

Приложение 5.6 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 МТО и ПО:
Коротаева /Е.А. Коротаева/
" 01 " 09 " 2025 г.

КОМПЛЕКТ КОТРОЛЬНО- ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ДЛЯ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**ПМ.06 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ПОДЧИНЕННОГО ПЕРСОНАЛА**

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

Фаттахова Светлана Анатольевна, преподаватель

СОДЕРЖАНИЕ

1. КОС МДК 06.01.....	4
1.1. Паспорт комплекта КОС МДК 06.01.....	5
1.2. Описание правил оформления результатов оценивания МДК	7
1.3. Комплект оценочных средств МДК.....	8
2. КОС Учебная практика.....	23
1.1. Паспорт комплекта КОС УП.....	24
1.2. Описание правил оформления результатов оценивания УП....	26
1.3. Комплект оценочных средств УП.....	27
3. КОС Производственная практика.....	38
1.1. Паспорт комплекта КОС ПП.....	39
1.2. Описание правил оформления результатов оценивания ПП... ..	41
1.3. Комплект оценочных средств ПП.....	42
4. КОС ПМ 06.....	54
1.1. Паспорт комплекта ПМ 06.....	55
1.2. Описание правил оформления результатов оценивания ПМ 06....	57
1.3. Комплект оценочных средств ПМ 06.....	57



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

КОМПЛЕКТ КОТРОЛЬНО- ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
МДК. 06.01. Оперативное управление текущей деятельностью подчиненного персонала
Для образовательных программ среднего профессионального образования
программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности
43.02.15 Поварское и кондитерское дело
на базе основного общего образования

г. Лесной

2025г.

I. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

Данные оценочные средства предназначены для проведения промежуточной аттестации по дисциплине МДК. 06.01. Оперативное управление текущей деятельностью подчиненного персонала ОП СПО ППССЗ 43.02.15 Поварское и кондитерское дело.

Промежуточная аттестация проводится в 6 семестре 3-го курса - экзамен.

Задачи проведения промежуточной аттестации:

- определить уровень усвоения содержания образования по МДК 06.01
- предоставить обучающимся возможность самореализации в учебной деятельности;
- определить пути совершенствования преподавания профессионального модуля

Организация и ведение процесса приготовления и подготовке к реализации полуфабрикатов для блюд, кулинарных изделий сложного ассортимента на уровне среднего профессионального образования.

Для выполнения экзамена по МДК. 06.01. Оперативное управление текущей деятельностью подчиненного персонала отводится 6 академических часов.

Проводится в виде собеседования, по экзаменационным 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 МДК. 06.01. Оперативное управление деятельностью подчиненного персонала сформированность общих и профессиональных компетенций (знания, умения):

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

В результате освоения профессионального модуля МДК06.01 обучающийся должен:

Иметь практический опыт ПК6.1-ПК6.5 ОК01-09	разработки различных видов меню, разработки и адаптации рецептов блюд, напитков, кулинарных и кондитерских изделий, в том числе авторских, брендовых, региональных с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания; организации ресурсного обеспечения деятельности подчиненного персонала; осуществления текущего планирования деятельности подчиненного персонала с учетом взаимодействия с другими подразделениями; организации и контроля качества выполнения работ по приготовлению блюд, кулинарных и кондитерских изделий, напитков по меню; обучения, инструктирования поваров, кондитеров, пекарей, других категорий работников кухни на рабочем месте
Уметь ПК6.1-ПК6.5 ОК01-09	контролировать соблюдение регламентов и стандартов организации питания, отрасли; определять критерии качества готовых блюд, кулинарных, кондитерских

	<p>изделий, напитков;</p> <p>организовывать рабочие места различных зон кухни;</p> <p>оценивать потребности, обеспечивать наличие материальных и других ресурсов;</p> <p>взаимодействовать со службой обслуживания и другими структурными подразделениями организации питания;</p> <p>разрабатывать, презентовать различные виды меню с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания;</p> <p>изменять ассортимент в зависимости от изменения спроса;</p> <p>составлять калькуляцию стоимости готовой продукции;</p> <p>планировать, организовывать, контролировать и оценивать работу подчиненного персонала;</p> <p>составлять графики работы с учетом потребности организации питания;</p> <p>обучать, инструктировать поваров, кондитеров, других категорий работников кухни на рабочих местах;</p> <p>управлять конфликтными ситуациями, разрабатывать и осуществлять мероприятия по мотивации и стимулированию персонала;</p> <p>предупреждать факты хищений и других случаев нарушения трудовой дисциплины;</p> <p>рассчитывать по принятой методике основные производственные показатели, стоимость готовой продукции;</p> <p>вести утвержденную учетно-отчетную документацию;</p> <p>организовывать документооборот</p>
<p>Знать ПК6.1-ПК6.5 ОК01-09</p>	<p>нормативные правовые акты в области организации питания различных категорий потребителей;</p> <p>основные перспективы развития отрасли;</p> <p>современные тенденции в области организации питания для различных категорий потребителей;</p> <p>классификацию организаций питания;</p> <p>структуру организации питания;</p> <p>принципы организации процесса приготовления кулинарной и кондитерской продукции, способы ее реализации;</p> <p>правила отпуска готовой продукции из кухни для различных форм обслуживания;</p> <p>правила организации работы, функциональные обязанности и области ответственности поваров, кондитеров, пекарей и других категорий работников кухни;</p> <p>методы планирования, контроля и оценки качества работ исполнителей;</p> <p>виды, формы и методы мотивации персонала;</p> <p>способы и формы инструктирования персонала;</p> <p>методы контроля возможных хищений запасов;</p> <p>основные производственные показатели подразделения организации питания;</p> <p>правила первичного документооборота, учета и отчетности;</p> <p>формы документов, порядок их заполнения;</p> <p>программное обеспечение управления расходом продуктов и движением готовой продукции;</p> <p>правила составления калькуляции стоимости;</p> <p>правила оформления заказа на продукты со склада и приема продуктов, со склада и от поставщиков, ведения учета и составления товарных отчетов;</p> <p>процедуры и правила инвентаризации запасов</p>

II Описание правил оформления результатов оценивания Критерии оценки на устного ответа на экзамене

«5» (отлично): студент демонстрирует системные теоретические знания, владеет терминологией, делает аргументированные выводы и обобщения, приводит примеры, показывает свободное владение монологической речью и способность быстро реагировать на уточняющие вопросы.

«4» (хорошо): студент демонстрирует прочные теоретические знания, владеет терминологией, делает аргументированные выводы и обобщения, приводит примеры, показывает свободное владение монологической речью, но при этом делает несущественные ошибки, которые быстро исправляет самостоятельно или при незначительной коррекции преподавателем.

«3» (удовлетворительно): студент демонстрирует неглубокие теоретические знания, проявляет слабо сформированные навыки анализа явлений и процессов, недостаточное умение делать аргументированные выводы и приводить примеры, показывает не достаточно свободное владение монологической речью, терминологией, логичностью и последовательностью изложения, делает ошибки, которые может исправить только при коррекции преподавателем.

«2» (неудовлетворительно): студент демонстрирует незнание теоретических основ предмета, не умеет делать аргументированные выводы и приводить примеры, показывает слабое владение монологической речью, не владеет терминологией, проявляет отсутствие логичности и последовательностью изложения, делает ошибки, которые не может исправить даже при коррекции преподавателем, отказывается отвечать на занятии.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Показатели оценки	Критерии оценки
ПК 6.1. Осуществлять разработку ассортимента кулинарной и кондитерской продукции, различных видов меню с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания	При ответе на вопрос по билету демонстрирует прочные теоретические знания, владеет терминологией, делает аргументированные выводы и обобщения, приводит примеры, показывает свободное владение монологической речью.	Знание основных процессов изучаемой предметной области, глубина и полнота раскрытия вопроса. Владение терминологическим аппаратом и использование
ПК 6.2 Осуществлять текущее планирование, координацию		

<p>деятельности подчиненного персонала с учетом взаимодействия с другими подразделениями.</p>		<p>его при ответе. Умение объяснить сущность явлений, событий, процессов, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы</p>
<p>ПК 6.3. Организовывать ресурсное обеспечение деятельности подчиненного персонала</p>		
<p>ПК 6.4. Осуществлять организацию и контроль текущей деятельности подчиненного персонала</p>		
<p>ПК 6.5. Осуществлять инструктирование, обучение поваров, кондитеров, пекарей и других категорий работников кухни на рабочем месте</p>		

III Комплект оценочных средств

Оценочное средство состоит из 9 билетов по 2 вопроса в каждом.

Экзаменационный билет №1

- 1 Рассказать, что такое "оперативное управление" применительно к работе кухни. Приведите примеры конкретных задач оперативного управления, которые ежедневно выполняет шеф-повар или бригадир?
2. Рассказать об основных методах мотивации персонала на кухне. Какие факторы влияют на эффективность мотивации, и как можно адаптировать методы мотивации к разным сотрудникам?

Эталон ответа: 1

Оперативное управление в кулинарии – это процесс краткосрочного планирования, организации, руководства и контроля за текущей деятельностью персонала кухни для достижения поставленных целей (например, своевременное и качественное приготовление блюд в соответствии с меню и стандартами). Это как дирижирование оркестром, где каждый музыкант (повар, помощник, мойщик) должен слаженно выполнять свою партию, чтобы в итоге получилась красивая мелодия (вкусное и вовремя поданное блюдо).

Ежедневные задачи оперативного управления шеф-повара/бригадира:

Распределение задач: Определение, кто из поваров готовит конкретные блюда, кто занимается заготовками, кто отвечает за чистоту рабочего места. (Пример: "Марии сегодня делаем все салаты, Петру – горячие закуски, а Ивана отправляем на нарезку овощей".)

Контроль качества: Проверка правильности приготовления блюд на каждом этапе, от закупки продуктов до финальной подачи. (Пример: Проверка, достаточно ли соли в супе, хорошо ли прожарено мясо, свежие ли овощи.)

Решение проблем: Оперативное устранение возникающих проблем, таких как нехватка ингредиентов, поломка оборудования, ошибки в заказах. (Пример: "Закончилось оливковое масло? Отправляем кого-то в магазин за аналогом или меняем рецепт салата.")

Инструктаж: Четкое и понятное объяснение задач и стандартов новым сотрудникам или при работе с новым блюдом. (Пример: Как правильно использовать слайсер для нарезки определенного вида колбасы, как взбивать соус "голландез".)

Эталон ответа: 2

Основные методы мотивации персонала на кухне:

Материальное стимулирование: Премии за выполнение плана, надбавки за стаж, оплата переработок. (Пример: "Если команда кухни выполнит план по продажам в этом месяце, все получат премию в размере 10% от зарплаты".)

Нематериальное стимулирование: Похвала за хорошую работу, публичное признание заслуг, возможность обучения и повышения квалификации. (Пример: "Сегодня хочу поблагодарить Ивана за отличную работу над новым десертом, он получил много положительных отзывов от гостей!" или "Отправляем лучшего повара на курсы по молекулярной кухне".)

Создание благоприятной рабочей атмосферы: Поддержание дружелюбной обстановки, уважительное отношение к сотрудникам, организация совместных мероприятий. (Пример: Совместный ужин после напряженной смены, поздравления с днем рождения.)

Факторы, влияющие на эффективность мотивации:

Индивидуальные потребности и ценности сотрудников: Что важно для одного, может быть не важно для другого. (Пример: Молодому повару важен профессиональный рост, а повару со стажем – стабильность.)

Справедливость системы мотивации: Сотрудники должны понимать, за что они получают вознаграждение, и быть уверенными, что все находится в равных условиях.

Своевременность и соответствие вознаграждения: Похвала должна быть заслуженной и сказана вовремя, а премия – соответствовать приложенным усилиям.

Адаптация методов мотивации:

Наблюдение и общение: Шеф-повар должен знать своих сотрудников, их интересы и цели.

Индивидуальный подход: Предлагать разные виды мотивации в зависимости от потребностей сотрудника. (Пример: Одному предложить участие в конкурсе, другому – возможность курировать стажера.)

Гибкость: Быть готовым менять методы мотивации в зависимости от ситуации и результатов.

Экзаменационный билет №2

1. Рассказать как организуют эффективное взаимодействие между разными сменами на кухне? Какие инструменты и методы коммуникации можно использовать для передачи информации и обеспечения преемственности в работе?

2. Рассказать об основных этапах контроля деятельности подчиненного персонала на кухне. Как правильно давать обратную связь сотрудникам, чтобы мотивировать их к улучшению результатов?

Эталон ответа: 1

Организация эффективного взаимодействия между сменами:

Четкое разделение обязанностей: Каждая смена должна знать свои задачи и ответственность.

Стандартизация процессов: Использование стандартных рецептов, технологий приготовления и оформления блюд.

Совместное планирование: Обсуждение задач и проблем между сменами, составление сменных заданий.

Инструменты и методы коммуникации:

Сменные журналы: Запись информации о состоянии продуктов, остатках заготовок, проблемах с оборудованием, особых заказах. (Пример: "В холодильнике осталось 3 курицы, салат "Цезарь" пользуется спросом, сломался блендер".)

Устные брифинги: Краткое обсуждение текущей ситуации между сменами, передача важной информации, ответы на вопросы.

Информационные доски: Размещение расписания работы, меню, информации о специальных предложениях, новостей компании.

Электронная почта, мессенджеры: Для передачи информации, документов, фотографий.

Заведите группу в ватсапе или телеграмме для оперативных сообщений.

Эталон ответа: 2

Основные этапы контроля деятельности подчиненного персонала:

Установка стандартов: Определение четких критериев качества работы (вкус, внешний вид, скорость приготовления, соблюдение санитарных норм).

Наблюдение: Непрерывный мониторинг работы сотрудников на всех этапах приготовления блюд.

Сравнение с эталоном: Сопоставление фактических результатов с установленными стандартами.

Анализ отклонений: Выявление причин несоответствий и определение необходимых корректирующих действий.

Обратная связь: Предоставление сотрудникам информации об их работе, как положительной, так и отрицательной.

Правила предоставления обратной связи:

Конкретность: Описывать конкретные действия и результаты, а не давать общие оценки. (Пример: "В супе не хватает соли", а не "Суп невкусный".)

Объективность: Основываться на фактах, а не на личных чувствах.

Позитивность: Начинать с положительных моментов, затем указывать на недостатки и предлагать пути улучшения. (Пример: "Мне нравится, как ты быстро нарезаешь овощи, но попробуй делать это аккуратнее, чтобы кубики были одинакового размера".)

Конструктивность: Сосредоточиться на том, как можно улучшить работу в будущем, а не на критике прошлых ошибок.

Своевременность: Предоставлять обратную связь сразу после наблюдения за работой сотрудника, чтобы он мог сразу же внести коррективы.

Лично: Проводить беседу с сотрудником наедине, в спокойной обстановке. Хвалить при всех, ругать наедине.

Фокус на поведении, а не на личности: Критикуйте действия, а не самого человека. Вместо "Ты неаккуратен" скажите "Твоя работа сегодня не соответствует нашим стандартам аккуратности".

Слушайте: Дайте сотруднику возможность высказаться, объяснить свою точку зрения.

Экзаменационный билет №3

1. Рассказать как правильно делегировать задачи подчиненному персоналу на кухне. Какие факторы следует учитывать при выборе сотрудника для выполнения конкретной задачи, и как обеспечить успешное выполнение делегированной работы?

2. Рассказать как проводить анализ эффективности работы подчиненного персонала на кухне? Какие показатели можно использовать для оценки производительности, качества работы и соблюдения стандартов?

Эталон ответа: 1

Делегирование задач – это передача части своих обязанностей и полномочий подчиненному сотруднику для достижения определенной цели. Это не просто "спихивание" работы, а инструмент развития персонала и повышения эффективности работы кухни.

Факторы при выборе сотрудника для делегирования:

Компетентность: Уровень знаний, умений и навыков сотрудника, необходимых для выполнения задачи. (Пример: Нельзя поручить приготовление сложного соуса новичку, не имеющему опыта.)

Мотивация: Желание и готовность сотрудника принять на себя ответственность за выполнение задачи. (Пример: Если сотрудник не заинтересован в развитии своих навыков в кондитерском деле, не стоит поручать ему сложный торт.)

Загруженность: Объем текущей работы сотрудника и его возможность выделить время на выполнение новой задачи.

Личные качества: Ответственность, внимательность, исполнительность, коммуникабельность.

Обеспечение успешного выполнения делегированной работы:

Четкая постановка задачи: Определение цели, сроков, критериев качества и ожидаемых результатов. (Пример: "Приготовить 10 порций салата "Цезарь" к 12:00, он должен выглядеть так, как на фотографии, и соответствовать рецепту".)

Предоставление необходимых ресурсов: Обеспечение сотрудника всем необходимым оборудованием, ингредиентами, информацией и поддержкой.

Предоставление полномочий: Наделение сотрудника правом принимать решения и самостоятельно действовать в рамках задачи.

Контроль и обратная связь: Регулярный мониторинг выполнения задачи, предоставление своевременной обратной связи и помощь в решении возникающих проблем. (Пример: "Как идет приготовление салата? Есть ли какие-то трудности? Нужна ли моя помощь?")

Признание и поощрение: Отметить усилия и успехи сотрудника после выполнения задачи, поощрить его инициативу и ответственность.

Эталон ответа: 2

Анализ эффективности работы – это систематическая оценка результатов работы сотрудников с целью выявления сильных и слабых сторон, определения возможностей для улучшения и принятия управленческих решений.

Показатели для оценки производительности:

Объем выполненной работы: Количество приготовленных блюд, заготовок, обработанных продуктов за определенный период времени. (Пример: Сколько порций супа приготовил повар за смену?)

Скорость выполнения работы: Время, затраченное на выполнение определенной задачи. (Пример: Сколько времени занимает у официанта сервировка одного стола?)

Выработка на одного сотрудника: Объем выполненной работы, приходящийся на одного сотрудника. (Пример: Сколько денег принес каждый повар в течение месяца?)

Показатели для оценки качества работы:

Соответствие стандартам: Соблюдение рецептуры, технологии приготовления, правил оформления блюд, санитарных норм.

Количество возвратов блюд: Число случаев, когда гости возвращали блюда из-за плохого качества.

Отзывы гостей: Оценка блюд и обслуживания гостями (через анкеты, отзывы в интернете, устные благодарности).

Результаты дегустаций: Оценка блюд экспертами или другими поварами.

Показатели для оценки соблюдения стандартов:

Соблюдение правил гигиены и безопасности: Проверка чистоты рабочих мест, использования средств индивидуальной защиты, соблюдения правил хранения продуктов.

Соблюдение трудовой дисциплины: Соблюдение графика работы, правил внутреннего распорядка, требований к внешнему виду.

Анализ данных и принятие решений:

Собирать данные по всем показателям.

Анализировать полученные данные, выявлять тенденции и закономерности.

Делать выводы о сильных и слабых сторонах работы персонала.

Разрабатывать и внедрять мероприятия по улучшению работы. (Пример: Проведение дополнительного обучения, изменение системы мотивации, корректировка технологических процессов.)

Экзаменационный билет №4

1. Рассказать о том как разрешать конфликты между сотрудниками на кухне. Какие стратегии и методы можно использовать для урегулирования разногласий и восстановления нормальной рабочей атмосферы?

2. Рассказать о роли шеф-повара или бригадира в обеспечении соблюдения санитарных норм и правил безопасности на кухне? Какие меры необходимо предпринимать для предотвращения нарушений и поддержания высокого уровня гигиены?

Эталон ответа: 1

Конфликты на кухне – это неизбежная часть работы в коллективе, особенно в условиях высокой нагрузки и стресса. Важно уметь правильно разрешать конфликты, чтобы они не перерастали в серьезные проблемы и не ухудшали рабочую атмосферу.

Стратегии и методы разрешения конфликтов:

Определение причин конфликта: Выяснить, что именно вызвало конфликт, каковы интересы и потребности каждой из сторон, какие претензии друг к другу. (Пример: Конфликт из-за того, кто должен мыть посуду, может быть вызван тем, что один сотрудник считает эту работу унижительной, а другой считает, что ему всегда достаются самые неприятные задачи.)

Активное слушание: Внимательно выслушать каждую из сторон, не перебивая и не высказывая своего мнения, дать им возможность выговориться и выразить свои чувства.

Поиск компромисса: Найти решение, которое удовлетворяет интересы обеих сторон, хотя бы частично. (Пример: Разделить обязанности по мытью посуды поровну или договориться о сменном графике.)

Медиация: Выступить в роли посредника между конфликтующими сторонами, помочь им найти общий язык и прийти к соглашению.

Компромисс: Обе стороны идут на уступки.

Избегание: Временно игнорировать конфликт, если он не является серьезным и может разрешиться сам собой. (Однако, этот метод не всегда эффективен и может привести к усугублению проблемы в будущем.)

Принуждение: Использовать свою власть и авторитет для принудительного решения конфликта. (Этот метод следует использовать только в крайних случаях, когда другие методы не работают, так как он может привести к недовольству и ухудшению отношений.)

Восстановление нормальной рабочей атмосферы:

Совместное обсуждение: Организовать встречу, на которой все участники конфликта смогут обсудить произошедшее и высказать свои чувства.

Установление правил: Разработать правила поведения, которые будут регулировать взаимодействие между сотрудниками в будущем.

Создание позитивной атмосферы: Организовывать совместные мероприятия, поддерживать дружелюбные отношения между сотрудниками, поощрять сотрудничество и взаимопомощь.

Тренинги по конфликтологии: Провести обучение сотрудников навыкам конструктивного общения и разрешения конфликтов.

Эталон ответа: 2

Роль шеф-повара/бригадира:

Обучение: Обучать подчиненных правилам санитарии и безопасности, проводить инструктажи и проверки.

Контроль: Следить за соблюдением норм и правил, выявлять нарушения и принимать меры по их устранению.

Пример: Личным примером демонстрировать соблюдение санитарных норм и правил безопасности.

Мотивация: Создавать атмосферу, в которой соблюдение санитарных норм и правил безопасности является приоритетом.

Меры по предотвращению нарушений и поддержанию высокого уровня гигиены:

Регулярная уборка и дезинфекция: Поддержание чистоты рабочих мест, оборудования, инвентаря, мытье полов и стен.

Правильное хранение продуктов: Соблюдение температурного режима, сроков годности, товарного соседства.

Личная гигиена: Мытье рук, использование перчаток и головных уборов, соблюдение правил личной гигиены.

Борьба с вредителями: Предотвращение появления грызунов и насекомых, регулярная дезинсекция и дератизация.

Безопасность пищевых продуктов: Использование только качественных и безопасных продуктов, проверка наличия сертификатов соответствия.

Обучение персонала: Разработка и проведение программ обучения персонала по вопросам санитарии и гигиены.

Охрана труда и техника безопасности: Соблюдение правил работы с оборудованием, использование средств индивидуальной защиты, предотвращение травматизма.

Система контроля: Внедрение системы контроля за соблюдением санитарных норм и правил безопасности, проведение регулярных проверок и аудитов.

Экзаменационный билет №5

1. Рассказать об основных видах сырья, используемых в кондитерском производстве. Какие требования предъявляются к качеству сырья?

2. Рассказать технологию приготовления пирожного "Картошка". Какие факторы влияют на консистенцию массы для пирожных?

Эталон ответа: 1

Управление временем и расстановка приоритетов – это критически важные навыки для шеф-повара/бригадира, особенно в моменты высокой загруженности. Несоблюдение этих принципов может привести к хаосу, задержкам в обслуживании и снижению качества блюд.

Методы тайм-менеджмента, полезные на кухне:

Матрица Эйзенхауэра (срочное/важное): Разделение задач на 4 категории:

Срочные и важные: Выполнять немедленно. (Пример: Устранение пожара, замена сломавшегося оборудования в разгар запары.)

Важные, но не срочные: Запланировать выполнение. (Пример: Разработка нового меню, обучение персонала.)

Срочные, но не важные: Делегировать. (Пример: Ответ на телефонный звонок, если есть кому его переадресовать.)

Не срочные и не важные: Отложить или удалить. (Пример: Просмотр развлекательных видео во время работы.)

Метод "Съешь лягушку с утра": Начинать день с самых сложных и неприятных задач. (Пример: Разбор завалов на складе, урегулирование конфликта между сотрудниками.)

Принцип Парето (80/20): Сосредоточиться на 20% усилий, которые приносят 80% результата. (Пример: В меню, возможно, 20% блюд приносят 80% прибыли, поэтому нужно уделить им особое внимание.)

Планирование и составление списков дел: Составление ежедневных и еженедельных планов, разбивка крупных задач на мелкие подзадачи, определение сроков выполнения. (Пример: План на день: 1. Заказать продукты. 2. Проверить готовность соусов. 3. Провести обучение нового сотрудника. и т.д.)

Делегирование задач: Передача части своих обязанностей подчиненным. (Пример: Шеф-повар может делегировать закупку продуктов су-шефу.)

Избегание многозадачности: Сосредоточиться на выполнении одной задачи за раз, не переключаясь между несколькими делами.

Использование инструментов: Использование кухонных таймеров, напоминаний, электронных календарей, чтобы не забыть о важных задачах.

Рекомендации для шеф-повара/бригадира:

Начинать день с планирования: Определите главные приоритеты на день и распределите задачи между сотрудниками.

Регулярно пересматривать планы: Будьте готовы к изменениям и корректируйте свои планы в зависимости от ситуации.

Делегируйте задачи: Не пытайтесь сделать все сами, доверяйте своим подчиненным.

Не откладывайте сложные задачи: Решайте их сразу, чтобы они не накапливались.

Делайте перерывы: Не забывайте отдыхать, чтобы не перегореть.

Эталон ответа: 2

Обучение и повышение квалификации – это инвестиция в будущее кухни. Квалифицированный персонал работает более эффективно, допускает меньше ошибок и способен создавать более качественные блюда.

Методы обучения, эффективные для поваров:

Практическое обучение на рабочем месте: Обучение под руководством опытного наставника, выполнение реальных задач под присмотром. (Пример: Стажер учится готовить суп под руководством шеф-повара.)

Мастер-классы: Проведение мастер-классов опытными поварами, приглашенными экспертами, представителями компаний-поставщиков оборудования и продуктов. (Пример: Мастер-класс по приготовлению суши от японского шеф-повара.)

Тренинги: Проведение тренингов по различным темам, связанным с работой на кухне (например, по санитарии, гигиене, технологиям приготовления, обслуживанию клиентов).

Семинары и конференции: Посещение семинаров и конференций по кулинарии.

Самостоятельное обучение: Чтение книг, журналов, просмотр видеоуроков, онлайн-курсы. (Пример: Изучение новых рецептов и технологий приготовления блюд в интернете)

Участие в конкурсах: Участие в профессиональных конкурсах и чемпионатах, где повара могут продемонстрировать свои знания и навыки.

Оценка результатов обучения:

Тестирование: Проведение тестов для проверки теоретических знаний.

Практические задания: Выполнение практических заданий для проверки навыков.

Оценка качества работы: Оценка качества приготавливаемых блюд, скорости выполнения работы, соблюдения стандартов.

Аттестация: Проведение аттестации для подтверждения квалификации.

Отзывы коллег и клиентов: Сбор отзывов от коллег и клиентов о работе повара, прошедшего обучение.

Увеличение прибыли/снижение потерь: Если обучение привело к более эффективному использованию продуктов или уменьшению брака.

Экзаменационный билет №6

1. Рассказать о том как мотивировать подчиненных сотрудников к соблюдению стандартов качества и постоянному совершенствованию своих навыков? Какие системы поощрений и наказаний можно использовать для поддержания высокого уровня профессионализма на кухне?

2. Рассказать о процессе управления запасами продуктов на кухне. Какие методы используются для контроля остатков, минимизации потерь и обеспечения наличия необходимых ингредиентов для приготовления блюд?

Эталон ответа: 1

Мотивация к соблюдению стандартов и совершенствованию – это постоянная задача руководителя. Сотрудники должны понимать, зачем нужны стандарты, какие преимущества они приносят, и как их соблюдение влияет на общий успех кухни.

Методы мотивации:

Объяснение важности стандартов: Объяснять сотрудникам, зачем нужны стандарты, как они влияют на качество блюд, удовлетворенность клиентов и репутацию ресторана.

Постановка целей: Ставить перед сотрудниками четкие и достижимые цели, связанные с соблюдением стандартов и совершенствованием навыков.

Обратная связь: Регулярно давать сотрудникам обратную связь о их работе, отмечать успехи и указывать на области, требующие улучшения.

Признание и поощрение: Публично признавать заслуги лучших сотрудников, поощрять их материальными и нематериальными способами. (Пример: Премия лучшему повару месяца, благодарность на общем собрании, предоставление возможности пройти обучение.)

Создание возможностей для развития: Предоставлять сотрудникам возможности для обучения, повышения квалификации, участия в конкурсах и мастер-классах.

Вовлечение в процесс: Вовлекать сотрудников в процесс разработки и улучшения стандартов качества, давать им возможность высказывать свои предложения и идеи.

Системы поощрений и наказаний:

Поощрения:

Материальные: Премии, надбавки к зарплате, ценные подарки, оплата обучения.

Нематериальные: Благодарности, похвалы, грамоты, дипломы, повышение в должности, предоставление большей самостоятельности, публичное признание заслуг.

Наказания:

Устные замечания: Предупреждение о нарушении стандартов качества или несоблюдении правил.

Письменные выговоры: Фиксация нарушений в личном деле сотрудника.

Денежные штрафы: Снижение премии или заработной платы за несоблюдение стандартов качества.

Понижение в должности: Перевод на менее ответственную должность за систематические нарушения.

Увольнение: Расторжение трудового договора за грубые или систематические нарушения.

Эталон ответа: 2

Управление запасами продуктов – это комплекс мер по обеспечению наличия необходимого количества ингредиентов для приготовления блюд, минимизации потерь и оптимизации затрат на закупку и хранение. Эффективное управление запасами напрямую влияет на себестоимость блюд и прибыльность ресторана.

Процесс управления запасами:

Определение необходимого объема запасов: Расчет оптимального количества каждого ингредиента на основе анализа меню, прогноза спроса, сроков годности и условий хранения. (Пример: Расчет количества картофеля, необходимого для приготовления пюре на неделю, с учетом количества порций пюре, продаваемых в день.)

Закупка продуктов: Выбор поставщиков, заключение договоров, оформление заказов, контроль качества поставляемых продуктов. (Пример: Поиск поставщика свежей рыбы с хорошей репутацией и приемлемыми ценами.)

Приемка и хранение продуктов: Проверка соответствия поставленных продуктов заказу, контроль сроков годности и условий хранения, размещение продуктов в соответствии с правилами товарного соседства. (Пример: Проверка температуры в холодильнике, чтобы убедиться, что она соответствует требуемой для хранения молочных продуктов.)

Инвентаризация: Регулярный подсчет остатков продуктов для выявления расхождений с учетными данными. (Пример: Еженедельный подсчет остатков сыра, чтобы выявить недостачу.)

Контроль использования продуктов: Мониторинг расхода продуктов при приготовлении блюд, выявление фактов перерасхода или нецелевого использования. (Пример: Контроль за тем, чтобы продукты использовались строго по рецептуре.)

Управление списанием продуктов: Соблюдение правил списания испорченных или просроченных продуктов, анализ причин списания и принятие мер по их предотвращению. (Пример: Списание просроченного мяса с составлением акта и указанием причины.)

Методы контроля остатков и минимизации потерь:

FIFO (First In, First Out): Использование продуктов по принципу "первым пришел – первым ушел", чтобы избежать просрочки.

ABC-анализ: Разделение продуктов на три группы по степени важности: А (самые важные), В (средне важные), С (наименее важные). Контроль за продуктами группы А должен быть наиболее строгим.

Ежедневный контроль остатков: Подсчет остатков продуктов в конце каждого дня для выявления расхождений с учетными данными.

Использование специализированного программного обеспечения: Использование программ для учета запасов, автоматизации процесса заказа продуктов, отслеживания сроков годности и анализа расхода продуктов.

Обучение персонала: Обучение персонала правилам приема, хранения и использования продуктов, а также мерам по предотвращению потерь.

Правильное планирование меню: Планирование меню с учетом остатков продуктов, чтобы избежать их списания.

Обеспечение наличия необходимых ингредиентов:

Своевременное оформление заказов: Оформление заказов на продукты за несколько дней до их окончания, чтобы избежать перебоев в поставках.

Создание резервного запаса: Поддержание небольшого резервного запаса наиболее важных ингредиентов на случай непредвиденных обстоятельств.

Работа с надежными поставщиками: Выбор поставщиков, которые гарантируют своевременную поставку качественных продуктов.

Экзаменационный билет №7

1. Рассказать об организации и контроле процессов приготовления блюд на кухне, чтобы обеспечить стабильное качество и соблюдение установленных рецептур? Какие инструменты и методы используются для стандартизации кулинарных процессов?

2. Рассказать об основных принципах и методах планирования меню в ресторане или кафе? Как учитывать сезонность продуктов, потребности клиентов и экономическую эффективность при разработке меню?

Эталон ответа: 1

Организация и контроль процесса приготовления блюд – это ключевой элемент оперативного управления, напрямую влияющий на качество, скорость обслуживания и удовлетворенность клиентов. Стабильное качество и соблюдение рецептур – залог успеха любого заведения общественного питания.

Организация процесса приготовления:

Разработка и документирование рецептур: Каждая рецептура должна быть четко описана, с указанием точного перечня ингредиентов, их количества, последовательности действий и времени приготовления. Рецептуры должны быть доступны всем поварам.

Стандартизация технологических процессов: Определение стандартных процедур для каждого этапа приготовления блюда, от подготовки ингредиентов до подачи. (Пример: Стандартная процедура нарезки овощей, взвешивания ингредиентов, жарки мяса.)

Четкое распределение обязанностей: Определение ролей и ответственности каждого повара на кухне. (Пример: Один повар отвечает за приготовление соусов, другой – за жарку мяса, третий – за гарниры.)

Организация рабочих мест: Организация рабочих мест таким образом, чтобы все необходимые инструменты и ингредиенты были под рукой.

Контроль за соблюдением санитарных норм: Обеспечение соблюдения санитарных норм и правил гигиены на всех этапах приготовления блюд.

Использование технологических карт: Разработка и использование технологических карт, содержащих подробное описание процесса приготовления блюда, требования к качеству ингредиентов и готового блюда.

Контроль процесса приготовления:

Визуальный контроль: Шеф-повар или бригадир должны регулярно проверять процесс приготовления блюд, оценивая их внешний вид, запах и консистенцию.

Контроль температуры: Использование термометров для контроля температуры продуктов во время приготовления.

Взвешивание ингредиентов: Использование весов для точного взвешивания ингредиентов.

Дегустация: Регулярная дегустация блюд для оценки их вкуса и соответствия рецептуре.

Отзывы клиентов: Сбор и анализ отзывов клиентов о качестве блюд.

Проведение внутренних аудитов: Проведение внутренних аудитов для выявления нарушений стандартов и рецептур.

Инструменты и методы стандартизации кулинарных процессов:

Стандартные рецептуры (СТО, ТТК): Техничко-технологические карты и стандарты предприятия.

Контрольные листы (чек-листы): Для контроля соблюдения стандартов на каждом этапе приготовления блюда.

Обучение и тренинги: Обучение персонала стандартам и рецептурам.

Калибровка оборудования: Обеспечение точности работы весов, термометров и другого оборудования.

Фотографии готовых блюд: Использование фотографий готовых блюд в качестве образца для поваров.

Системы автоматизации: Использование систем автоматизации для контроля запасов, заказа продуктов и управления рецептурами.

Эталон ответа: 2

Планирование меню – это стратегически важный процесс, который определяет ассортимент блюд, предлагаемых в ресторане или кафе. Правильно спланированное меню должно соответствовать потребностям клиентов, быть экономически эффективным и отражать концепцию заведения.

Основные принципы планирования меню:

Соответствие концепции заведения: Меню должно соответствовать общей концепции ресторана или кафе (например, итальянская кухня, вегетарианская кухня, фаст-фуд).

Учет потребностей клиентов: Меню должно учитывать предпочтения и потребности целевой аудитории (возраст, пол, социальный статус, вкусовые предпочтения, диетические ограничения).

Сезонность продуктов: Меню должно учитывать сезонность продуктов, предлагая блюда из свежих и доступных ингредиентов в зависимости от времени года.

Экономическая эффективность: Меню должно быть составлено таким образом, чтобы обеспечить прибыльность заведения.

Сбалансированность: Меню должно быть сбалансированным с точки зрения разнообразия блюд (мясные, рыбные, вегетарианские), способов приготовления (жареные, вареные, запеченные), цен и калорийности.

Удобство для персонала: Меню должно быть составлено таким образом, чтобы блюда было удобно готовить и подавать.

Методы планирования меню:

Анализ рынка: Изучение рынка общественного питания, анализ конкурентов, выявление тенденций и трендов.

Анализ целевой аудитории: Изучение потребностей и предпочтений целевой аудитории.

Анализ технологических возможностей кухни: Оценка возможностей кухни с точки зрения оборудования, площади и квалификации персонала.

Расчет себестоимости блюд: Расчет себестоимости каждого блюда с учетом стоимости ингредиентов, трудозатрат и накладных расходов.

Оценка рентабельности блюд: Оценка рентабельности каждого блюда с учетом его себестоимости и цены продажи.

Проведение дегустаций: Проведение дегустаций новых блюд для оценки их вкуса и привлекательности.

Учет сезонности продуктов:

Использование сезонных ингредиентов: Добавление в меню блюд из сезонных ингредиентов.

Изменение меню в зависимости от сезона: Внесение изменений в меню в зависимости от сезона, предлагая более легкие и освежающие блюда летом и более сытные и согревающие блюда зимой.

Учет экономической эффективности:

Выбор ингредиентов с оптимальным соотношением цены и качества: Использование ингредиентов, которые доступны по цене, но при этом обладают хорошим качеством.

Оптимизация технологических процессов: Оптимизация технологических процессов для снижения затрат на приготовление блюд.

Управление отходами: Управление отходами для снижения потерь продуктов.

Разработка блюд с перекрестным использованием ингредиентов: Разработка блюд, в которых используются одни и те же ингредиенты, чтобы снизить затраты на закупку продуктов.

Экзаменационный билет №8

1. Рассказать о процессе работы с поставщиками продуктов и оборудования для кухни. Как выбирать надежных поставщиков, заключать договоры и контролировать качество поставляемых товаров?
2. Рассказать о том какие меры необходимо предпринимать для обеспечения безопасности пищевых продуктов на кухне? Опишите принципы HACCP и их применение в кулинарном производстве.

Эталон ответа: 1

Работа с поставщиками – это важная составляющая оперативного управления, определяющая качество продуктов и оборудования, своевременность поставок и экономическую эффективность работы кухни.

Выбор надежных поставщиков:

Сбор информации: Поиск потенциальных поставщиков через интернет, профессиональные выставки, рекомендации коллег.

Изучение репутации: Проверка репутации поставщика на рынке, чтение отзывов других клиентов.

Оценка опыта работы: Оценка опыта работы поставщика на рынке, его стабильности и надежности.

Проверка наличия необходимых лицензий и сертификатов: Убедиться в наличии у поставщика всех необходимых лицензий и сертификатов на поставляемую продукцию.

Оценка ценовой политики: Сравнение цен поставщиков на аналогичные товары.

Оценка условий поставки: Оценка условий поставки (сроки, способы доставки, условия оплаты).

Проведение пробных закупок: Проведение пробных закупок для оценки качества поставляемых товаров и уровня сервиса.

Заключение договоров:

Определение существенных условий договора: Определение существенных условий договора (предмет договора, цена, сроки поставки, условия оплаты, ответственность сторон).

Согласование условий договора: Согласование условий договора с поставщиком.

Юридическая экспертиза договора: Проверка договора юристом на соответствие законодательству.

Подписание договора: Подписание договора обеими сторонами.

Контроль качества поставляемых товаров:

Проверка соответствия товаров заказу: Проверка соответствия поставленных товаров заказу по количеству и ассортименту.

Проверка наличия сопроводительных документов: Проверка наличия сопроводительных документов (сертификатов качества, накладных).

Визуальный осмотр товаров: Визуальный осмотр товаров на наличие дефектов, повреждений, признаков порчи.

Контроль сроков годности: Контроль сроков годности поставляемых продуктов.

Проведение лабораторных исследований: Проведение лабораторных исследований поставляемых продуктов для оценки их качества и безопасности.

Ведение учета результатов контроля качества: Ведение учета результатов контроля качества поставляемых товаров.

Построение долгосрочных отношений:

Регулярное общение: Поддержание регулярного общения с поставщиками для обсуждения вопросов качества, поставок и цен.

Своевременная оплата счетов: Своевременная оплата счетов за поставленные товары.

Разрешение конфликтных ситуаций: Быстрое и эффективное разрешение конфликтных ситуаций, возникающих в процессе работы с поставщиками.

Эталон ответа: 2

Безопасность пищевых продуктов – это приоритетная задача для любого заведения общественного питания. Несоблюдение правил безопасности может привести к отравлениям, заболеваниям и другим негативным последствиям для здоровья клиентов.

Меры по обеспечению безопасности пищевых продуктов:

Соблюдение санитарных норм и правил гигиены: Соблюдение санитарных норм и правил гигиены на всех этапах производства пищевых продуктов.

Контроль качества поставляемых продуктов: Контроль качества поставляемых продуктов (проверка сроков годности, наличие сертификатов, внешний вид).

Правильное хранение продуктов: Правильное хранение продуктов в соответствии с требованиями к температуре и влажности.

Правильная обработка продуктов: Правильная обработка продуктов (мытьё, очистка, нарезка) для удаления загрязнений и микроорганизмов.

Правильное приготовление продуктов: Правильное приготовление продуктов (соблюдение температурного режима, времени приготовления) для уничтожения патогенных микроорганизмов.

Предотвращение перекрестного загрязнения: Предотвращение перекрестного загрязнения между сырыми и готовыми продуктами.

Использование чистого оборудования и инвентаря: Использование чистого оборудования и инвентаря.

Личная гигиена персонала: Соблюдение правил личной гигиены персоналом (мытьё рук, ношение чистой одежды, использование перчаток).

Регулярная дезинфекция: Регулярная дезинфекция помещений и оборудования.

Борьба с вредителями: Борьба с вредителями (грызунами, насекомыми) на кухне.

Принципы НАССР (Hazard Analysis and Critical Control Points):

Анализ опасных факторов: Выявление всех потенциальных опасных факторов, которые могут привести к загрязнению или порче пищевых продуктов.

Определение критических контрольных точек (ККТ): Определение критических контрольных точек, в которых можно предотвратить или устранить выявленные опасные факторы.

Установление критических пределов: Установление критических пределов для каждой ККТ, которые необходимо соблюдать для обеспечения безопасности пищевых продуктов. (Пример: температура при которой необходимо готовить курицу)

Установление системы мониторинга: Установление системы мониторинга для контроля за соблюдением критических пределов в каждой ККТ.

Разработка корректирующих действий: Разработка корректирующих действий, которые необходимо предпринимать в случае отклонения от критических пределов.

Установление процедур проверки: Установление процедур проверки эффективности системы НАССР.

Документирование всей системы НАССР: Ведение документации по всем этапам системы НАССР.

Экзаменационный билет №9

1. Рассказать об организации эффективной работы команды на кухне? Какие факторы влияют на производительность и мотивацию сотрудников, и как их можно улучшить?
2. Рассказать о процессе составления графика работы персонала кухни. Какие факторы необходимо учитывать при планировании графика, чтобы обеспечить оптимальное покрытие и минимизировать затраты на оплату труда?

Эталон ответа: 1

Эффективная работа команды на кухне – это залог высокого качества блюд, быстрого обслуживания и довольных клиентов. Организация работы команды требует внимания к множеству факторов, от распределения обязанностей до мотивации сотрудников.

Организация эффективной работы команды:

Четкое распределение обязанностей: Определение ролей и ответственности каждого члена команды (шеф-повар, су-шеф, повара горячего и холодного цехов, мойщики посуды). Необходимо, чтобы каждый сотрудник четко понимал свои обязанности и зону ответственности.

Эффективная коммуникация: Обеспечение эффективной коммуникации между членами команды (проведение ежедневных планерок, использование технологических карт, оперативное информирование об изменениях в меню).

Оптимизация рабочих процессов: Оптимизация рабочих процессов (упрощение технологических цепочек, использование современного оборудования).

Создание благоприятной рабочей атмосферы: Создание благоприятной рабочей атмосферы, основанной на взаимоуважении, поддержке и сотрудничестве.

Обучение и развитие персонала: Обеспечение возможности обучения и развития персонала (проведение тренингов, мастер-классов, повышение квалификации).

Регулярный контроль и обратная связь: Регулярный контроль за работой команды и предоставление обратной связи по результатам работы.

Соблюдение трудовой дисциплины: Соблюдение трудовой дисциплины (соблюдение графика работы, правил внутреннего распорядка).

Факторы, влияющие на производительность и мотивацию сотрудников:

Мотивация: Понимание целей работы, уверенность в возможности их достижения, интерес к работе.

Условия труда: Уровень заработной платы, наличие социальных гарантий, обеспечение безопасных условий труда, наличие современной техники и оборудования.

Признание и поощрение: Признание заслуг сотрудников, поощрение за хорошую работу (премии, повышение в должности, публичная похвала).

Возможность карьерного роста: Возможность карьерного роста в компании.

Отношения в коллективе: Благоприятный психологический климат в коллективе, взаимоуважение, поддержка.

Личностный рост: Возможность обучения и развития, повышения квалификации.

Обучение: Соответствие квалификации поставленным задачам.

Инструменты: Наличие всех необходимых инструментов и ресурсов для выполнения работы.

Вовлеченность: Чувство причастности к общему делу, понимание важности своей работы.

Как улучшить производительность и мотивацию сотрудников:

Разработка системы мотивации: Разработка системы мотивации, включающей материальные и нематериальные стимулы.

Создание возможностей для обучения и развития: Предоставление сотрудникам возможности обучения и развития.

Совершенствование условий труда: Улучшение условий труда (повышение заработной платы, обеспечение безопасных условий труда, приобретение современного оборудования).

Создание благоприятного психологического климата: Создание благоприятного психологического климата в коллективе.

Регулярное проведение собраний и планерок: Регулярное проведение собраний и планерок для обсуждения текущих задач и проблем.

Предоставление обратной связи: Предоставление обратной связи по результатам работы.

Признание и поощрение заслуг сотрудников: Признание и поощрение заслуг сотрудников.

Проведение командообразующих мероприятий: Проведение командообразующих мероприятий для укрепления командного духа

Эталон ответа: 2

Составление графика работы персонала кухни - это важная задача оперативного управления, направленная на обеспечение оптимального покрытия рабочих мест, предотвращение переработок и минимизацию затрат на оплату труда.

Факторы, учитываемые при планировании графика:

Прогнозируемая загрузка ресторана: Основывается на данных о посещаемости в предыдущие периоды, сезонности, маркетинговых акциях.

Уровень квалификации: Баланс между опытными сотрудниками и стажёрами, чтобы обеспечить качественное приготовление блюд.

Количество посадочных мест: Чем больше посадочных мест, тем больше требуется персонала для обслуживания.

Особенности меню: Сложность блюд и время их приготовления также влияют на необходимость персонала.

Потребности персонала: Учет пожеланий сотрудников (отпуска, выходные дни, предпочтения по смене).

Трудовое законодательство: Соблюдение требований трудового законодательства (продолжительность рабочего дня, перерывы, выходные дни).

Бюджет на оплату труда: Ограничения по бюджету на оплату труда.

Процесс составления графика работы:

Анализ данных: Анализ данных о прогнозируемой загрузке ресторана, потребностях персонала и ограничениях по бюджету.

Определение необходимого количества персонала: Определение необходимого количества персонала для каждой смены в зависимости от прогнозируемой загрузки ресторана и особенностей меню.

Составление предварительного графика: Составление предварительного графика работы с учетом пожеланий сотрудников и требований трудового законодательства.

Согласование графика с персоналом: Согласование графика работы с персоналом.

Утверждение графика: Утверждение графика работы руководством.

Контроль за соблюдением графика: Контроль за соблюдением графика работы.

Оптимизация покрытия и минимизация затрат:

Использование программного обеспечения для составления графиков: Использование специализированного программного обеспечения для автоматизации процесса составления графиков и оптимизации загрузки персонала.

Гибкий график работы: Использование гибкого графика работы (например, почасовая оплата труда, работа по совместительству) для снижения затрат на оплату труда в периоды низкой загрузки.

Перераспределение персонала: Перераспределение персонала между цехами в зависимости от загрузки.

Обучение персонала многофункциональности: Обучение персонала многофункциональности для повышения эффективности использования рабочей силы.

Контроль за переработками: Контроль за переработками и принятие мер по их предотвращению.



Министерство образования Свердловской области
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Свердловской области
«ПО.ШПРОФИЛЬНЫЙ ТЕХНИКУМ им. О.В.ТЕРЁШКИНА»

КОМПЛЕКТ КОТРОЛЬНО- ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
ПМ.06 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПОДЧИНЕННОГО
ПЕРСОНАЛА

Для образовательных программ среднего профессионального образования

программы подготовки специалистов среднего звена

по специальности

43.02.15 Поварское и кондитерское дело

на базе основного общего образования

г. Лесной

2025г.

I. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

Данные оценочные средства предназначены для проведения промежуточной аттестации по учебной практике ПМ. 06.01. Оперативное управление текущей деятельностью подчиненного персонала по ОП СПО ППССЗ 43.02.15 Поварское и кондитерское дело.

Промежуточная аттестация проводится на 3 курсе в 6 семестре - дифференцированный зачет.

Для выполнения дифференцированного зачета, по учебной практике, ПМ.06. Оперативное управление текущей деятельностью подчиненного персонала отводится 6 академических часа.

Проводится в виде выполнения практических работ.

Для выполнения необходимо Основное и вспомогательное оборудование: оборудование: ноутбук-1, экран -1, Мультимедийное оборудование -1; локальная сеть с выходом в Интернет, рабочее место педагога (1 стол, 1 стул), 15 столов, 30 стульев, 1 доска классная, шкаф, столик, макеты, муляжи, предметы для рисования и лепки, плакаты, эскизы, вазы, цветы, бланки, карты, документация, наглядные пособия, сборники рецептов, калькулятор
Ответ обучающегося оценивается в соответствии с представленными ниже критериями.

При проведении промежуточной аттестации оцениваются освоенные предметные результаты по учебной практике, сформированные общие и профессиональные компетенции

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

В результате освоения ПМ 06.обучающийся должен:

Иметь практический опыт ПК6.1-ПК6.5 ОК01-09	разработки различных видов меню, разработки и адаптации рецептов блюд, напитков, кулинарных и кондитерских изделий, в том числе авторских, брендовых, региональных с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания; организации ресурсного обеспечения деятельности подчиненного персонала; осуществления текущего планирования деятельности подчиненного персонала с учетом взаимодействия с другими подразделениями; организации и контроля качества выполнения работ по приготовлению блюд, кулинарных и кондитерских изделий, напитков по меню; обучения, инструктирования поваров, кондитеров, пекарей, других категорий работников кухни на рабочем месте
Уметь ПК6.1-ПК6.5 ОК01-09	контролировать соблюдение регламентов и стандартов организации питания, отрасли; определять критерии качества готовых блюд, кулинарных, кондитерских изделий, напитков; организовывать рабочие места различных зон кухни; оценивать потребности, обеспечивать наличие материальных и других ресурсов; взаимодействовать со службой обслуживания и другими структурными подразделениями организации питания; разрабатывать, презентовать различные виды меню с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания; изменять ассортимент в зависимости от изменения спроса; составлять калькуляцию стоимости готовой продукции;

	<p>планировать, организовывать, контролировать и оценивать работу подчиненного персонала;</p> <p>составлять графики работы с учетом потребности организации питания;</p> <p>обучать, инструктировать поваров, кондитеров, других категорий работников кухни на рабочих местах;</p> <p>управлять конфликтными ситуациями, разрабатывать и осуществлять мероприятия по мотивации и стимулированию персонала;</p> <p>предупреждать факты хищений и других случаев нарушения трудовой дисциплины;</p> <p>рассчитывать по принятой методике основные производственные показатели, стоимость готовой продукции;</p> <p>вести утвержденную учетно-отчетную документацию;</p> <p>организовывать документооборот</p>
<p>Знать ПК6.1-ПК6.5 ОК01-09</p>	<p>нормативные правовые акты в области организации питания различных категорий потребителей;</p> <p>основные перспективы развития отрасли;</p> <p>современные тенденции в области организации питания для различных категорий потребителей;</p> <p>классификацию организаций питания;</p> <p>структуру организации питания;</p> <p>принципы организации процесса приготовления кулинарной и кондитерской продукции, способы ее реализации;</p> <p>правила отпуска готовой продукции из кухни для различных форм обслуживания;</p> <p>правила организации работы, функциональные обязанности и области ответственности поваров, кондитеров, пекарей и других категорий работников кухни;</p> <p>методы планирования, контроля и оценки качества работ исполнителей;</p> <p>виды, формы и методы мотивации персонала;</p> <p>способы и формы инструктирования персонала;</p> <p>методы контроля возможных хищений запасов;</p> <p>основные производственные показатели подразделения организации питания;</p> <p>правила первичного документооборота, учета и отчетности;</p> <p>формы документов, порядок их заполнения;</p> <p>программное обеспечение управления расходом продуктов и движением готовой продукции;</p> <p>правила составления калькуляции стоимости;</p> <p>правила оформления заказа на продукты со склада и приема продуктов, со склада и от поставщиков, ведения учета и составления товарных отчетов;</p> <p>процедуры и правила инвентаризации запасов</p>

**II Описание правил оформления результатов оценивания
Критерии оценки Дифференцированного зачета по учебной практике**

Показатели Оценки	Правильность выполнения приемов и способов работы	Качество работы (соответствие техническим требованиям)	Организация труда и рабочего места, безопасность труда
1	2	3	4
5 (отлично)	Твердое усвоение и свободное применение рациональных приемов труда при выполнении операций.	Отличное качество работы, стиль и качество оформления изделий	Рациональная организация рабочего места, наличие всех элементов формы одежды, соблюдение всех правил санитарии и гигиены, соблюдение требований безопасности труда
4 (хорошо)	Достаточно прочное усвоение приемов выполнения производственных операций или приемов	Хорошее качество работы.	Правильная организация рабочего места, наличие всех элементов формы одежды, незначительные нарушения правил санитарии и гигиены, одно грубое нарушение требований безопасности труда.
3 (удовлетворительно)	Усвоение основных приемов выполнения производственных операций или работ, недостаточная самостоятельность в планировании и выполнении работ.	Удовлетворительное выполнение работы, но после исправлений по указанию мастера.	Не существенные ошибки при организации рабочего места, отсутствие не значительного элемента формы одежды (фартука), допущены нарушения при соблюдении правил санитарии и гигиены, не грубое нарушение требований безопасности труда.
2 (неудовлетворительно)	Слабое усвоение основных приемов выполнения производственных операций или работ,	Нарушение технологического процесса, брак в работе.	Допущены существенные ошибки при организации рабочего места, нарушение правил санитарии и гигиены труда, не грубое нарушение требований безопасности

	неумение самостоятельно планировать и выполнять работу		труда.
--	--	--	--------

III Комплект оценочных средств

Задание состоит из практической работы

Практическое задание №1

Ситуационная задача:

Вы – су-шеф небольшого ресторана. В пятницу вечером ожидается полная посадка. Один из поваров горячего цеха, ответственный за приготовление основного блюда (стейк), опаздывает на 30 минут без предупреждения. В команде присутствует напряжение, так как остальные повара перегружены.

Вопросы:

- 1.Опишите ваши действия в данной ситуации в рамках оперативного управления, чтобы минимизировать задержки в обслуживании и сохранить качество блюд.
- 2.Какие превентивные меры можно предпринять в будущем, чтобы избежать подобных ситуаций?

Эталон ответа:

Действия в экстренной ситуации:

Оценка ситуации и определение приоритетов:

Немедленно оцените степень загрузки кухни и время, необходимое для приготовления стейков для первых заказов.

Определите, какие задачи можно делегировать другим поварам (например, заготовки, гарниры) для освобождения времени.

Перераспределение задач:

Временно перераспределите обязанности. Если возможно, попросите повара из другого цеха (например, холодного) временно помочь в горячем цехе с простыми задачами, такими как подготовка соусов или нарезка овощей.

Если у вас есть опытный повар в другом цехе, который умеет готовить стейки, временно переместите его в горячий цех.

Лично возьмите на себя часть работы по приготовлению стейков, чтобы ускорить процесс, особенно если первые заказы уже поступили.

Коммуникация с командой и залом:

Четко и спокойно объясните ситуацию команде, подчеркните необходимость слаженной работы и взаимопомощи.

Предупредите менеджера зала о возможной небольшой задержке в подаче стейков, чтобы он мог информировать гостей и при необходимости предложить альтернативные блюда или комплименты.

Контроль качества:

Внимательно контролируйте качество приготовления стейков, чтобы несмотря на спешку, они соответствовали стандартам ресторана (степень прожарки, вкус, внешний вид).

Проведите дополнительную контрольную дегустацию.

Общение с опоздавшим поваром:

Как только опаздывающий повар прибудет, выясните причину опоздания (без повышения голоса). Напомните о важности своевременного прибытия на работу и возможных последствиях.

Превентивные меры:

Создание системы предупреждения опозданий:

Установите правило, согласно которому сотрудники обязаны предупреждать об опоздании как можно раньше (например, за час до начала смены).

Разработка резервного графика:

Имейте резервный список сотрудников или возможность быстро вызвать дополнительного повара в случае необходимости.

Обучение взаимозаменяемости:

Обучайте поваров разным навыкам, чтобы они могли заменять друг друга в случае необходимости.

Регулярные собрания команды:

Проводите регулярные собрания команды для обсуждения проблем, улучшения коммуникации и повышения мотивации.

Система мотивации и поощрения:

Внедрите систему мотивации, поощряющую пунктуальность и ответственность (например, бонусы за отсутствие опозданий).

Четкие правила и процедуры:

Разработайте четкие правила и процедуры работы, в том числе касающиеся опозданий и отсутствий, и ознакомьте с ними всех сотрудников.

Практическое задание №2

Ситуационная задача:

В вашем ресторане участились случаи возврата блюд гостями из-за несоответствия заявленному качеству. Шеф-повар обеспокоен и просит вас, как су-шефа, разобраться в причинах и предложить решения. Вы замечаете следующие проблемы:

Некоторые повара недостаточно внимательно соблюдают рецептуру.

Снизилась мотивация у поваров, особенно после отмены ежемесячных премий.

На кухне царит атмосфера напряженности из-за постоянной критики со стороны шеф-повара.

Вопросы:

1. Опишите ваши действия по выявлению конкретных причин ухудшения качества работы подчиненных и способы их устранения.
2. Предложите план мероприятий по восстановлению мотивации сотрудников и улучшению психологического климата на кухне.

Эталон ответа:

Выявление и устранение причин ухудшения качества:

Анализ ситуации:

Проанализируйте журналы возврата блюд за последние несколько месяцев, чтобы выявить наиболее частые причины недовольства гостей (неправильная прожарка, несоответствующий вкус, несоблюдение оформления).

Проведите выборочный контроль приготовления блюд различными поварами, обращая внимание на соблюдение рецептуры, технологию приготовления и внешний вид.

Оценка знаний и навыков:

Проведите выборочные тесты или практические задания для проверки знания рецептур и технологических процессов у поваров.

Определите, у каких поваров есть пробелы в знаниях или навыках, и разработайте индивидуальный план обучения или наставничества.

Корректирующие действия:

Проведите общее собрание всех поваров, на котором еще раз подчеркните важность соблюдения рецептур и стандартов качества ресторана.

Организуите повторный тренинг по приготовлению проблемных блюд.

Усиьте контроль за качеством ингредиентов и технологическими процессами.

Более явно пропишите систему пищевой безопасности, чтобы избежать нарушений, влекущие списание продукции.

Акцентируйте внимание на том, что любой сотрудник может предложить улучшение качества блюда.

Устранение нарушений:

Разъясните каждому сотруднику его ошибки, чтобы избежать их повторения.

План восстановления мотивации и улучшения климата:

Восстановление системы поощрений:

Предложите шеф-повару и руководству ресторана рассмотреть возможность восстановления ежемесячных премий или разработку альтернативной системы поощрений (например, бонусы за количество положительных отзывов от гостей, премии за внедрение новых блюд).

Обратная связь и признание:

Регулярно предоставляйте поварам обратную связь о их работе, отмечая их успехи и достижения.

Публично хвалите сотрудников за хорошо выполненную работу, создавайте атмосферу признания и уважения.

Делегирование и вовлечение:

Вовлекайте поваров в процесс разработки новых блюд, предлагайте им делиться своими идеями и рецептами.

Делегируйте поварам ответственность за определенные задачи или участки работы, давая им возможность проявить себя и почувствовать свою значимость.

Улучшение коммуникации:

Проводите регулярные собрания команды в неформальной обстановке, где повара могут свободно высказывать свое мнение и обсуждать проблемы.

Создайте атмосферу открытости и доверия, чтобы повара не боялись обращаться к вам с вопросами или проблемами.

Работа над стилем руководства:

Поговорите с шеф-поваром о его стиле руководства и предложите ему использовать более позитивный и конструктивный подход к критике.

Подчеркните важность похвалы и поддержки для поддержания мотивации сотрудников.

Тимбилдинг:

Организуите мероприятия по тимбилдингу (например, совместные кулинарные мастер-классы или выезды на природу) для укрепления командного духа и улучшения взаимоотношений между сотрудниками.

Практическое задание №3

Ситуационная задача:

Вы – бригадир смены в крупном ресторане. В ходе смены вы обнаруживаете, что количество заготовок (соусов, нарезанных овощей, полуфабрикатов) значительно меньше, чем требуется для вечерней загрузки. Кроме того, один из поваров, отвечающий за приготовление гарниров, жалуется на неисправность оборудования (сломалась овощерезка).

Вопросы:

- 1.Опишите ваши действия в данной ситуации в рамках оперативного управления для обеспечения бесперебойной работы кухни.
- 2.Какие методы мотивации вы примените к повару, у которого сломалось оборудование, чтобы он не потерял эффективность и продолжал качественно выполнять свою работу?

Эталон ответа:

Действия в экстренной ситуации:

Оценка ситуации и определение приоритетов:

Немедленно оцените текущий уровень запасов заготовок и требуемое количество для вечерней загрузки.

Определите, какие заготовки критически важны для первых заказов и какие можно отложить.

Оцените возможность починки овощерезки своими силами или необходимость вызова мастера.

Перераспределение задач:

Перераспределите задачи между поварами, чтобы восполнить недостаток заготовок. Попросите поваров других цехов (например, холодного) помочь в нарезке овощей.

Если есть возможность, временно переведите часть персонала с менее загруженных участков на подготовку заготовок.

Решение проблемы с оборудованием:

Попробуйте самостоятельно устранить неисправность овощерезки, если это возможно и безопасно.

Если ремонт невозможен, используйте альтернативные методы нарезки овощей (например, ручную нарезку).

Сообщите о поломке оборудования шеф-повару или ответственному за техническое обслуживание.

Коммуникация с командой:

Спокойно и четко объясните ситуацию команде, подчеркните важность слаженной работы и взаимопомощи.

Убедитесь, что все повара понимают свои задачи и знают, как действовать в сложившейся ситуации.

Контроль и корректировка:

Постоянно контролируйте процесс подготовки заготовок и приготовления гарниров.

В случае необходимости вносите коррективы в распределение задач и методы работы.

Сообщайте менеджеру зала о возможных задержках в подаче блюд, чтобы он мог информировать гостей.

Взаимодействие со смежными отделами:

Быстро согласуйте с отделом закупок возможность срочной допоставки необходимых продуктов, если их критически не хватает.

Мотивация повара при поломке оборудования:

Поддержка и понимание:

Выразите сочувствие повару в связи с поломкой оборудования и подчеркните, что это не его вина.

Покажите, что вы понимаете, как сложно работать без необходимого оборудования.

Совместное решение проблемы:

Предложите повару вместе найти альтернативные способы нарезки овощей или приготовления гарниров.

Выслушайте его предложения и идеи.

Выражение признательности:

Поблагодарите повара за его готовность продолжать работу в сложных условиях.

Отметьте его профессионализм и преданность делу.

Стимулирование активности:

Предложите повару поучаствовать в разработке новых, более простых гарниров, которые можно приготовить без использования сломанного оборудования.

Поручите ему обучение других поваров ручным методам нарезки овощей.

Создание комфортных условий:

Постарайтесь обеспечить повару максимально комфортные условия работы в сложившейся ситуации (например, предоставьте удобное рабочее место, обеспечьте необходимыми инструментами).

Разъяснения и перспективы:

Объясните повару, что поломка оборудования – временная проблема, и что в ближайшее время оно будет отремонтировано или заменено.

Подчеркните, что его вклад в работу ресторана по-прежнему важен и ценен.

Практическое задание №4

Ситуационная задача:

В вашем ресторане планируется проведение банкета на 100 человек. Вы отвечаете за организацию работы кухни. В ходе подготовки к банкету вы сталкиваетесь со следующими проблемами:

Некоторые повара выражают недовольство большим объемом работы и необходимостью работать сверхурочно.

Есть подозрение, что некоторые ингредиенты, предназначенные для банкета, были использованы для других целей.

Необходимо обеспечить своевременную отдачу блюд в зал, чтобы не сорвать график банкета.

Вопросы:

Опишите ваши действия по организации работы кухни для успешного проведения банкета.

Какие меры вы предпримете для предотвращения нецелевого использования продуктов и обеспечения сохранности товарно-материальных ценностей?

Эталон ответа:

Организация работы кухни для банкета:

Планирование и подготовка:

Составьте подробный план подготовки к банкету, включающий перечень необходимых продуктов, заготовок, оборудования и персонала.

Разделите задачи между поварами и определите ответственных за каждый этап работы.

Проведите совещание с персоналом, на котором объясните цели и задачи банкета, подчеркните важность слаженной работы и соблюдения графика.

Оптимизация рабочих процессов:

Максимально оптимизируйте рабочие процессы, чтобы ускорить приготовление блюд.

Подготовьте все необходимые заготовки заранее.
Используйте современное оборудование для ускорения приготовления блюд.
Контроль качества:
Установите строгий контроль за качеством ингредиентов и приготовлением блюд.
Проводите дегустацию готовых блюд перед подачей в зал.
Управление персоналом:
Разработайте график работы персонала с учетом сверхурочных часов.
Предоставьте поварам возможность отдохнуть во время перерывов.
Поощряйте и поддерживайте поваров, чтобы они не теряли мотивацию.
Подготовка зала и взаимодействие с другими службами.
Согласуйте с менеджером зала график подачи блюд.
Продумайте логистику перемещения готовых блюд на кухне для ее оптимизации и бесперебойности.
Мотивация:
Объясните поварам важность банкета для ресторана и их роль в успехе мероприятия.
Предложите поварам дополнительную оплату за сверхурочную работу.
Пообещайте поощрение за качественную работу и соблюдение графика.
Непредвиденные обстоятельства:
Назначьте ответственного за быстрое решение проблем (поломка оборудования, нехватка ингредиентов).
Предотвращение нецелевого использования продуктов:
Усиление контроля:
Установите строгий контроль за использованием продуктов, предназначенных для банкета.
Проводите регулярные инвентаризации продуктов.
Ограничьте доступ к продуктам посторонним лицам.
Система учета:
Внедрите систему учета продуктов, позволяющую отслеживать их движение от склада до кухни и обратно.
Требуйте от поваров точного учета использованных продуктов и списания остатков.
Ответственность:
Закрепите персональную ответственность за сохранность продуктов за каждым поваром.
Установите систему штрафов за нецелевое использование продуктов.
Создание атмосферы честности:
Проведите беседы с персоналом о важности честности и ответственности.
Покажите пример честного и ответственного отношения к работе.
Стимулируйте сотрудников к сообщению о случаях нецелевого использования продуктов.
Видеонаблюдение (если возможно):
Установите камеры видеонаблюдения на кухне и в складских помещениях для контроля за работой персонала и предотвращения краж.

Практическое задание №5

Ситуационная задача:

Вы – старший повар смены в ресторане, специализирующемся на итальянской кухне. В середине дня вы получаете информацию о том, что поставщик не сможет вовремя доставить свежие помидоры, которые являются ключевым ингредиентом для нескольких популярных блюд (паста, пицца, салаты). Одновременно с этим, два повара сообщают о внезапном недомогании и уходят на больничный. Зал заполнен на 70%, ожидается увеличение потока посетителей в вечернее время.

Вопросы:

Какие оперативные меры вы предпримите для адаптации меню и организации работы кухни в условиях дефицита ключевого ингредиента и нехватки персонала?

Опишите ваши действия по поддержанию позитивного настроения и мотивации оставшихся поваров в условиях повышенной нагрузки и стресса.

Эталон ответа:

Адаптация меню и организация работы:

Оценка ситуации и определение приоритетов:

Немедленно оцените остаток помидоров на кухне и определите, на какое количество порций хватит запасов.

Проанализируйте меню и выявите блюда, в которых помидоры являются незаменимым ингредиентом, а также блюда, где их можно заменить или исключить.

Оцените загруженность каждого участка кухни и распределите оставшийся персонал по наиболее важным позициям.

Изменение меню:

Согласуйте с шеф-поваром и менеджером зала временное исключение из меню блюд, в которых помидоры являются ключевым ингредиентом и не могут быть заменены.

Предложите альтернативные блюда с использованием других овощей и ингредиентов (например, паста с песто, пицца с грибами, салаты с огурцами и перцем).

Информируйте официантов о временных изменениях в меню и новых предложениях, чтобы они могли предложить альтернативы гостям.

Оптимизация работы кухни:

Перераспределите обязанности между оставшимися поварами, чтобы обеспечить выполнение всех необходимых задач.

Упростите процесс приготовления блюд, где это возможно, без ущерба для качества.

Используйте готовые соусы и заготовки, если они есть в наличии.

Уделите особое внимание скорости обслуживания, чтобы минимизировать время ожидания для гостей.

Взаимодействие с поставщиками:

Свяжитесь с другими поставщиками и узнайте о возможности срочной доставки помидоров или альтернативных овощей.

Поддержание мотивации персонала:

Открытая коммуникация:

Объясните ситуацию поварам, подчеркните, что это временные трудности, и поблагодарите их за готовность работать в сложных условиях.

Будьте откровенны относительно изменений в меню и объеме работы, чтобы избежать недопонимания и слухов.

Разделение ответственности:

Привлеките поваров к процессу принятия решений, предлагая им идеи по оптимизации работы и адаптации меню.

Дайте им возможность почувствовать свою значимость и вклад в решение проблемы.

Поддержка и похвала:

Оказывайте поварам поддержку и помощь в выполнении их задач.

Регулярно хвалите их за хорошую работу и вклад в общее дело.

Отмечайте даже небольшие успехи и достижения.

Условия труда:

Обеспечьте поварам необходимые условия для работы (например, достаточное количество воды, перерывы для отдыха).

Позаботьтесь о том, чтобы на кухне была комфортная температура и вентиляция.

Компенсация:

Рассмотрите возможность предоставления поварам дополнительной оплаты или отгулов за работу в условиях повышенной нагрузки.

Предложите им бесплатные напитки или питание во время смены.

Практическое задание №6

Ситуационная задача:

Вы – заведующий производством в столовой крупного предприятия. В ходе проверки санитарного состояния кухни вы обнаруживаете следующие нарушения:

Несоблюдение правил хранения продуктов (неправильная температура, отсутствие маркировки).

Нарушение гигиенических норм при приготовлении пищи (недостаточная обработка овощей, грязная посуда).

Отсутствие у некоторых сотрудников медицинских книжек с актуальными отметками о прохождении медосмотра.

Вопросы:

Опишите ваши действия по устранению выявленных нарушений санитарных норм и обеспечению безопасности пищевых продуктов.

Какие меры вы предпримете для повышения уровня санитарной культуры и ответственности персонала за соблюдение гигиенических требований?

Эталон ответа:

Устранение нарушений санитарных норм:

Немедленные действия:

Немедленно приостановите производство продуктов, которые могут быть небезопасны.

Изолируйте продукты, хранящиеся с нарушением правил, и утилизируйте те, которые могут быть испорчены.

Организуйте немедленную дезинфекцию рабочих поверхностей, оборудования и посуды.

Отстраните от работы сотрудников, не имеющих медицинских книжек с актуальными отметками о прохождении медосмотра.

Корректирующие мероприятия:

Проведите инвентаризацию продуктов и проверьте соблюдение правил хранения (температура, влажность, маркировка, сроки годности).

Организуйте дополнительный инструктаж персонала по правилам хранения продуктов и гигиеническим нормам.

Обеспечьте наличие необходимых моющих и дезинфицирующих средств, а также средств личной гигиены (мыло, полотенца, санитайзеры).

Проверьте состояние оборудования и при необходимости проведите его ремонт или замену.

Организуйте проведение медосмотра для сотрудников, не имеющих актуальных отметок в медицинских книжках.

Документация:

Зафиксируйте все выявленные нарушения в журнале санитарного контроля.

Разработайте план корректирующих мероприятий и назначьте ответственных за их выполнение.
Проведите повторную проверку после выполнения корректирующих мероприятий для подтверждения устранения нарушений.

Уведомление руководства:

Проинформируйте руководство предприятия о выявленных нарушениях и предпринятых мерах.

Повышение санитарной культуры и ответственности:

Обучение и инструктаж:

Проводите регулярные инструктажи и обучение персонала по вопросам санитарии, гигиены и безопасности пищевых продуктов.

Используйте наглядные материалы, такие как плакаты и памятки, для закрепления знаний.

Организируйте тренинги по правильному мытью рук, обработке овощей и приготовлению пищи.

Мотивация:

Разработайте систему мотивации сотрудников за соблюдение санитарных норм (например, премии за отсутствие нарушений).

Поощряйте инициативу сотрудников по улучшению санитарного состояния кухни.

Организируйте конкурсы на лучшего санитара.

Контроль:

Установите строгий контроль за соблюдением санитарных норм и правил личной гигиены.

Проводите регулярные проверки санитарного состояния кухни и оборудования.

Используйте чек-листы для контроля выполнения санитарных требований.

Примеры и культура:

Личным примером демонстрируйте соблюдение санитарных норм и правил гигиены.

Создайте на кухне атмосферу ответственности и заботы о безопасности пищевых продуктов.

Поощряйте сотрудников к сообщению о замеченных нарушениях.

Документация и процедуры:

Разработайте и внедрите систему ХАССП (НАССР) для контроля безопасности пищевых продуктов на всех этапах производства.

Разработайте и утвердите санитарные правила и нормы для столовой.

Обеспечьте доступность всех необходимых документов и инструкций для персонала.

Практическое задание №7

Ситуационная задача:

Отсутствие шеф-повара и затруднения у повара с соусом.

Опешите ваши действия

Эталон ответа:

1. Действия для стабилизации ситуации (приоритеты):

Немедленная оценка ситуации: Быстрая оценка общих временных рамок, объема заказов, проблем с приготовлением, загруженности персонала.

Концентрация на критических точках: Направить внимание на блюда, готовые к выдаче, чтобы избежать задержек с уже выполненными заказами.

Оказание помощи повару с соусом: Оценить сложность соуса. Если возможно, оказать непосредственную помощь (например, подсказать рецепт, проверить пропорции). Если нет возможности помочь, перераспределить задачу.

2. Распределение задач:

Перераспределение соуса: Поручить приготовление соуса более опытному повару, либо упростить рецепт соуса (если это допустимо) и поручить другому.

Оценка загруженности других поваров: Распределить обязанности по приготовлению гарниров, салатов и других блюд между свободными поварами.

Самостоятельное выполнение части работы (если есть возможность): Включиться в процесс приготовления блюд (на несложных участках).

3. Успокоение персонала и информирование клиентов:

Обслуживающий персонал: Провести краткое собрание с персоналом зала, объяснить ситуацию, успокоить и подчеркнуть важность командной работы и позитивного отношения к клиентам. Попросить официантов предупредить клиентов о возможной (незначительной) задержке в выдаче блюд.

Клиенты: Официанты должны извиниться за возможную задержку и предложить комплимент от заведения (например, напиток или небольшую закуску) в качестве компенсации. Важно сохранять спокойствие и вежливость.

Практическое задание №8

Ситуационная задача :

Систематические опоздания повара.

Опишите ваши действия?

Эталон ответа:

1. Шаги для решения проблемы:

Индивидуальная беседа: Провести личную беседу с поваром, выяснить причины опозданий (транспортные проблемы, личные обстоятельства, отсутствие мотивации).

Устное предупреждение: Если причины опозданий не уважительные, вынести устное предупреждение.

Письменное объяснение: Попросить повара написать письменное объяснение причин опозданий.

Письменное предупреждение (выговор): Если опоздания продолжаются, вынести письменное предупреждение (выговор).

Дисциплинарное взыскание (штраф, лишение премии): В соответствии с трудовым законодательством и внутренними правилами предприятия.

Увольнение (как крайняя мера): Если все другие методы не помогают и опоздания продолжают негативно влиять на работу команды, рассмотреть возможность увольнения повара.

2. Необходимые документы:

Акт об опоздании: Составляется в присутствии нескольких свидетелей. В акте указывается дата, время опоздания, ФИО повара и должность. Повар должен быть ознакомлен с актом и иметь возможность подписать его или отказаться от подписи (в этом случае делается соответствующая отметка).

Письменное объяснение повара: Повар должен предоставить письменное объяснение причин опоздания.

Приказ о применении дисциплинарного взыскания: Издается на основании акта об опоздании и письменного объяснения повара. В приказе указывается вид дисциплинарного взыскания (выговор, штраф, лишение премии) и основание для его применения. Повар должен быть ознакомлен с приказом под роспись.

3. Мотивационные методы:

Обсуждение графика работы: Предложить повару гибкий график работы (если это возможно), учитывающий его личные обстоятельства.

Повышение заработной платы: Повышение заработной платы может быть стимулом для повышения дисциплины и мотивации.

Система премирования: Ввести систему премирования за отсутствие опозданий и хорошее выполнение работы.

Похвала и признание: Похвала за своевременное прибытие на работу и ответственное отношение к своим обязанностям.

Возможность карьерного роста: Предложить повару возможность карьерного роста при условии хорошей дисциплины и высокой производительности.



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

**КОМПЛЕКТ КОТРОЛЬНО- ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
ПМ.06 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПОДЧИНЕННОГО
ПЕРСОНАЛА**

Для образовательных программ среднего профессионального образования
программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности

43.02.15 Поварское и кондитерское дело

на базе основного общего образования

г. Лесной

2025г.

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

Данные оценочные средства предназначены для проведения промежуточной аттестации по производственной практике ПМ 06. Оперативное управление текущей деятельностью подчиненного персонала по ОП СПО ППССЗ 43.02.15 Поварское и кондитерское дело.

Промежуточная аттестация проводится на 4 курсе 8 семестр - дифференцированный зачет.

Для выполнения дифференцированного зачета, по производственной практике, модуля ПМ.06 Оперативное управление текущей деятельностью подчиненного персонала отводится 6 академических часов.

Дифференцированный зачет проводится в виде выполнения практических работ.

Для выполнения заданий необходимо Основное и вспомогательное оборудование: оборудование: ноутбук-1, экран -1, Мультимедийное оборудование -1; локальная сеть с выходом в Интернет, рабочее место педагога (1 стол, 1 стул), 15 столов, 30 стульев, 1 доска классная, шкаф, столик, макеты, муляжи, предметы для рисования и лепки, плакаты, эскизы, вазы, цветы, бланки, карты, документация, наглядные пособия, сборники рецептов, калькулятор. Ответ обучающегося оценивается на основе карты наблюдения в соответствии с представленными ниже критериями.

При проведении промежуточной аттестации оцениваются освоенные предметные результаты по учебной практике, сформированные общие и профессиональные компетенции

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

В результате освоения ПМ 06 обучающийся должен:

Иметь практический опыт ПК6.1-ПК6.5 ОК01-09	разработки различных видов меню, разработки и адаптации рецептов блюд, напитков, кулинарных и кондитерских изделий, в том числе авторских, брендовых, региональных с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания; организации ресурсного обеспечения деятельности подчиненного персонала; осуществления текущего планирования деятельности подчиненного персонала с учетом взаимодействия с другими подразделениями; организации и контроля качества выполнения работ по приготовлению блюд, кулинарных и кондитерских изделий, напитков по меню; обучения, инструктирования поваров, кондитеров, пекарей, других категорий работников кухни на рабочем месте
Уметь ПК6.1-ПК6.5 ОК01-09	контролировать соблюдение регламентов и стандартов организации питания, отрасли; определять критерии качества готовых блюд, кулинарных, кондитерских изделий, напитков; организовывать рабочие места различных зон кухни; оценивать потребности, обеспечивать наличие материальных и других ресурсов; взаимодействовать со службой обслуживания и другими структурными подразделениями организации питания; разрабатывать, презентовать различные виды меню с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания;

	<p>изменять ассортимент в зависимости от изменения спроса; составлять калькуляцию стоимости готовой продукции; планировать, организовывать, контролировать и оценивать работу подчиненного персонала; составлять графики работы с учетом потребности организации питания; обучать, инструктировать поваров, кондитеров, других категорий работников кухни на рабочих местах; управлять конфликтными ситуациями, разрабатывать и осуществлять мероприятия по мотивации и стимулированию персонала; предупреждать факты хищений и других случаев нарушения трудовой дисциплины; рассчитывать по принятой методике основные производственные показатели, стоимость готовой продукции; вести утвержденную учетно-отчетную документацию; организовывать документооборот</p>
<p>Знать ПК6.1-ПК6.5 ОК01-09</p>	<p>нормативные правовые акты в области организации питания различных категорий потребителей; основные перспективы развития отрасли; современные тенденции в области организации питания для различных категорий потребителей; классификацию организаций питания; структуру организации питания; принципы организации процесса приготовления кулинарной и кондитерской продукции, способы ее реализации; правила отпуска готовой продукции из кухни для различных форм обслуживания; правила организации работы, функциональные обязанности и области ответственности поваров, кондитеров, пекарей и других категорий работников кухни; методы планирования, контроля и оценки качества работ исполнителей; виды, формы и методы мотивации персонала; способы и формы инструктирования персонала; методы контроля возможных хищений запасов; основные производственные показатели подразделения организации питания; правила первичного документооборота, учета и отчетности; формы документов, порядок их заполнения; программное обеспечение управления расходом продуктов и движением готовой продукции; правила составления калькуляции стоимости; правила оформления заказа на продукты со склада и приема продуктов, со склада и от поставщиков, ведения учета и составления товарных отчетов; процедуры и правила инвентаризации запасов</p>

II Описание правил оформления результатов оценивания
Критерии оценки дифференцированного зачета по производственной практике

Показатели	Правильность выполнения приемов и способов работы	Качество работы (соответствие техническим требованиям)	Организация труда и рабочего места, безопасность труда
Оценки			
1	2	3	4
5 (отлично)	Твердое усвоение и свободное применение рациональных приемов труда при выполнении операций.	Отличное качество работы, стиль и качество оформления изделий	Рациональная организация рабочего места, наличие всех элементов формы одежды, соблюдение всех правил санитарии и гигиены, соблюдение требований безопасности труда
4 (хорошо)	Достаточно прочное усвоение приемов выполнения производственных операций или приемов	Хорошее качество работы.	Правильная организация рабочего места, наличие всех элементов формы одежды, незначительные нарушения правил санитарии и гигиены, одно грубое нарушение требований безопасности труда.
3 (удовлетворительно)	Усвоение основных приемов выполнения производственных операций или работ, недостаточная самостоятельность в планировании и выполнении работ.	Удовлетворительное выполнение работы, но после исправлений по указанию мастера.	Не существенные ошибки при организации рабочего места, отсутствие незначительного элемента формы одежды (фартука), допущены нарушения при соблюдении правил санитарии и гигиены, не грубое нарушение требований безопасности труда.
2 (неудовлетворительно)	Слабое усвоение основных приемов выполнения	Нарушение технологического процесса, брак в работе.	Допущены существенные ошибки при организации рабочего места, нарушение правил санитарии и

	производственных операций или работ, неумение самостоятельно планировать и выполнять работу		гигиены труда, не грубые нарушения требований безопасности труда.
--	---	--	---

III Комплект оценочных средств

Оценочное средство состоит из практической работы

Практическое задание №1

Спланируйте рабочую смену

Описание: Вы – старший смены в ресторане быстрого обслуживания. Вам необходимо спланировать работу на предстоящую смену (с 11:00 до 20:00) с учетом следующих факторов:

Персонал:

2 повара (один опытный, второй – стажер)

2 кассира (оба имеют опыт работы)

1 уборщик

Прогнозируемая загрузка: Ожидается высокий поток посетителей в обеденное время (12:00-14:00) и умеренный – в остальное время.

Меню: Полный ассортимент блюд, включая акционные позиции.

Задачи:

Подготовка кухни к работе (заготовки, проверка оборудования).

Обслуживание посетителей (прием заказов, приготовление блюд, выдача заказов).

Поддержание чистоты и порядка в зале и на кухне.

Контроль качества продукции.

Задание:

Составьте подробный план работы на смену, распределив задачи между сотрудниками.

Определите приоритетные задачи и сроки их выполнения.

Предложите способы организации эффективного взаимодействия между членами команды.

Опишите, как вы будете контролировать выполнение задач и качество работы.

Эталон ответа:

План работы на смену:

11:00-12:00 (Подготовка):

Опытный повар: Проверка оборудования, контроль наличия продуктов, подготовка основных заготовок (соусы, нарезки и т.д.).

Стажер-повар: Помощь опытному повару в подготовке заготовок, нарезка овощей, подготовка ингредиентов для акционных блюд.

Кассиры: Проверка кассовых аппаратов, подготовка рабочего места.

Уборщик: Уборка зала, подготовка к открытию.

12:00-14:00 (Пик загрузки):

Оба повара: Работа на выдаче, приготовление заказов (опытный повар отвечает за сложные блюда, стажер – за простые).

Кассиры: Прием заказов, работа с очередью. Один кассир отвечает за прием наличных, второй – за безналичный расчет.

Уборщик: Поддержание чистоты в зале, оперативная уборка столов.

14:00-17:00 (Умеренная загрузка):

Опытный повар: Контроль качества готовых блюд, пополнение запасов на линии выдачи.

Стажер-повар: Приготовление заказов, мытье посуды (по графику).

Кассиры: Прием заказов, уборка рабочих мест (по очереди).

Уборщик: Генеральная уборка кухни.

17:00-20:00 (Умеренная загрузка):

Оба повара: Приготовление заказов, подготовка к закрытию.

Кассиры: Прием заказов, подведение итогов смены.

Уборщик: Поддержание чистоты в зале, вынос мусора.

Приоритетные задачи и сроки:

11:00-11:30: Проверка оборудования (безопасность!), подготовка основных заготовок (необходимый минимум).

12:00-14:00: Максимальная скорость и качество обслуживания.

19:30-20:00: Подведение итогов, уборка, сдача смены.

Эффективное взаимодействие:

Четкая коммуникация: Использование системы вызова заказов, оперативное информирование об изменениях в меню или о нехватке продуктов.

Взаимопомощь: Повара помогают друг другу в пиковые часы, кассиры при необходимости помогают с упаковкой заказов.

Регулярные короткие совещания: Обсуждение текущих проблем и задач, обмен информацией.

Контроль выполнения задач и качества:

Визуальный контроль: Постоянный мониторинг работы сотрудников, оценка скорости и качества выполнения задач.

Обратная связь: Регулярное общение с сотрудниками, предоставление конструктивной критики и похвалы.

Контроль качества продукции: Проверка внешнего вида, вкуса и соответствия стандартам.

Соблюдение санитарных норм: Контроль чистоты рабочих мест, соблюдение правил гигиены.

Практическое задание №2

Разрешите конфликтную ситуацию

Описание: Во время обеденного перерыва один из посетителей выражает недовольство качеством блюда (например, бургер оказался недостаточно горячим). Он ведет себя громко и требует немедленно вернуть деньги. У вас, как у старшего смены, в это время большая загрузка, и другие посетители начинают обращать внимание на происходящее.

Задание:

Опишите ваши действия по разрешению конфликтной ситуации.

Какие аргументы вы будете использовать при общении с недовольным посетителем?

Как вы будете учитывать интересы других посетителей и сотрудников?

Какие выводы вы сделаете из этой ситуации, чтобы предотвратить подобные случаи в будущем?

Эталон ответа:

Действия по разрешению конфликтной ситуации:

Немедленно подойти к посетителю, сохраняя спокойствие и доброжелательность.

Представиться и извиниться за причиненные неудобства.

Предложить посетителю отойти в более спокойное место, чтобы обсудить проблему (если это возможно и не создаст еще большую очередь).

Внимательно выслушать претензии посетителя, не перебивая и не оправдываясь.

Постараться понять, что именно не устроило посетителя в блюде.

Аргументы при общении с посетителем:

Признание ошибки: "Я понимаю ваше недовольство, и мне очень жаль, что так произошло."

Предложение решения: "Я могу предложить вам заменить бургер на новый, приготовленный специально для вас. Или, если вы предпочитаете, мы вернем вам деньги."

Объяснение причин: "Обычно мы очень внимательно следим за качеством блюд, возможно, произошла небольшая ошибка в процессе приготовления."

Заверение в улучшении: "Мы обязательно примем меры, чтобы подобное не повторилось в будущем."

Комплимент (если уместно): "Мы ценим, что вы выбрали наш ресторан, и хотим, чтобы у вас остались только положительные впечатления."

Учет интересов других посетителей и сотрудников:

Постараться разрешить конфликт как можно быстрее, чтобы не создавать неудобств для других посетителей.

Говорить спокойно и уважительно, чтобы не привлекать излишнего внимания.

Поддерживать своих сотрудников, не допуская оскорблений в их адрес.

При необходимости попросить помощи у другого сотрудника (например, менеджера).

Выводы для предотвращения подобных случаев:

Усилить контроль за температурой блюд при выдаче.

Провести дополнительный инструктаж для поваров по соблюдению стандартов приготовления.

Разработать четкий алгоритм действий при поступлении жалоб от посетителей.

Собирать обратную связь от посетителей, чтобы выявлять и устранять недостатки.

Проанализировать причины произошедшего, чтобы понять, почему именно этот бургер был недостаточно горячим.

Практическое задание №3

Обучите нового сотрудника

Описание: Вы – опытный повар в ресторане, специализирующемся на итальянской кухне. К вам на стажировку поступает новый сотрудник, который ранее не работал в сфере общественного питания. Ему необходимо обучиться приготовлению пасты "Карбонара" по фирменному рецепту вашего ресторана.

Задание:

Разработайте план обучения нового сотрудника приготовлению пасты "Карбонара".

Опишите, какие методы обучения вы будете использовать.

Какие критерии вы будете использовать для оценки успешности обучения?

Как вы будете мотивировать нового сотрудника в процессе обучения?

Эталон ответа:

План обучения приготовлению пасты "Карбонара":

Этап 1: Теоретическая подготовка (30 минут):

Ознакомление с рецептурой пасты "Карбонара" (ингредиенты, пропорции, последовательность действий).

Объяснение важности каждого ингредиента и его роли в создании вкуса.

Демонстрация необходимых инструментов и оборудования.

Особое внимание уделяется технике безопасности при работе с плитой и горячими ингредиентами.

Этап 2: Практическая демонстрация (1 час):

Приготовление пасты "Карбонара" опытным поваром (вами) с подробным комментированием каждого шага.

Объяснение тонкостей и секретов приготовления (например, правильная консистенция соуса, степень обжарки бекона).

Предоставление возможности новому сотруднику задавать вопросы и наблюдать за процессом.

Этап 3: Практическая отработка под контролем (2 часа):

Новый сотрудник самостоятельно готовит пасту "Карбонара" под наблюдением опытного повара.

Корректировка ошибок и предоставление советов по улучшению техники.

Постепенное уменьшение уровня контроля по мере освоения навыков.

Этап 4: Самостоятельная работа (до конца смены):

Новый сотрудник самостоятельно готовит пасту "Карбонара", при этом опытный повар оказывает поддержку по мере необходимости.

Обратная связь по качеству приготовленных блюд и рекомендации по дальнейшему совершенствованию.

Методы обучения:

Рассказ: Объяснение теоретических основ и рецептуры.

Показ: Демонстрация правильной техники приготовления.

Упражнение: Практическая отработка навыков под контролем.

Обратная связь: Предоставление конструктивной критики и похвалы.

Наставничество: Поддержка и помощь в решении возникающих проблем.

Критерии оценки успешности обучения:

Соблюдение рецептуры: Точное соблюдение пропорций ингредиентов.

Техника приготовления: Правильное выполнение всех технологических операций.

Внешний вид блюда: Соответствие стандартам подачи (температура, оформление).

Вкус блюда: Соответствие фирменному вкусу пасты "Карбонара".

Скорость приготовления: Увеличение скорости приготовления со временем.

Самостоятельность: Способность самостоятельно приготовить блюдо без посторонней помощи.

Мотивация нового сотрудника:

Создание благоприятной атмосферы: Доброжелательное и уважительное отношение.

Похвала за успехи: Отмечание даже небольших достижений.

Поддержка при неудачах: Помощь в преодолении трудностей и ошибок.

Объяснение важности выполняемой работы: Подчеркивание вклада нового сотрудника в общий успех ресторана.

Предоставление возможностей для развития: Предложение участия в других обучающих программах и мастер-классах.

Практическое задание №4

Делегирование задач

Описание: Вы – су-шеф в большом ресторане. Вам необходимо делегировать часть задач вашим подчиненным (двум поварам и одному помощнику повара), чтобы освободить время для разработки нового меню.

Задание:

Определите, какие задачи вы можете делегировать своим подчиненным.

Объясните, кому и почему вы делегируете каждую конкретную задачу.

Как вы будете контролировать выполнение делегированных задач?

Какие факторы вы будете учитывать при делегировании задач (например, опыт, навыки, загруженность сотрудников)?

Эталон ответа:

Задачи для делегирования:

Повар 1 (с опытом работы):

Приготовление соусов и заготовок по стандартным рецептам. (Делегируется из-за опыта работы с этими процессами, что позволяет освободить время су-шефу).

Контроль качества поступающих продуктов (выборочно). (Навыки позволяют оценить качество продуктов)

Повар 2 (с меньшим опытом):

Нарезка овощей и фруктов согласно техническим картам. (Повторяемые операции для оттачивания навыков).

Поддержание чистоты и порядка на рабочем месте. (Важно для соблюдения санитарных норм).

Помощник повара:

Мытье посуды и кухонного инвентаря. (Важно для поддержания чистоты и порядка на кухне).

Помощь в подготовке ингредиентов (взвешивание, измерение). (Подготовка к более сложным задачам).

Вынос мусора и поддержание порядка в подсобных помещениях.

Обоснование делегирования:

Разгрузка су-шефа: Освобождение времени для более важных задач (разработка меню).

Развитие навыков подчиненных: Предоставление возможностей для профессионального роста.

Повышение эффективности работы: Оптимизация распределения задач между сотрудниками.

Контроль выполнения делегированных задач:

Регулярные проверки: Контроль качества приготовленных блюд и заготовок.

Обратная связь: Обсуждение с подчиненными возникающих вопросов и проблем.

Визуальный контроль: Наблюдение за работой сотрудников.

Контрольные точки: Установление сроков выполнения задач и проверка результатов.

Факторы при делегировании задач:

Опыт и навыки: Делегирование задач, соответствующих квалификации сотрудника.

Загруженность: Учет текущей загрузки сотрудников при распределении задач.

Интересы и мотивация: Предоставление возможности выполнять задачи, которые интересны сотруднику и способствуют его развитию.

Уровень ответственности: Назначение задач, соответствующих уровню ответственности сотрудника.

Возможность обучения: Делегирование задач, которые помогут сотруднику приобрести новые навыки.

Практическое задание №5

Мотивация персонала

Описание: Вы – менеджер ресторана. В последнее время вы заметили снижение мотивации у вашего персонала: участились опоздания, снизилась скорость обслуживания, сотрудники стали менее приветливыми с посетителями.

Задание:

Определите возможные причины снижения мотивации персонала.

Разработайте план действий по повышению мотивации персонала.

Какие методы мотивации вы будете использовать (материальные и нематериальные)?

Как вы будете оценивать эффективность ваших действий по мотивации персонала?

Эталон ответа:

Возможные причины снижения мотивации:

Низкая заработная плата: Несоответствие заработной платы объему и сложности работы.

Отсутствие перспектив роста: Ограниченные возможности для карьерного развития.

Плохие условия труда: Неудобное рабочее место, отсутствие необходимого оборудования.

Напряженная атмосфера в коллективе: Конфликты между сотрудниками, отсутствие поддержки со стороны руководства.

Монотонность работы: Отсутствие разнообразия в выполняемых задачах.

Отсутствие признания заслуг: Недостаточное внимание к достижениям сотрудников.

Неэффективное управление: Нечеткое распределение задач, отсутствие обратной связи.

План действий по повышению мотивации персонала:

Этап 1: Анализ ситуации (1 неделя):

Проведение анонимного опроса сотрудников для выявления причин снижения мотивации.

Наблюдение за работой персонала и оценка рабочей атмосферы.

Анализ показателей работы ресторана (скорость обслуживания, количество жалоб, выручка).

Этап 2: Разработка плана мотивации (1 неделя):

Определение конкретных целей и задач по повышению мотивации.

Разработка системы материального и нематериального стимулирования.

Составление графика мероприятий по улучшению условий труда и рабочей атмосферы.

Этап 3: Реализация плана (1 месяц):

Внедрение разработанных мер по мотивации персонала.

Проведение регулярных встреч с сотрудниками для обсуждения проблем и предложений.

Контроль выполнения плана и внесение корректировок при необходимости.

Этап 4: Оценка эффективности (1 месяц):

Повторное проведение опроса сотрудников для оценки изменений в их настроении и мотивации.

Анализ показателей работы ресторана (скорость обслуживания, количество жалоб, выручка).

Оценка результатов и разработка дальнейших мер по поддержанию мотивации персонала.

Методы мотивации:

Материальные:

Повышение заработной платы.

Премирование за достижение высоких показателей.

Выплата бонусов за перевыполнение плана.

Предоставление льгот (питание, медицинская страховка, оплачиваемый отпуск).

Нематериальные:

Публичное признание заслуг.

Предоставление возможностей для карьерного роста.

Организация корпоративных мероприятий.

Обучение и повышение квалификации.

Создание комфортных условий труда.

Улучшение коммуникации между сотрудниками и руководством.

Благодарственные письма и грамоты.

Оценка эффективности:

Опросы сотрудников: Оценка изменений в настроении и мотивации персонала.

Анализ показателей работы: Оценка изменений в скорости обслуживания, количестве жалоб, выручке.

Наблюдение за поведением сотрудников: Оценка изменений в отношении к работе, коллегам и посетителям.

Отзывы посетителей: Оценка изменений в качестве обслуживания.

Текущая текучесть кадров: Оценка изменений в количестве увольнений и наймов.

Практическое задание №6

Управление конфликтами между сотрудниками

Описание: Вы – менеджер небольшого кафе. У вас возник конфликт между двумя поварами: один (опытный) постоянно критикует работу другого (новичка), высказывая претензии в грубой форме. Новичок чувствует себя демотивированным и подавленным, что сказывается на качестве его работы. Конфликт начинает негативно влиять на атмосферу на кухне.

Задание:

Определите причины данного конфликта.

Опишите ваши действия по разрешению конфликтной ситуации.

Какие методы вы будете использовать для предотвращения подобных конфликтов в будущем?

Как вы будете поддерживать конструктивный командный дух в коллективе?

Эталон ответа:

Причины конфликта:

Разный уровень опыта и квалификации: Опытный повар может испытывать раздражение из-за ошибок новичка.

Неэффективная коммуникация: Неспособность опытного повара конструктивно выразить свою критику.

Личностные особенности: Разный темперамент и характер повара.

Недостаток обратной связи: Отсутствие четких инструкций и оценки работы новичка со стороны руководства.

Чувство превосходства: Опытный повар может ощущать свое превосходство и проявлять неуважение к новичку.

Стресс и усталость: Высокая нагрузка и напряженная работа могут способствовать раздражительности.

Действия по разрешению конфликтной ситуации:

Этап 1: Индивидуальные беседы:

Поговорить с каждым поваром отдельно, чтобы выслушать их точки зрения на конфликт.

Сохранять нейтралитет и не занимать чью-либо сторону.

Постараться понять причины недовольства каждого повара.

Этап 2: Совместная встреча:

Организовать общую встречу для обсуждения конфликта.

Установить правила общения (уважение, вежливость, отсутствие взаимных обвинений).

Помочь поварам выразить свои чувства и потребности.

Содействовать поиску компромиссных решений.

Этап 3: Выработка плана действий:

Разработать план действий по улучшению коммуникации и взаимодействия между поварами.

Определить конкретные шаги для решения конфликта.

Установить сроки выполнения плана.

Этап 4: Контроль и поддержка:

Регулярно отслеживать ситуацию и оказывать поддержку поварам.

Проводить регулярные встречи для обсуждения прогресса и решения возникающих проблем.

При необходимости привлекать внешних консультантов (например, психолога).

Методы предотвращения конфликтов в будущем:

Обучение персонала навыкам эффективной коммуникации.

Создание системы наставничества для новых сотрудников.

Разработка четких стандартов работы и критериев оценки.

Регулярное проведение тренингов по командообразованию.

Установление правил поведения в коллективе (кодекс этики).

Содействие развитию дружеских отношений между сотрудниками.

Своевременное выявление и разрешение возникающих конфликтов.

Поддержание конструктивного командного духа:

Поощрение сотрудничества и взаимопомощи.

Создание атмосферы доверия и уважения.

Организация совместных мероприятий (корпоративы, тимбилдинги).

Признание достижений каждого члена команды.

Предоставление возможностей для профессионального роста.

Своевременное решение возникающих проблем и конфликтов.

Вовлечение сотрудников в процесс принятия решений.

Практическое задание №7

Управление временем и расстановка приоритетов в условиях ограниченных ресурсов

Описание: Вы – шеф-повар небольшого ресторана, и у вас сегодня очень сложный день: Один из поваров заболел и не вышел на работу. Поставщик задержал поставку свежих овощей. В ресторане запланирован банкет на 30 человек. Вам необходимо организовать работу кухни таким образом, чтобы выполнить все заказы вовремя и сохранить качество блюд.

Задание:

Оцените ситуацию и определите приоритетные задачи.

Разработайте план действий по решению возникших проблем, учитывая ограниченные ресурсы.

Как вы перераспределите обязанности между оставшимися сотрудниками?

Какие блюда вы исключите из меню или замените, чтобы упростить процесс приготовления?

Какие меры предпримете, чтобы банкет прошёл успешно, несмотря на трудности?

Эталон ответа:

Оценка ситуации и приоритетные задачи:

Приоритет 1: Обеспечение работы кухни. Отсутствие одного повара – критическая проблема, требующая немедленного решения.

Приоритет 2: Банкет. Банкет – это запланированное и важное событие, которое необходимо провести на высоком уровне.

Приоритет 3: Задержка поставки овощей. Задержка поставки овощей влияет на доступность блюд в меню.

Оценка наличия продуктов: Необходимо точно знать, какие ингредиенты есть в наличии, чтобы скорректировать меню.

План действий:

Шаг 1: Перераспределение обязанностей.

Оценить навыки оставшихся сотрудников и распределить задачи с учётом их компетенций.

Возможно, придется временно привлечь помощь из зала (например, помощь с нарезкой овощей).

Шаг 2: Корректировка меню.

Исключить или заменить блюда, требующие большого количества времени на приготовление или отсутствующие ингредиенты.

Предложить посетителям альтернативные варианты блюд.

Шаг 3: Подготовка к банкету.

Составить подробный план приготовления блюд для банкета.

Максимально подготовить ингредиенты заранее.

При необходимости упростить меню банкета, сохранив при этом качество и вкус блюд.

Шаг 4: Коммуникация.

Информировать персонал о сложившейся ситуации и поставленных задачах.

Поддерживать позитивный настрой и поощрять взаимопомощь.

Информировать посетителей о возможных задержках или изменениях в меню.

Перераспределение обязанностей:

По возможности, равномерно распределить функции отсутствующего повара среди оставшихся.

Если есть помощники повара, поручить им более сложные задачи под контролем опытных поваров.

Временно привлечь к кухонным работам сотрудников, которые обычно занимаются другими задачами (например, администратора или официанта).

Корректировка меню:

Исключить блюда, требующие большого количества свежих овощей или сложных техник приготовления.

Заменить их на более простые и быстрые в приготовлении блюда, используя доступные ингредиенты.

Акцентировать внимание посетителей на блюда, которые можно приготовить быстро и качественно.

Меры по успешному проведению банкета:

Максимально подготовить все ингредиенты и заготовки заранее.

Составить четкий график приготовления блюд и строго его придерживаться.
Усилить контроль качества блюд и скорость обслуживания.
Обеспечить достаточное количество персонала для обслуживания банкета.
Поддерживать постоянную связь с организаторами банкета для оперативного решения возникающих вопросов.
Компенсировать возможные неудобства (например, предложить комплимент от шеф-повара).

Практическое задание №8

Разработка и внедрение системы контроля качества блюд

Описание: Вы являетесь бренд-шефом сети ресторанов, специализирующихся на русской кухне. В последнее время вы получаете смешанные отзывы о качестве блюд в разных ресторанах сети: некоторые гости очень довольны, другие жалуются на несоответствие стандартам. Необходимо разработать и внедрить единую систему контроля качества блюд, чтобы обеспечить стабильно высокий уровень обслуживания во всех ресторанах сети.

Задание:

Определите цели и задачи системы контроля качества.

Разработайте конкретные критерии оценки качества блюд (внешний вид, вкус, температура, подача).

Опишите этапы внедрения системы контроля качества в ресторанах сети.

Какие инструменты и методы вы будете использовать для сбора и анализа информации о качестве блюд?

Как вы будете обучать персонал новым стандартам и проводить мониторинг их соблюдения?

Как вы будете реагировать на негативные отзывы гостей и устранять выявленные недостатки?

Эталон ответа:

Цели и задачи системы контроля качества:

Цель: Обеспечить стабильное высокое качество блюд во всех ресторанах сети, соответствующее стандартам русской кухни и ожиданиям гостей.

Задачи:

Разработать единые стандарты качества для всех блюд в меню.

Внедрить эффективные методы контроля качества на всех этапах приготовления блюд.

Обучить персонал новым стандартам и обеспечить их соблюдение.

Собирать и анализировать информацию о качестве блюд и оперативно реагировать на выявленные недостатки.

Повысить удовлетворенность гостей и укрепить репутацию сети ресторанов.

Критерии оценки качества блюд:

Внешний вид:

Соответствие фотографии в меню.

Цвет и текстура ингредиентов.

Аккуратность и эстетичность оформления.

Вкус:

Сбалансированность вкусов (соленость, сладость, кислотность, острота).

Свежесть и качество используемых ингредиентов.

Насыщенность и аромат блюда.

Температура:

Соответствие температуры подачи блюда (горячее должно быть горячим, холодное – холодным).

Соблюдение температурного режима при хранении ингредиентов.

Подача:

Соответствие установленным правилам сервировки.

Использование подходящей посуды и столовых приборов.

Наличие необходимых соусов и приправ.

Размер порции:

Соответствие заявленному в меню

Этапы внедрения системы контроля качества:

Этап 1: Разработка стандартов.

Разработка подробных технологических карт для каждого блюда, включающих рецептуру, требования к ингредиентам, технологию приготовления, правила подачи и критерии оценки качества.

Согласование стандартов с шеф-поварами всех ресторанов сети.

Этап 2: Обучение персонала.

Проведение тренингов для поваров и других сотрудников кухни по новым стандартам качества.

Ознакомление персонала с технологическими картами и правилами работы.

Практическая отработка навыков приготовления и подачи блюд в соответствии с новыми стандартами.

Этап 3: Внедрение системы контроля.

Внедрение системы внутреннего контроля качества, включающей регулярные проверки блюд шеф-поварами, супервайзерами и специально обученными контролерами.

Использование чек-листов для оценки соответствия блюд стандартам.

Этап 4: Сбор и анализ информации.

Сбор отзывов гостей о качестве блюд (анкеты, отзывы в социальных сетях, отзывы на сайтах-агрегаторах).

Анализ результатов внутреннего контроля и отзывов гостей для выявления проблемных зон и разработки корректирующих мер.

Этап 5: Совершенствование системы.

Регулярный пересмотр и корректировка стандартов качества на основе анализа полученной информации.

Проведение повторных тренингов для персонала для закрепления новых знаний и навыков.

Внедрение новых методов контроля качества и улучшение технологических процессов.

Инструменты и методы сбора и анализа информации:

Внутренний контроль:

Чек-листы для оценки качества блюд.

Дегустации блюд шеф-поварами и контролерами.

Фотографирование блюд для сравнения со стандартами.

Аудит кухни.

Сбор отзывов гостей:

Анкеты для оценки качества блюд и обслуживания.

Книга жалоб и предложений.

Мониторинг отзывов в социальных сетях и на сайтах-агрегаторах.

Опросы гостей по телефону или электронной почте.

Анализ информации:

Статистический анализ данных внутреннего контроля и отзывов гостей.

Выделение проблемных зон и определение причин несоответствия стандартам.

Разработка корректирующих мер и контроль их выполнения.

Обучение персонала и мониторинг соблюдения стандартов:

Обучение:

Проведение тренингов с привлечением опытных шеф-поваров и технологов.

Использование наглядных материалов (видеоуроки, презентации, плакаты).

Практическая отработка навыков приготовления и подачи блюд.

Проведение аттестации персонала для оценки усвоения знаний и навыков.

Мониторинг:

Регулярные проверки качества блюд и соблюдения технологических процессов.

Проведение внеплановых инспекций.

Анализ результатов работы персонала и выявление отклонений от стандартов.

Проведение разъяснительной работы и принятие мер дисциплинарного воздействия в случае необходимости.

Реагирование на негативные отзывы и устранение недостатков:

Реагирование:

Оперативный ответ на негативные отзывы гостей (извинения, объяснения, предложения по компенсации).

Проведение расследования причин недовольства гостей.

Принятие мер по устранению выявленных недостатков.

Устранение недостатков:

Корректировка технологических карт и стандартов качества.

Проведение дополнительного обучения персонала.

Замена поставщиков некачественных ингредиентов.

Улучшение оборудования и условий труда.

Введение системы премирования за высокое качество работы.



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

**КОМПЛЕКТ КОТРОЛЬНО- ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ЭКЗАМЕНА ПО МОДУЛЮ
ПМ.06 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПОДЧИНЕННОГО
ПЕРСОНАЛА**

Для образовательных программ среднего профессионального образования
программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности

43.02.15 Поварское и кондитерское дело

на базе основного общего образования

г. Лесной

2025г.

I. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

Данные оценочные средства предназначены для проведения промежуточной аттестации экзамена по модулю практике ПМ 06. Оперативное управление текущей деятельностью подчиненного персонала по ОП СПО ППССЗ 43.02.15 Поварское и кондитерское дело.

Промежуточная аттестация проводится на 4 курсе 8 семестр - экзамен

Для выполнения экзамена по модулю практике ПМ 06. Оперативное управление текущей деятельностью подчиненного персонала отводится 6 академических часов.

Экзамен проводится в виде выполнения практических работ.

Для выполнения заданий необходимо Основное и вспомогательное оборудование: оборудование: ноутбук-1, экран -1, Мультимедийное оборудование -1; локальная сеть с выходом в Интернет, рабочее место педагога (1 стол, 1 стул), 15 столов, 30 стульев, 1 доска классная, шкаф, столик, макеты, муляжи, предметы для рисования и лепки, плакаты, эскизы, вазы, цветы, бланки, карты, документация, наглядные пособия, сборники рецептов, калькулятор. Ответ обучающегося оценивается на основе карты наблюдения в соответствии с представленными ниже критериями.

При проведении промежуточной аттестации оцениваются освоенные предметные результаты по учебной практике, сформированные общие и профессиональные компетенции

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

В результате освоения ПМ06 обучающийся должен:

Иметь практический опыт ПК6.1-ПК6.5 ОК01-09	разработки различных видов меню, разработки и адаптации рецептов блюд, напитков, кулинарных и кондитерских изделий, в том числе авторских, брендовых, региональных с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания; организации ресурсного обеспечения деятельности подчиненного персонала; осуществления текущего планирования деятельности подчиненного персонала с учетом взаимодействия с другими подразделениями; организации и контроля качества выполнения работ по приготовлению блюд, кулинарных и кондитерских изделий, напитков по меню; обучения, инструктирования поваров, кондитеров, пекарей, других категорий работников кухни на рабочем месте
--	---

<p>Уметь ПК6.1-ПК6.5 ОК01-09</p>	<p>контролировать соблюдение регламентов и стандартов организации питания, отрасли;</p> <p>определять критерии качества готовых блюд, кулинарных, кондитерских изделий, напитков;</p> <p>организовывать рабочие места различных зон кухни;</p> <p>оценивать потребности, обеспечивать наличие материальных и других ресурсов;</p> <p>взаимодействовать со службой обслуживания и другими структурными подразделениями организации питания;</p> <p>разрабатывать, презентовать различные виды меню с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания;</p> <p>изменять ассортимент в зависимости от изменения спроса;</p> <p>составлять калькуляцию стоимости готовой продукции;</p> <p>планировать, организовывать, контролировать и оценивать работу подчиненного персонала;</p> <p>составлять графики работы с учетом потребности организации питания;</p> <p>обучать, инструктировать поваров, кондитеров, других категорий работников кухни на рабочих местах;</p> <p>управлять конфликтными ситуациями, разрабатывать и осуществлять мероприятия по мотивации и стимулированию персонала;</p> <p>предупреждать факты хищений и других случаев нарушения трудовой дисциплины;</p> <p>рассчитывать по принятой методике основные производственные показатели, стоимость готовой продукции;</p> <p>вести утвержденную учетно-отчетную документацию;</p> <p>организовывать документооборот</p>
<p>Знать ПК6.1-ПК6.5 ОК01-09</p>	<p>нормативные правовые акты в области организации питания различных категорий потребителей;</p> <p>основные перспективы развития отрасли;</p> <p>современные тенденции в области организации питания для различных категорий потребителей;</p> <p>классификацию организаций питания;</p> <p>структуру организации питания;</p> <p>принципы организации процесса приготовления кулинарной и кондитерской продукции, способы ее реализации;</p> <p>правила отпуска готовой продукции из кухни для различных форм обслуживания;</p> <p>правила организации работы, функциональные обязанности и области ответственности поваров, кондитеров, пекарей и других категорий работников кухни;</p> <p>методы планирования, контроля и оценки качества работ исполнителей;</p> <p>виды, формы и методы мотивации персонала;</p> <p>способы и формы инструктирования персонала;</p> <p>методы контроля возможных хищений запасов;</p> <p>основные производственные показатели подразделения организации питания;</p> <p>правила первичного документооборота, учета и отчетности;</p> <p>формы документов, порядок их заполнения;</p> <p>программное обеспечение управления расходом продуктов и движением готовой продукции;</p>

	<p>правила составления калькуляции стоимости; правила оформления заказа на продукты со склада и приема продуктов, со склада и от поставщиков, ведения учета и составления товарных отчетов; процедуры и правила инвентаризации запасов</p>
--	--

II Описание правил оформления результатов оценивания

Критерии оценки экзамена по модулю

Критерии оценки практических (лабораторных) работ

«5» (отлично): выполнены все задания практической (лабораторной) работы, студент четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы.

«4» (хорошо): выполнены все задания практической (лабораторной) работы; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«3» (удовлетворительно): выполнены все задания практической (лабораторной) работы с замечаниями; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«2» (не зачтено): студент не выполнил или выполнил неправильно задания практической (лабораторной) работы; студент ответил на контрольные вопросы с ошибками или не ответил на контрольные вопросы.

III Комплект оценочных средств

Оценочное средство состоит из практической работы.

Практическое задание №1

Спланируйте рабочую смену

Описание: Вы – старший смены в ресторане быстрого обслуживания. Вам необходимо спланировать работу на предстоящую смену (с 11:00 до 20:00) с учетом следующих факторов:

Персонал:

2 повара (один опытный, второй – стажер)

2 кассира (оба имеют опыт работы)

1 уборщик

Прогнозируемая загрузка: Ожидается высокий поток посетителей в обеденное время (12:00-14:00) и умеренный – в остальное время.

Меню: Полный ассортимент блюд, включая акционные позиции.

Задачи:

Подготовка кухни к работе (заготовки, проверка оборудования).

Обслуживание посетителей (прием заказов, приготовление блюд, выдача заказов).

Поддержание чистоты и порядка в зале и на кухне.

Контроль качества продукции.

Задание:

Составьте подробный план работы на смену, распределив задачи между сотрудниками.

Определите приоритетные задачи и сроки их выполнения.

Предложите способы организации эффективного взаимодействия между членами команды.

Опишите, как вы будете контролировать выполнение задач и качество работы.

Эталон ответа:

План работы на смену:

11:00-12:00 (Подготовка):

Опытный повар: Проверка оборудования, контроль наличия продуктов, подготовка основных заготовок (соусы, нарезки и т.д.).

Стажер-повар: Помощь опытному повару в подготовке заготовок, нарезка овощей, подготовка ингредиентов для акционных блюд.

Кассиры: Проверка кассовых аппаратов, подготовка рабочего места.

Уборщик: Уборка зала, подготовка к открытию.

12:00-14:00 (Пик загрузки):

Оба повара: Работа на выдаче, приготовление заказов (опытный повар отвечает за сложные блюда, стажер – за простые).

Кассиры: Прием заказов, работа с очередью. Один кассир отвечает за прием наличных, второй – за безналичный расчет.

Уборщик: Поддержание чистоты в зале, оперативная уборка столов.

14:00-17:00 (Умеренная загрузка):

Опытный повар: Контроль качества готовых блюд, пополнение запасов на линии выдачи.

Стажер-повар: Приготовление заказов, мытье посуды (по графику).

Кассиры: Прием заказов, уборка рабочих мест (по очереди).

Уборщик: Генеральная уборка кухни.

17:00-20:00 (Умеренная загрузка):

Оба повара: Приготовление заказов, подготовка к закрытию.

Кассиры: Прием заказов, подведение итогов смены.

Уборщик: Поддержание чистоты в зале, вынос мусора.

Приоритетные задачи и сроки:

11:00-11:30: Проверка оборудования (безопасность!), подготовка основных заготовок (необходимый минимум).

12:00-14:00: Максимальная скорость и качество обслуживания.

19:30-20:00: Подведение итогов, уборка, сдача смены.

Эффективное взаимодействие:

Четкая коммуникация: Использование системы вызова заказов, оперативное информирование об изменениях в меню или о нехватке продуктов.

Взаимопомощь: Повара помогают друг другу в пиковые часы, кассиры при необходимости помогают с упаковкой заказов.

Регулярные короткие совещания: Обсуждение текущих проблем и задач, обмен информацией.

Контроль выполнения задач и качества:

Визуальный контроль: Постоянный мониторинг работы сотрудников, оценка скорости и качества выполнения задач.

Обратная связь: Регулярное общение с сотрудниками, предоставление конструктивной критики и похвалы.

Контроль качества продукции: Проверка внешнего вида, вкуса и соответствия стандартам.

Соблюдение санитарных норм: Контроль чистоты рабочих мест, соблюдение правил гигиены.

Практическое задание №2

Разрешите конфликтную ситуацию

Описание: Во время обеденного перерыва один из посетителей выражает недовольство качеством блюда (например, бургер оказался недостаточно горячим). Он ведет себя громко и требует немедленно вернуть деньги. У вас, как у старшего смены, в это время большая загрузка, и другие посетители начинают обращать внимание на происходящее.

Задание:

Опишите ваши действия по разрешению конфликтной ситуации.

Какие аргументы вы будете использовать при общении с недовольным посетителем?

Как вы будете учитывать интересы других посетителей и сотрудников?

Какие выводы вы сделаете из этой ситуации, чтобы предотвратить подобные случаи в будущем?

Эталон ответа:

Действия по разрешению конфликтной ситуации:

Немедленно подойти к посетителю, сохраняя спокойствие и доброжелательность.

Представиться и извиниться за причиненные неудобства.

Предложить посетителю отойти в более спокойное место, чтобы обсудить проблему (если это возможно и не создаст еще большую очередь).

Внимательно выслушать претензии посетителя, не перебивая и не оправдываясь.

Постараться понять, что именно не устроило посетителя в блюде.

Аргументы при общении с посетителем:

Признание ошибки: "Я понимаю ваше недовольство, и мне очень жаль, что так произошло."

Предложение решения: "Я могу предложить вам заменить бургер на новый, приготовленный специально для вас. Или, если вы предпочитаете, мы вернем вам деньги."

Объяснение причин: "Обычно мы очень внимательно следим за качеством блюд, возможно, произошла небольшая ошибка в процессе приготовления."

Заверение в улучшении: "Мы обязательно примем меры, чтобы подобное не повторилось в будущем."

Комплимент (если уместно): "Мы ценим, что вы выбрали наш ресторан, и хотим, чтобы у вас остались только положительные впечатления."

Учет интересов других посетителей и сотрудников:

Постараться разрешить конфликт как можно быстрее, чтобы не создавать неудобств для других посетителей.

Говорить спокойно и уважительно, чтобы не привлекать излишнего внимания.

Поддерживать своих сотрудников, не допуская оскорблений в их адрес.

При необходимости попросить помощи у другого сотрудника (например, менеджера).

Выводы для предотвращения подобных случаев:

Усилить контроль за температурой блюд при выдаче.

Провести дополнительный инструктаж для поваров по соблюдению стандартов приготовления.

Разработать четкий алгоритм действий при поступлении жалоб от посетителей.

Собирать обратную связь от посетителей, чтобы выявлять и устранять недостатки.

Проанализировать причины произошедшего, чтобы понять, почему именно этот бургер был недостаточно горячим.

Практическое задание №3

Обучите нового сотрудника

Описание: Вы – опытный повар в ресторане, специализирующемся на итальянской кухне. К вам на стажировку поступает новый сотрудник, который ранее не работал в сфере общественного питания. Ему необходимо обучиться приготовлению пасты "Карбонара" по фирменному рецепту вашего ресторана.

Задание:

Разработайте план обучения нового сотрудника приготовлению пасты "Карбонара".

Опишите, какие методы обучения вы будете использовать.

Какие критерии вы будете использовать для оценки успешности обучения?

Как вы будете мотивировать нового сотрудника в процессе обучения?

Эталон ответа:

План обучения приготовлению пасты "Карбонара":

Этап 1: Теоретическая подготовка (30 минут):

Ознакомление с рецептурой пасты "Карбонара" (ингредиенты, пропорции, последовательность действий).

Объяснение важности каждого ингредиента и его роли в создании вкуса.

Демонстрация необходимых инструментов и оборудования.

Особое внимание уделяется технике безопасности при работе с плитой и горячими ингредиентами.

Этап 2: Практическая демонстрация (1 час):

Приготовление пасты "Карбонара" опытным поваром (вами) с подробным комментированием каждого шага.

Объяснение тонкостей и секретов приготовления (например, правильная консистенция соуса, степень обжарки бекона).

Предоставление возможности новому сотруднику задавать вопросы и наблюдать за процессом.

Этап 3: Практическая отработка под контролем (2 часа):

Новый сотрудник самостоятельно готовит пасту "Карбонара" под наблюдением опытного повара.

Корректировка ошибок и предоставление советов по улучшению техники.

Постепенное уменьшение уровня контроля по мере освоения навыков.

Этап 4: Самостоятельная работа (до конца смены):

Новый сотрудник самостоятельно готовит пасту "Карбонара", при этом опытный повар оказывает поддержку по мере необходимости.

Обратная связь по качеству приготовленных блюд и рекомендации по дальнейшему совершенствованию.

Методы обучения:

Рассказ: Объяснение теоретических основ и рецептуры.

Показ: Демонстрация правильной техники приготовления.

Упражнение: Практическая отработка навыков под контролем.

Обратная связь: Предоставление конструктивной критики и похвалы.

Наставничество: Поддержка и помощь в решении возникающих проблем.

Критерии оценки успешности обучения:

Соблюдение рецептуры: Точное соблюдение пропорций ингредиентов.

Техника приготовления: Правильное выполнение всех технологических операций.

Внешний вид блюда: Соответствие стандартам подачи (температура, оформление).

Вкус блюда: Соответствие фирменному вкусу пасты "Карбонара".

Скорость приготовления: Увеличение скорости приготовления со временем.

Самостоятельность: Способность самостоятельно приготовить блюдо без посторонней помощи.

Мотивация нового сотрудника:

Создание благоприятной атмосферы: Доброжелательное и уважительное отношение.

Похвала за успехи: Отмечание даже небольших достижений.

Поддержка при неудачах: Помощь в преодолении трудностей и ошибок.

Объяснение важности выполняемой работы: Подчеркивание вклада нового сотрудника в общий успех ресторана.

Предоставление возможностей для развития: Предложение участия в других обучающих программах и мастер-классах.

Практическое задание №4

Делегирование задач

Описание: Вы – су-шеф в большом ресторане. Вам необходимо делегировать часть задач вашим подчиненным (двум поварам и одному помощнику повара), чтобы освободить время для разработки нового меню.

Задание:

Определите, какие задачи вы можете делегировать своим подчиненным.

Объясните, кому и почему вы делегируете каждую конкретную задачу.

Как вы будете контролировать выполнение делегированных задач?

Какие факторы вы будете учитывать при делегировании задач (например, опыт, навыки, загруженность сотрудников)?

Эталон ответа:

Задачи для делегирования:

Повар 1 (с опытом работы):

Приготовление соусов и заготовок по стандартным рецептам. (Делегируется из-за опыта работы с этими процессами, что позволяет освободить время су-шефу).

Контроль качества поступающих продуктов (выборочно). (Навыки позволяют оценить качество продуктов)

Повар 2 (с меньшим опытом):

Нарезка овощей и фруктов согласно техническим картам. (Повторяемые операции для оттачивания навыков).

Поддержание чистоты и порядка на рабочем месте. (Важно для соблюдения санитарных норм).

Помощник повара:

Мытье посуды и кухонного инвентаря. (Важно для поддержания чистоты и порядка на кухне).

Помощь в подготовке ингредиентов (взвешивание, измерение). (Подготовка к более сложным задачам).

Вынос мусора и поддержание порядка в подсобных помещениях.

Обоснование делегирования:

Разгрузка су-шефа: Освобождение времени для более важных задач (разработка меню).

Развитие навыков подчиненных: Предоставление возможностей для профессионального роста.

Повышение эффективности работы: Оптимизация распределения задач между сотрудниками.

Контроль выполнения делегированных задач:

Регулярные проверки: Контроль качества приготовленных блюд и заготовок.

Обратная связь: Обсуждение с подчиненными возникающих вопросов и проблем.

Визуальный контроль: Наблюдение за работой сотрудников.

Контрольные точки: Установление сроков выполнения задач и проверка результатов.

Факторы при делегировании задач:

Опыт и навыки: Делегирование задач, соответствующих квалификации сотрудника.

Загруженность: Учет текущей загрузки сотрудников при распределении задач.

Интересы и мотивация: Предоставление возможности выполнять задачи, которые интересны сотруднику и способствуют его развитию.

Уровень ответственности: Назначение задач, соответствующих уровню ответственности сотрудника.

Возможность обучения: Делегирование задач, которые помогут сотруднику приобрести новые навыки.

Практическое задание №5

Мотивация персонала

Описание: Вы – менеджер ресторана. В последнее время вы заметили снижение мотивации у вашего персонала: участились опоздания, снизилась скорость обслуживания, сотрудники стали менее приветливыми с посетителями.

Задание:

Определите возможные причины снижения мотивации персонала.

Разработайте план действий по повышению мотивации персонала.

Какие методы мотивации вы будете использовать (материальные и нематериальные)?

Как вы будете оценивать эффективность ваших действий по мотивации персонала?

Эталон ответа:

Возможные причины снижения мотивации:

Низкая заработная плата: Несоответствие заработной платы объему и сложности работы.

Отсутствие перспектив роста: Ограниченные возможности для карьерного развития.

Плохие условия труда: Неудобное рабочее место, отсутствие необходимого оборудования.

Напряженная атмосфера в коллективе: Конфликты между сотрудниками, отсутствие поддержки со стороны руководства.

Монотонность работы: Отсутствие разнообразия в выполняемых задачах.

Отсутствие признания заслуг: Недостаточное внимание к достижениям сотрудников.

Неэффективное управление: Нечеткое распределение задач, отсутствие обратной связи.

План действий по повышению мотивации персонала:

Этап 1: Анализ ситуации (1 неделя):

Проведение анонимного опроса сотрудников для выявления причин снижения мотивации.

Наблюдение за работой персонала и оценка рабочей атмосферы.

Анализ показателей работы ресторана (скорость обслуживания, количество жалоб, выручка).

Этап 2: Разработка плана мотивации (1 неделя):

Определение конкретных целей и задач по повышению мотивации.

Разработка системы материального и нематериального стимулирования.

Составление графика мероприятий по улучшению условий труда и рабочей атмосферы.

Этап 3: Реализация плана (1 месяц):

Внедрение разработанных мер по мотивации персонала.

Проведение регулярных встреч с сотрудниками для обсуждения проблем и предложений.

Контроль выполнения плана и внесение корректировок при необходимости.

Этап 4: Оценка эффективности (1 месяц):

Повторное проведение опроса сотрудников для оценки изменений в их настроении и мотивации.

Анализ показателей работы ресторана (скорость обслуживания, количество жалоб, выручка).

Оценка результатов и разработка дальнейших мер по поддержанию мотивации персонала.

Методы мотивации:

Материальные:

Повышение заработной платы.

Премирование за достижение высоких показателей.

Выплата бонусов за перевыполнение плана.

Предоставление льгот (питание, медицинская страховка, оплачиваемый отпуск).

Нематериальные:

Публичное признание заслуг.

Предоставление возможностей для карьерного роста.

Организация корпоративных мероприятий.

Обучение и повышение квалификации.

Создание комфортных условий труда.

Улучшение коммуникации между сотрудниками и руководством.

Благодарственные письма и грамоты.

Оценка эффективности:

Опросы сотрудников: Оценка изменений в настроении и мотивации персонала.

Анализ показателей работы: Оценка изменений в скорости обслуживания, количестве жалоб, выручке.

Наблюдение за поведением сотрудников: Оценка изменений в отношении к работе, коллегам и посетителям.

Отзывы посетителей: Оценка изменений в качестве обслуживания.

Текущий кадровый состав: Оценка изменений в количестве увольнений и наймов.

Практическое задание №6

Управление конфликтами между сотрудниками

Описание: Вы – менеджер небольшого кафе. У вас возник конфликт между двумя поварами: один (опытный) постоянно критикует работу другого (новичка), высказывая претензии в грубой форме. Новичок чувствует себя демотивированным и подавленным, что сказывается на качестве его работы. Конфликт начинает негативно влиять на атмосферу на кухне.

Задание:

Определите причины данного конфликта.

Опишите ваши действия по разрешению конфликтной ситуации.

Какие методы вы будете использовать для предотвращения подобных конфликтов в будущем?

Как вы будете поддерживать конструктивный командный дух в коллективе?

Эталон ответа:

Причины конфликта:

Разный уровень опыта и квалификации: Опытный повар может испытывать раздражение из-за ошибок новичка.

Неэффективная коммуникация: Неспособность опытного повара конструктивно выразить свою критику.

Личностные особенности: Разный темперамент и характер поваров.

Недостаток обратной связи: Отсутствие четких инструкций и оценки работы новичка со стороны руководства.

Чувство превосходства: Опытный повар может ощущать свое превосходство и проявлять неуважение к новичку.

Стресс и усталость: Высокая нагрузка и напряженная работа могут способствовать раздражительности.

Действия по разрешению конфликтной ситуации:

Этап 1: Индивидуальные беседы:

Поговорить с каждым поваром отдельно, чтобы выслушать их точки зрения на конфликт.

Сохранять нейтралитет и не занимать чью-либо сторону.

Постараться понять причины недовольства каждого повара.

Этап 2: Совместная встреча:

Организовать общую встречу для обсуждения конфликта.

Установить правила общения (уважение, вежливость, отсутствие взаимных обвинений).

Помочь поварам выразить свои чувства и потребности.

Содействовать поиску компромиссных решений.

Этап 3: Выработка плана действий:

Разработать план действий по улучшению коммуникации и взаимодействия между поварами.

Определить конкретные шаги для решения конфликта.

Установить сроки выполнения плана.

Этап 4: Контроль и поддержка:

Регулярно отслеживать ситуацию и оказывать поддержку поварам.

Проводить регулярные встречи для обсуждения прогресса и решения возникающих проблем.

При необходимости привлекать внешних консультантов (например, психолога).

Методы предотвращения конфликтов в будущем:

Обучение персонала навыкам эффективной коммуникации.
Создание системы наставничества для новых сотрудников.
Разработка четких стандартов работы и критериев оценки.
Регулярное проведение тренингов по командообразованию.
Установление правил поведения в коллективе (кодекс этики).
Содействие развитию дружеских отношений между сотрудниками.
Своевременное выявление и разрешение возникающих конфликтов.

Поддержание конструктивного командного духа:

Поощрение сотрудничества и взаимопомощи.
Создание атмосферы доверия и уважения.
Организация совместных мероприятий (корпоративы, тимбилдинги).
Признание достижений каждого члена команды.
Предоставление возможностей для профессионального роста.
Своевременное решение возникающих проблем и конфликтов.
Вовлечение сотрудников в процесс принятия решений.

Практическое задание №7

Управление временем и расстановка приоритетов в условиях ограниченных ресурсов

Описание: Вы – шеф-повар небольшого ресторана, и у вас сегодня очень сложный день: Один из поваров заболел и не вышел на работу. Поставщик задержал поставку свежих овощей. В ресторане запланирован банкет на 30 человек. Вам необходимо организовать работу кухни таким образом, чтобы выполнить все заказы вовремя и сохранить качество блюд.

Задание:

Оцените ситуацию и определите приоритетные задачи.
Разработайте план действий по решению возникших проблем, учитывая ограниченные ресурсы.
Как вы перераспределите обязанности между оставшимися сотрудниками?
Какие блюда вы исключите из меню или замените, чтобы упростить процесс приготовления?
Какие меры предпримете, чтобы банкет прошёл успешно, несмотря на трудности?

Эталон ответа:

Оценка ситуации и приоритетные задачи:

Приоритет 1: Обеспечение работы кухни. Отсутствие одного повара – критическая проблема, требующая немедленного решения.
Приоритет 2: Банкет. Банкет – это запланированное и важное событие, которое необходимо провести на высоком уровне.
Приоритет 3: Задержка поставки овощей. Задержка поставки овощей влияет на доступность блюд в меню.
Оценка наличия продуктов: Необходимо точно знать, какие ингредиенты есть в наличии, чтобы скорректировать меню.

План действий:

Шаг 1: Перераспределение обязанностей.

Оценить навыки оставшихся сотрудников и распределить задачи с учётом их компетенций.

Возможно, придется временно привлечь помощь из зала (например, помощь с нарезкой овощей).

Шаг 2: Корректировка меню.

Исключить или заменить блюда, требующие большого количества времени на приготовление или отсутствующие ингредиенты.

Предложить посетителям альтернативные варианты блюд.

Шаг 3: Подготовка к банкету.

Составить подробный план приготовления блюд для банкета.

Максимально подготовить ингредиенты заранее.

При необходимости упростить меню банкета, сохранив при этом качество и вкус блюд.

Шаг 4: Коммуникация.

Информировать персонал о сложившейся ситуации и поставленных задачах.

Поддерживать позитивный настрой и поощрять взаимопомощь.

Информировать посетителей о возможных задержках или изменениях в меню.

Перераспределение обязанностей:

По возможности, равномерно распределить функции отсутствующего повара среди оставшихся.

Если есть помощники повара, поручить им более сложные задачи под контролем опытных поваров.

Временно привлечь к кухонным работам сотрудников, которые обычно занимаются другими задачами (например, администратора или официанта).

Корректировка меню:

Исключить блюда, требующие большого количества свежих овощей или сложных техник приготовления.

Заменить их на более простые и быстрые в приготовлении блюда, используя доступные ингредиенты.

Акцентировать внимание посетителей на блюда, которые можно приготовить быстро и качественно.

Меры по успешному проведению банкета:

Максимально подготовить все ингредиенты и заготовки заранее.

Составить четкий график приготовления блюд и строго его придерживаться.

Усилить контроль качества блюд и скорость обслуживания.

Обеспечить достаточное количество персонала для обслуживания банкета.

Поддерживать постоянную связь с организаторами банкета для оперативного решения возникающих вопросов.

Компенсировать возможные неудобства (например, предложить комплимент от шеф-повара)..

Практическое задание №8

Разработка и внедрение системы контроля качества блюд

Описание: Вы являетесь бренд-шефом сети ресторанов, специализирующихся на русской кухне. В последнее время вы получаете смешанные отзывы о качестве блюд в разных ресторанах сети: некоторые гости очень довольны, другие жалуются на несоответствие стандартам. Необходимо разработать и внедрить единую систему контроля качества блюд, чтобы обеспечить стабильно высокий уровень обслуживания во всех ресторанах сети.

Задание:

Определите цели и задачи системы контроля качества.

Разработайте конкретные критерии оценки качества блюд (внешний вид, вкус, температура, подача).

Опишите этапы внедрения системы контроля качества в ресторанах сети.

Какие инструменты и методы вы будете использовать для сбора и анализа информации о качестве блюд?

Как вы будете обучать персонал новым стандартам и проводить мониторинг их соблюдения?

Как вы будете реагировать на негативные отзывы гостей и устранять выявленные недостатки?

Эталон ответа:

Цели и задачи системы контроля качества:

Цель: Обеспечить стабильное высокое качество блюд во всех ресторанах сети, соответствующее стандартам русской кухни и ожиданиям гостей.

Задачи:

Разработать единые стандарты качества для всех блюд в меню.

Внедрить эффективные методы контроля качества на всех этапах приготовления блюд.

Обучить персонал новым стандартам и обеспечить их соблюдение.

Собирать и анализировать информацию о качестве блюд и оперативно реагировать на выявленные недостатки.

Повысить удовлетворенность гостей и укрепить репутацию сети ресторанов.

Критерии оценки качества блюд:

Внешний вид:

Соответствие фотографии в меню.

Цвет и текстура ингредиентов.

Аккуратность и эстетичность оформления.

Вкус:

Сбалансированность вкусов (соленость, сладость, кислотность, острота).

Свежесть и качество используемых ингредиентов.

Насыщенность и аромат блюда.

Температура:

Соответствие температуры подачи блюда (горячее должно быть горячим, холодное – холодным).

Соблюдение температурного режима при хранении ингредиентов.

Подача:

Соответствие установленным правилам сервировки.

Использование подходящей посуды и столовых приборов.

Наличие необходимых соусов и приправ.

Размер порции:

Соответствие заявленному в меню

Этапы внедрения системы контроля качества:

Этап 1: Разработка стандартов.

Разработка подробных технологических карт для каждого блюда, включающих рецептуру, требования к ингредиентам, технологию приготовления, правила подачи и критерии оценки качества.

Согласование стандартов с шеф-поварами всех ресторанов сети.

Этап 2: Обучение персонала.

Проведение тренингов для поваров и других сотрудников кухни по новым стандартам качества.

Ознакомление персонала с технологическими картами и правилами работы.

Практическая отработка навыков приготовления и подачи блюд в соответствии с новыми стандартами.

Этап 3: Внедрение системы контроля.

Внедрение системы внутреннего контроля качества, включающей регулярные проверки блюд шеф-поварами, супервайзерами и специально обученными контролерами.

Использование чек-листов для оценки соответствия блюд стандартам.

Этап 4: Сбор и анализ информации.

Сбор отзывов гостей о качестве блюд (анкеты, отзывы в социальных сетях, отзывы на сайтах-агрегаторах).

Анализ результатов внутреннего контроля и отзывов гостей для выявления проблемных зон и разработки корректирующих мер.

Этап 5: Совершенствование системы.

Регулярный пересмотр и корректировка стандартов качества на основе анализа полученной информации.

Проведение повторных тренингов для персонала для закрепления новых знаний и навыков.

Внедрение новых методов контроля качества и улучшение технологических процессов.

Инструменты и методы сбора и анализа информации:

Внутренний контроль:

Чек-листы для оценки качества блюд.

Дегустации блюд шеф-поварами и контролерами.

Фотографирование блюд для сравнения со стандартами.

Аудит кухни.

Сбор отзывов гостей:

Анкеты для оценки качества блюд и обслуживания.

Книга жалоб и предложений.

Мониторинг отзывов в социальных сетях и на сайтах-агрегаторах.

Опросы гостей по телефону или электронной почте.

Анализ информации:

Статистический анализ данных внутреннего контроля и отзывов гостей.

Выделение проблемных зон и определение причин несоответствия стандартам.

Разработка корректирующих мер и контроль их выполнения.

Обучение персонала и мониторинг соблюдения стандартов:

Обучение:

Проведение тренингов с привлечением опытных шеф-поваров и технологов.

Использование наглядных материалов (видеоуроки, презентации, плакаты).

Практическая отработка навыков приготовления и подачи блюд.

Проведение аттестации персонала для оценки усвоения знаний и навыков.

Мониторинг:

Регулярные проверки качества блюд и соблюдения технологических процессов.

Проведение внеплановых инспекций.

Анализ результатов работы персонала и выявление отклонений от стандартов.

Проведение разъяснительной работы и принятие мер дисциплинарного воздействия в случае необходимости.

Реагирование на негативные отзывы и устранение недостатков:

Реагирование:

Оперативный ответ на негативные отзывы гостей (извинения, объяснения, предложения по компенсации).

Проведение расследования причин недовольства гостей.

Принятие мер по устранению выявленных недостатков.

Устранение недостатков:

Корректировка технологических карт и стандартов качества.

Проведение дополнительного обучения персонала.

Замена поставщиков некачественных ингредиентов.

Улучшение оборудования и условий труда.

Введение системы премирования за высокое качество работы