, официант выполняет все этапы обслуживания, соблюдение строгих правил этикета.  
Английский: официант предлагает блюда с тележки, гости сами выбирают порции.  
Французский: блюда готовятся непосредственно перед гостями, часто с использованием фламбирования.  
Русский : быстрое обслуживание, акцент на щедрых порциях и разнообразии блюд.
2. **Бенчмаркинг:** Сравнение своих показателей (качество обслуживания, скорость обслуживания, стоимость блюд и т.д.) с показателями лучших предприятий в отрасли. Помогает выявить области для улучшения и повышения конкурентоспособности.
3. **Мероприятия по мотивации:** Премирование за высокие показатели (продажи, отзывы клиентов), проведение конкурсов, организация тренингов и мастер-классов, повышение заработной платы, предоставление дополнительных льгот (например, оплата проезда, медицинская страховка), признание заслуг (например, "лучший сотрудник месяца").

### Экзаменационный билет №9

1. **Теоретический вопрос:** Объясните, что такое "тайм-менеджмент" в сфере обслуживания. Как официанту эффективно планировать свое время в течение смены?
2. **Теоретический вопрос:** Раскройте понятие "корпоративная культура" предприятия общественного питания. Как создать и поддерживать позитивную корпоративную культуру?
3. **Практическое задание:** Разработайте стандарт приветствия для официантов вашего ресторана. Какие фразы и действия должны быть включены в этот стандарт?

#### Эталон ответов (Билет №9):

1. **Тайм-менеджмент:** Управление временем для эффективного выполнения задач. Эффективное планирование: составление списка дел, приоритезация задач, распределение времени на выполнение каждой задачи, использование инструментов планирования (например, ежедневник, мобильное приложение).
2. **Корпоративная культура:** Набор ценностей, норм и правил поведения, которые разделяют сотрудники предприятия. Создание и поддержание: формирование миссии и ценностей, развитие командного духа, организация корпоративных мероприятий, обеспечение возможности профессионального роста.
3. **Стандарт приветствия:** Зрительный контакт, искренняя улыбка, приветствие ("Добрый день/вечер!"), представление ("Я... ваш официант на сегодня."), предложение помощи ("Чем могу вам помочь?").

## Экзаменационный билет №10

1. **Теоретический вопрос:** Опишите основные методы предотвращения краж в зале ресторана (как со стороны гостей, так и со стороны персонала).
2. **Теоретический вопрос:** Каковы основные тенденции развития ресторанного бизнеса в современном мире (например, использование digital-технологий, экологичность, здоровое питание)?
3. **Практическое задание:** Проанализируйте отзывы о вашем ресторане на сайте-агрегаторе (например, TripAdvisor, Яндекс.Еда). Какие сильные и слабые стороны вы можете выделить на основании этих отзывов? Предложите конкретные меры по улучшению сервиса.

### Эталон ответов (Билет №10):

1. **Предотвращение краж:**  
Со стороны гостей: контроль за выносом продуктов и напитков (особенно спиртного), использование камер видеонаблюдения, внимательность персонала.  
Со стороны персонала: проведение инвентаризаций, контроль за кассовыми операциями, система мотивации, уменьшающая вероятность краж.
2. **Тенденции развития:**  
Digital-технологии: онлайн-заказы, мобильные приложения, электронные меню, системы лояльности.  
Экологичность: использование экологически чистых продуктов, сокращение отходов, энергосбережение.  
Здоровое питание: предложение блюд из полезных ингредиентов, вегетарианские и веганские блюда, учет калорийности.
3. **Анализ отзывов:** (Необходимо провести реальный анализ отзывов о конкретном ресторане). На основании анализа необходимо выделить положительные и отрицательные моменты и предложить конкретные решения по улучшению проблемных зон (например, улучшить качество блюд, повысить скорость обслуживания, повысить квалификацию персонала).