

**ПРИМЕР КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ
ОЦЕНКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КВАЛИФИКАЦИИ**

«Официант»

(4-й уровень квалификации)

СОСТАВ КОМПЛЕКТА

1	Паспорт комплекта оценочных средств	3
1.1.	Область применения	3
1.2.	Инструменты оценки для теоретического этапа экзамена	3
1.3.	Инструменты для практического этапа экзамена	4
1.4.	Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий	4
2	Оценочные средства для профессионального экзамена	5
2.1.	Оценочные средства для теоретического этапа профессионального экзамена	5
2.2.	Оценочные средства для практического этапа профессионального экзамена	8
3	Экспертные листы экзаменаторов	9
4	Задание для оформления портфолио	16

1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения

Комплект оценочных средств предназначен для оценки квалификации «*Официант (4-й уровень квалификации)*» (рег. № 33.00600.02.)

Профессиональный стандарт:

Официант / бармен. Р/н. 681, утвержден Приказом Минтруда России от 01.12.2015 N 910 н, зарегистрирован в Минюсте России 25.12.2015 N 40269 Уровень квалификации – 4.

1.2. Инструменты оценки для теоретического этапа экзамена

Предмет оценки	Критерии оценки	Количество заданий
1	2	3
<i>Виды и назначение столовой посуды, приборов, столового белья, аксессуаров и инвентаря, необходимого для сервировки столов</i>	верный ответ -1 балл	11
<i>Технологии сервировки столов</i>	верный ответ -1 балл	15
<i>Материально-техническая база обслуживания</i>	верный ответ -1 балл	12
<i>Характеристика блюд, изделий и напитков, включенных в меню</i>	верный ответ -1 балл	10
<i>Правила культуры обслуживания, протокола и этикета обслуживания потребителей организации питания</i>	верный ответ -1 балл	26
<i>Порядок оформления счетов и расчета по ним с потребителями организации питания</i>	верный ответ -1 балл	5
<i>Особенности обслуживания массовых мероприятий в организациях питания и на выездных мероприятиях</i>	верный ответ -1 балл	6
<i>Правила по охране труда, производственной санитарии и пожарной безопасности на предприятиях питания</i>	верный ответ -1 балл	15

Общая информация по структуре комплекта оценочных средств:

Количество заданий с выбором ответа: 95

Количество заданий на установление последовательности: 5

Время выполнения теоретического этапа экзамена: 1 ч. 30 мин.

1.3. Инструменты для практического этапа экзамена

Предмет оценки	Критерии оценки	Тип и количество заданий
1	2	3
<i>1. Сервировка столов организации питания.</i>	<i>Стандарты обслуживания (принятый эталон, указанный в оценочном листе)</i>	<i>Практическое задание</i>
<i>2. Встреча потребителей организации питания и прием заказов от них.</i>	<i>Стандарты обслуживания (принятый эталон, указанный в оценочном листе)</i>	<i>Практическое задание</i>
<i>3. Подача готовых блюд и напитков, заказанных потребителями организации питания.</i>	<i>Стандарты обслуживания (принятый эталон, указанный в оценочном листе)</i>	<i>Практическое задание</i>
<i>4. Проведение расчетов с потребителями организации питания за сделанные заказы.</i>	<i>Стандарты обслуживания (принятый эталон, указанный в оценочном листе)</i>	<i>Практическое задание</i>

1.4. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий

Для прохождения теоретической части экзамена: аудитория, персональные компьютеры с доступом к интернету. В ряде случаев допускается использование бумажного варианта теста в соответствии с регламентом проведения независимой оценки квалификации.

Для прохождения практической части экзамена:

1. Место для проведения экзамена: помещение, соответствующее требованиям СНиП к учебным помещениям или к предприятиям общественного питания.
2. Оборудование, мебель и инвентарь (Приложение).
3. Блюда и напитки:
 - холодные или горячие закуски,
 - салаты,
 - супы,
 - горячие блюда,
 - десерты,
 - алкогольные напитки,
 - безалкогольные напитки (холодные и горячие).

2. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

ДЛЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ЭКЗАМЕНА

2.1 Примеры оценочных средств для теоретического этапа профессионального экзамена.

Задания с выбором одного или нескольких вариантов ответа

1. Укажите, какое максимальное количество приборов используется официантом при предварительной сервировке стола в торговом зале ресторана при предварительном заказе гостя?

- А) 1
- Б) 2
- В) 4
- Г) 8

2. Укажите, для подачи каких блюд используется кокотница?

- А) специальных горячих закусок
- Б) холодных закусок
- В) супов – пюре

3. Выберите правильный вариант месторасположения полотняной салфетки при предварительной сервировке официантом стола для ужина гостей в ресторане.

- А) полотняная салфетка располагается на подлокотнике кресла
- Б) полотняная салфетка располагается на закусочной или декоративной тарелке
- В) полотняная салфетка располагается в середине стола

4. Укажите столовые приборы, которые используются официантом для раскладки мясной закуске с гарниром в ресторане

- А) столовые ложки;
- Б) столовые вилки;
- В) столовые ложки и столовые вилки;
- Г) столовые ложки и столовые ножи.

5. Выберите из списка **все** виды столового белья, используемые в торговом зале ресторана при обслуживании гостей.

- А) скатерти

- Б) полотняные салфетки
- В) протирачные полотенца
- Г) полотенца для рук
- Д) бумажные салфетки

6. Выберите из списка **все** параметры, определяющие вид предварительной сервировки стола в торговом зале ресторана при обслуживании банкетов?

- А) вид банкета
- Б) трудовое законодательство
- В) количество приглашенных гостей
- Г) общее оформление зала
- Д) санитарные нормы и правила
- Е) заказанное меню блюд и напитков

7. Выберите ситуации, при которых официанту требуется вымыть руки для продолжения работы в соответствии с санитарно-гигиеническими правилами

- А) после переноса использованных тарелок
- Б) после сбора остатков пищи
- В) после посещения туалета
- Г) перед началом работы

8. Выберите стандартный вариант порядка расположения в меню ресторана супов.

- А) Прозрачные супы, супы-пюре, заправочные супы, холодные супы
- Б) Холодные супы, заправочные супы, супы-пюре, прозрачные супы

9. Как правильно оформить официанту счет, в случае, когда гости пожелали оплатить каждый сам за себя?

- А) Оформить счет с выделением в нем отдельно каждой суммы
- Б) Оформить каждому посетителю отдельный счет на его сумму обеда
- В) Оформить несколько копий счета

10. Когда следует официанту дополнять бокалы вином гостям ресторана во время ужина из уже открытой бутылки?

- А) Когда бокалы становятся пустыми
- Б) Когда вина в бокалах останется на одну треть

В) Когда гость сам попросит об этом

11. Укажите, какой объём лафитной рюмки в классическом наборе стеклянной посуды для напитков составляет в соответствии с установленными характеристиками производителей?

А) 100–125 см³;

Б) 50–75 см³;

В) 200–250 см³;

Г) 75–100 см³.

12. Укажите способ переноса официантом бокалов, фужеров, рюмок, соответствующий требованиям техники безопасности и санитарно-гигиеническим нормам на предприятии общественного питания.

А) На специальном подносе

Б) В руках, держа бокалы за края

В) В руках, держа фужеры за ножки

13. Укажите стандартный диапазон высоты фуршетных столов, используемых для проведения фуршетов.

А) 600 -685 мм

Б) 750–770 мм;

В) 600–700 мм;

Г) 900–1100 мм;

14. Выберите напитки, которые могут быть предложены гостям ресторана официантом в качестве аперитива

А) кофе, чай, горячий шоколад;

Б) томатный сок, джин, ликёр;

В) томатный сок, сухой вермут, шампанское брют;

Г) виски, джин, ликёр.

15. Какая форма обслуживания используется в ресторане при проведении французского вида обслуживания?

А) полное обслуживание

Б) частичное обслуживание;

В) полное самообслуживание;

Г) частичное самообслуживание.

16. Из представленного списка напитков выберите тот, что не входит в одну группу напитков

А) самбука;

Б) драмбуи;

В) граппа;

Г) куантро.

17. В соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации, укажите верный порядок действий официанта в случае, если гость ресторана оплачивает счет наличными и осталась сдача?

А) Официант должен вернуть всю сдачу гостю

Б) Официант может оставить сдачу себе, если она не превышает 10% от всей суммы обеда

18. Выберите вариант ответа, в котором верно представлена последовательность подачи официантом вторых блюд гостям ресторана.

А) Мясные и блюда из птицы и дичи, рыбные, овощные блюда, мучные, яичные блюда

Б) Рыбные блюда, мясные и блюда из птицы и дичи, овощные, мучные, яичные блюда

В) Овощные, рыбные блюда, мучные, яичные блюда, мясные и блюда из птицы и дичи

К практической части профессионального экзамена допускаются соискатели, набравшие 70 баллов из 100 возможных баллов.

2.2. Оценочные средства для практического этапа профессионального экзамена

ЗАДАНИЕ НА ВЫПОЛНЕНИЕ ТРУДОВЫХ ДЕЙСТВИЙ В МОДЕЛЬНЫХ УСЛОВИЯХ

Трудовые функции:

1. Сервировка столов организации питания.

2. Встреча потребителей организации питания и прием заказов от них.

3. Подача готовых блюд и напитков, заказанных потребителями организации питания.

4. Проведение расчетов с потребителями организации питания за сделанные заказы

Типовое задание:

Осуществление полного цикла обслуживания гостей ресторана, включающее:

1. Предварительная сервировка столов в ресторане (без предварительного заказа, при обслуживании по меню, с предварительным заказом) на разное количество персон.

2. Встреча гостей и прием заказа.

3. Обслуживание гостей.

Условия выполнения задания

1. Место (время) выполнения задания: экзаменационная площадка.

2. Максимальное время выполнения задания: 2 часа.

Критерии оценки

1. Соблюдение стандартов обслуживания.

2. Соблюдение техники безопасности.

3. Соблюдение санитарных и гигиенических правил.

Положительное решение о соответствии квалификации соискателя положениям профессионального стандарта в части трудовых функций:

- сервировка столов организации питания,

- встреча потребителей организации питания и прием заказов от них,

- подача готовых блюд и напитков, заказанных потребителями организации питания,

- проведение расчетов с потребителями организации питания за сделанные заказы, - принимается при достижении 55 баллов.

Общее количество возможных баллов – 75.

3. ЭКСПЕРТНЫЕ ЛИСТЫ ЭКЗАМЕНАТОРОВ

1. Предварительная сервировка стола в ресторане (без предварительного заказа, при обслуживании по меню) на четыре персоны.

Критерии оценки	Эталон	Балл (максимально возможный)	Балл
Внешний вид	Форма чистая, выглаженная	1	
	Отсутствие украшений, посторонних предметов (булавок, оторванных пуговиц, расчесок)	1	
Сменная обувь	Чистая, черная, не спортивная, с закрытыми носами, носки	1	

	черные		
Проверить состояние мебели	Проверить стол (на предмет чистоты, целостности). В случае нарушения целостности стола, официант должен сообщить членам квалификационной комиссии. При наличии загрязнения – необходимо устранить загрязнение.	1	
	Проверить стулья (на предмет чистоты, целостности). В случае нарушения целостности стола, официант должен сообщить членам квалификационной комиссии. При наличии загрязнения – необходимо устранить загрязнение.	1	
Проверить состояние столового белья, приборов, посуды, стекла	Столовое белье, приборы, посуда и стекло должны быть целыми и чистыми. При наличии загрязнения или отсутствия целостности – необходимо произвести замену.	2	
Накрыть скатерть	Качество накрытия (спуски должны быть одинаковые)	1	
Сервировка фарфоровой посуды	Сервируется пирожковая тарелка – слева от гостя	3	
Сервировка приборов	Сервируются закусочные приборы – закусочная вилка слева, закусочный нож – справа, лезвием к салфетке	3	

Сервировка стеклянной посуды	Сервируется бокал для воды к кончику лезвия закусочного ножа	3	
Сервировка полотняной салфеткой	Полотняная салфетка сервируется по центру между закусочной вилкой и закусочным ножом, сервируется сложенной аккуратно	1	
Итого:		18	

2. Встреча гостей и прием заказа.

Критерии оценки	Эталон	Балл (максимально возможный)	Балл
Официант приветствует гостей	Форма обращения (вежливая, спокойная, уважительная)	1	
	Официант уточняет у пришедших гостей: по предварительной резервации, количество гостей, предпочтения по выбору места	1	
Официант проводит гостей к столу, помогает при рассадке	Последовательность рассадки гостей: -1-ые дети, 2-ые пожилые дамы, 3-ие дамы, 4-ые пожилые мужчины, 5-ые мужчины	1	
Официант предоставляет меню	Меню подается в открытом виде, последовательность: 1) пожилые женщины 2) женщины 3) пожилые мужчины 4) мужчины	1	

Официант задает вопрос про аперитивы	<p>Два гостя: 1-ый и 2-ой</p> <p>1-ый заказывает бокал белого вина, 2-ый заказывает минеральную воду без газа,</p> <p>Задается вопрос 1-ому гостю желает ли он воду, при положительном ответе бокал для воды у 1-ого гостя оставляется</p>	3	
Так как стол предварительно засервирован на четыре персоны, а пришло два гостя, после принятия заказа на аперитивы, официант задает вопрос: “ожидаются ли еще гости?”, получив отрицательный ответ, официант тут же убирает лишние приборы и удаляется за аперитивом, оставляя гостей изучать меню.	Совершение действий в соответствии с критерием	1	
Официант заводит заказ на аперитив в систему	Совершение действия	1	
Официант по готовности приносит аперитив	Бокал вина подается, стоя справа от гостя, правой рукой, ставится справа от бокала для воды	1	
	Открывается (при гостях) бутылка воды, наливается в бокалы для воды, стоя справа от гостя, правой рукой	1	
<p>Официант задает вопрос “Готовы ли вы сделать заказ?”</p> <p>При необходимости даются рекомендации и разъяснения по меню.</p>	Совершение действий	1	

ПРИМЕР ЗАКАЗА

1-ый гость	2-ой гость
-------------------	-------------------

Салат “Цезарь”	Борщ (суп)
Рыба	Тирамису (десерт)

Критерии оценки	Эталон	Балл (максимально возможный)	Балл
Повторение заказа	После принятия заказа официант обязан повторить заказ		
Уточнение заказа	После повторения заказа официант уточняет последовательность подачи заказа: <u>по готовности</u> , по желанию гостя	3	
Оформление заказа	Оценивается, как официант записал заказ в блокнот официанта	1	
	Официант вводит заказ в электронную систему: соответствие полученного заказа тому, что введено в систему	1	
Итого:		17	

3. Обслуживание гостей

Критерии оценки	Эталон	Балл (максимально возможный)	Балл
Официант проверяет: соответствует ли предварительная сервировка стола заказанным блюдам и напиткам, при необходимости производит досервировку стола исходя из заказа.	Производится досервировка стола: 2-ой гость: официант убирает закусочные приборы, сервирует столовую ложку – справа.	3	

Официант приносит заказ	1-ому гостю – салат , 2-ому гостю суп. (приносит руками, <u>без подноса</u>), Последовательность подачи: первым подает суп, стоя справа от гостя, правой рукой. Затем подает салат, стоя справа от гостя, правой рукой.	3	
	Официант обязательно желает “Приятного аппетита”	3	
Официант визуально контролирует употребление напитков и спрашивает о необходимости пополнения.	Совершение действий	3	
Официант визуально контролирует процесс потребления блюд гостями, при употреблении блюд на три четверти, официант предупреждает кухню о готовности гостей к последующим блюдам	Совершение действий	3	
Обслуживание гостей	Официант в середине потребления гостями основного блюда спрашивает- все ли хорошо	1	
Официант убирает грязную посуду	Грязную посуду официант убирает, стоя с правой стороны, правой рукой Приборы убираются одновременно с тарелками, на тарелках	3	
Досервировка стола к последующим блюдам	1-ому гостю: сервируется рыбная вилка слева, рыбный нож справа, лезвием к тарелке 2-ому гостю: убирается пирожковая тарелка, сервируется десертная вилка слева, десертная ложка справа	3	

	При подаче приборов для десерта задается вопрос о напитках. 2-ой гость заказывает капучино	3	
Официант заводит дополнительный заказ в электронную систему	Совершение действия	1	
Официант подает капучино 2-ому гостю	Подает стоя справа от гостя, правой рукой, чашку ставит, справа от бокала для воды	1	
Официант подает 1-ому гостю рыбу, 2-ому гостю тирамису	Подает стоя справа от гостя, правой рукой	1	
Официант визуально контролирует процесс потребления блюд гостями	Официант должен находиться на отдалении от обеденного стола	1	
	В середине потребления гостями главного блюда официант должен задать вопрос:” Все ли нравится, все ли в порядке”	1	
После завершения обоими гостями потребления блюд, официант убирает грязную посуду.	Убирается грязная посуда и приборы, не убираются бокалы. Грязную посуду официант убирает, стоя с правой стороны, правой рукой Приборы убираются одновременно с тарелками, на тарелках	3	
Официант должен задать вопрос, “Будете /желаете что-нибудь еще”	Совершение действия. Получает ответ “Нет, спасибо, счет, пожалуйста.”	1	
Официант проверяет правильность счета	Если официант обнаруживает ошибку, обращается к старшему официанту/ менеджеру с просьбой о внесении корректировки в счет	2	
Официант подает счет	В закрытом виде, в специальной папочке, кладет его рядом с гостем, который попросил счет	1	

Официант отходит, давая гостям время произвести оплату по счету.	Совершение действия	1	
Официант визуально контролирует оплату	Совершение действия	1	
Официант прощается с гостями	Совершение действия	1	
Итого:		40	

4. ЗАДАНИЕ ДЛЯ ОФОРМЛЕНИЯ ПОРТФОЛИО

Типовое задание: Соберите, оформите и представьте портфолио работ (результатов работ), отражающих выполнение трудовых функций профессиональной квалификации «Официант».

Требования к структуре и оформлению портфолио

1. Указывается перечень профессиональных конкурсов и мероприятий, в которых соискатель принимал участие в течение последних 3-х лет на дату предоставления портфолио в виде таблицы:

1	2	3	4	5	6
Дата проведения мероприятия	Название мероприятия	Вид мероприятия	Роль соискателя в мероприятии	Уровень мероприятия	Статус мероприятия

Примечание к таблице:

Ст. 3. «Вид мероприятия»: профессиональный конкурс, выставка, обучающие семинары и пр.

Ст. 4. «Роль соискателя в мероприятии»: организатор, модератор, член жюри, спикер, участник, победитель и пр.

Ст. 5. «Уровень мероприятия»: международный, федеральный, региональный.

Ст. 6. «Статус мероприятия»: наличие документально подтвержденного признания данного мероприятия профессиональным сообществом и объединениями работодателей в индустрии гостеприимства (предприятий общественного питания) с точки зрения полезности для профессионального развития официанта (соответствие профессиональному стандарту).

В случае, если отсутствует документальное подтверждение, дополнительно прикладываются к портфолио паспорт мероприятия (цели, задачи, организаторы, участники, описание) или указывается ссылка на сайт данного мероприятия.

2. Прикладываются копии именных документов, подтверждающих участие соискателя в профессиональных мероприятиях поваров (дипломы, свидетельства, сертификаты, благодарности и пр.).
3. Портфолио предоставляется в виде сброшюрованного документа в печатном виде или в электронном виде в формате pdf.

ПРИМЕР