

# ПРИМЕР ОЦЕНОЧНОГО СРЕДСТВА

для оценки квалификации

Шеф-официант (5-й уровень квалификации)

Пример оценочного средства разработан в рамках Комплекса мероприятий по развитию механизма независимой оценки квалификаций, по созданию и поддержке функционирования базового центра профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации рабочих кадров, утвержденного 01 марта 2017 года

2017 год

## Состав примера оценочных средств

Раздел	страница
1. Наименование квалификации и уровень квалификации	3
2. Номер квалификации	3
3. Профессиональный стандарт или квалификационные требования, установленные федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	3
5. Спецификация заданий для теоретического этапа профессионального экзамена	3
6. Спецификация заданий для практического этапа профессионального экзамена	4
7. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий	6
8. Кадровое обеспечение оценочных мероприятий	9
9. Требования безопасности к проведению оценочных мероприятий (при необходимости)	10
10. Задания для теоретического этапа профессионального экзамена	11
11. Критерии оценки (ключи к заданиям), правила обработки результатов теоретического этапа профессионального экзамена и принятия решения о допуске (отказе в допуске) к практическому этапу профессионального экзамена	24
12. Задания для практического этапа профессионального экзамена	26
13. Правила обработки результатов профессионального экзамена и принятия решения о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации	29
14. Перечень нормативных правовых и иных документов, использованных при подготовке комплекта оценочных средств (при наличии)	29

1. Наименование квалификации и уровень квалификации:  
Шеф-официант (5 уровень квалификации)

2. Номер квалификации:  
33.01300.06

3. Профессиональный стандарт:  
«Официант / бармен». Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 01.12.2015 № 910н

4. Вид профессиональной деятельности:  
подача блюд и напитков в организациях питания.

5. Спецификация заданий для теоретического этапа профессионального экзамена

Знания, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки квалификации	Тип и № задания
1	2	3
Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующих деятельность предприятий питания	Правильный ответ – 1 балл; неправильный ответ – 0 баллов	Тестовые задания с выбором ответа: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10
Технологии организации хранения и использования продуктов, сырья, оборудования и инвентаря	Правильный ответ – 1 балл; неправильный ответ – 0 баллов	Тестовые задания с выбором ответа: 9, 11, 12, 27
Технологии обслуживания в организациях питания	Правильный ответ – 1 балл; неправильный ответ – 0 баллов	Тестовые задания с выбором ответа: 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37
Инструменты планирования, организации и контроля деятельности подчиненных	Правильный ответ – 1 балл; неправильный ответ – 0 баллов	Тестовые задания с выбором ответа: 41, 42, 43, 44, 45
Теории межличностного и	Правильный	Тестовые задания с

делового общения, общения с потребителями, переговоров, конфликтологии малой группы.	ответ – 1 балл; неправильный ответ – 0 баллов	выбором ответа: 38, 39, 40
--	---	-------------------------------

Общая информация по структуре заданий для теоретического этапа профессионального экзамена:

количество заданий с выбором ответа: 45;

количество заданий с открытым ответом: 0;

количество заданий на установление соответствия: 0;

количество заданий на установление последовательности: 0;

время выполнения заданий для теоретического этапа экзамена: 60 минут.

#### 6. Спецификация заданий для практического этапа профессионального экзамена

Трудовые функции, трудовые действия, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки квалификации	Тип и № задания
1	2	3
Оценка наличия запасов продуктов, сырья, оборудования и инвентаря, необходимых для бесперебойной работы бригады официантов	<p>1. Проверено наличие необходимого количества столового белья, приборов, посуды и стекла для обслуживания гостей <i>Выполнено верно: 5 баллов, за каждую допущенную ошибку вычитается 1 балл. Минимальное количество баллов – 0 баллов.</i></p> <p>2. Проведена проверка состояния мебели (при наличии загрязнения – устранено загрязнение) <i>Выполнено верно: 5 баллов, не выполнено – 0 баллов</i></p> <p>3. Проведена проверка состояния столового белья, приборов, посуды и стекла (при отсутствии целостности или наличия загрязнения – произведена замена) <i>Выполнено верно: 5 баллов, не выполнено – 0 баллов</i></p> <p><i>Максимальное количество баллов – 15.</i></p>	Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях: № 1
Контроль условий хранения и соблюдения норм расходов продуктов, сырья, оборудования и инвентаря	<p>1. Соблюдение гигиены рук (до начала работы). <i>Выполнено: 5 баллов, не выполнено – 0 баллов.</i></p> <p>2. Продуктам и напитками обеспечен надлежащий температурный режим</p>	Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в

	<p>хранения (проверить и/или поставить в холодильник).  <i>Выполнено верно: 5 баллов, не выполнено – 0 баллов, выполнено с 1-й ошибкой (неверно определен температурный режим) – 2 балла.</i></p> <p>3. Продукты и сопутствующие напитки расположены по группам (проверить и/или расположить по группам).  <i>Выполнено: 5 баллов, не выполнено – 0 баллов, выполнено с 1-й ошибкой (неверно определена группа) – 2 балла.</i></p> <p>4. Проверены сроки годности продуктов.  <i>Выполнено: 5 баллов, не выполнено – 0 баллов.</i></p> <p><i>Максимальное количество баллов – 20.</i></p>	<p>модельных условиях: № 1</p>
<p>Разработка текущих и оперативных планов работы бригады официантов</p>	<p>1. Разработан план работы бригады официантов на смену в соответствии с полученной информацией из экзаменационной карточки.  <i>Выполнено: 5 баллов, не выполнено – 0 баллов</i></p> <p>2. Проведен инструктаж официантов.  <i>Выполнено: 5 баллов, не выполнено – 0 баллов</i></p> <p><i>Максимальное количество баллов – 10.</i></p>	<p>Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях: № 1</p>
<p>Проведение вводного и текущего инструктажа членов бригады официантов</p>	<p>В проведенном инструктаже присутствовали блоки:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- охрана труда и техника безопасности,</li> <li>- правила санитарии и гигиены,</li> <li>- противопожарная безопасность,</li> <li>- антитеррористическая безопасность,</li> <li>- стандарты обслуживания гостей.</li> </ul> <p><i>По каждому критерию начисляется максимум 5 баллов, не выполнено или при выполнении сделано больше 2-х ошибок – 0 баллов, выполнено с 1-й ошибкой – 3 балла, выполнено с 2-мя ошибками – 2 балла.</i></p> <p><i>Максимальное количество баллов – 25.</i></p>	<p>Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях: № 1</p>
<p>Распределение заданий между работниками бригады официантов в зависимости от их умений и компетенции, определение их степени ответственности</p>	<p>1. Соискатель при выполнении задания 1 уложился по времени.  <i>Выполнено: 5 баллов.</i>  <i>Превышено время выполнения до 5 минут – 3 балла.</i>  <i>Превышено время выполнения больше, чем на 5 минут – 0 баллов.</i></p> <p><i>Максимальное количество баллов – 5.</i></p>	<p>Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях: № 1</p>
<p>Координация и контроль</p>	<p>1. Проверка правильности выполнения</p>	<p>Задание на</p>

<p>выполнения производственных заданий работниками бригады официантов</p>	<p>действий официантами, сгруппированных в 5 блоков:  1.1. Предварительная сервировка столов в ресторане (без предварительного заказа, при обслуживании по меню) на четыре персоны (максимальное количество баллов – 10)  1.2. Встреча гостей и прием заказа (максимальное количество баллов – 10)  1.3. Заказ (максимальное количество баллов – 5)  1.4. Обслуживание гостей (максимальное количество баллов – 40)  2. Разрешение конфликтной ситуации (максимальное количество баллов – 20)</p> <p><i>Максимальное количество баллов – 65.</i></p>	<p>выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях: № 2</p>
<p>Оценка результатов работы бригады официантов и каждого из ее членов в отдельности</p>	<p>Предоставление качественной обратной связи каждому члену бригады официантов.</p> <p><i>Максимальное количество баллов – 10.</i></p>	<p>Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях: № 2</p>

## 7. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий:

а) материально-технические ресурсы для обеспечения теоретического этапа профессионального экзамена:

- аудитория площадью, достаточной для размещения персональных столов (один стол для одного соискателя) для соискателей, персональные компьютеры с доступом к интернету в количестве, соответствующем количеству соискателей, одновременно проходящих профессиональный экзамен (не менее 5). Аудитория оборудована системой видеонаблюдения с возможностью он-лайн трансляции и осуществления записи.

- в случае использования бумажного варианта теоретических заданий требуется аудитория площадью, достаточной для размещения персональных столов (один стол для одного соискателя) для соискателей (не менее 5 соискателей, одновременно проходящих экзамен). Аудитория оборудована системой видеонаблюдения с возможностью он-лайн трансляции и осуществления записи. Соискатели должны быть обеспечены шариковыми ручками.

б) материально-технические ресурсы для обеспечения практического этапа профессионального экзамена:

- место для проведения экзамена: помещение, соответствующее требованиям СНиП к учебным помещениям или к предприятиям общественного питания и оборудованное системой видеонаблюдения, позволяющей осуществлять онлайн трансляцию проведения экзамена и запись экзамена.

- оборудование, инструменты и мебель:

**Оборудование, мебель и инвентарь**

**на 1-го соискателя**

<b>№</b>	<b>Наименование</b>	<b>Ед. измерения</b>	<b>Кол-во</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
1	Кассовое оборудование	шт.	1 (на всех участников)
2	Стол на 2 персоны	шт.	6
3	Стол на 4 персоны	шт.	4
4	Стулья (в зависимости от размера стола)	шт.	20
5	Скатерть на стол (в зависимости от размера стола)	шт.	10
6	Приборы закусочные (нож+вилка)	шт.	30
7	Приборы основные	шт.	30
8	Ложка суповая	шт.	30
9	Приборы десертные	шт.	30
10	Нож для масла	шт.	30
11	Стейк нож	шт.	30
12	Тарелка закусочная	шт.	20
13	Тарелка основная	шт.	20
14	Тарелка десертная	шт.	20
15	Тарелка суповая	шт.	20
16	Тарелка пирожковая	шт.	20
17	Глубокая столовая тарелка	шт.	20
18	Мелкая столовая тарелка	шт.	20
19	Салфетка текстильная	шт.	60

20	Набор солонка, перечница	шт.	10
21	Кофейная пара, эспрессо	шт.	10
22	Кофейная пара, капучино	шт.	10
23	Кофейная пара, американо	шт.	10
24	Чайная пара	шт.	10
25	Ложки чайные	шт.	20
27	Ложки кофейные	шт.	20
28	Бокал для воды	шт.	20
29	Бокал для красного вина	шт.	20
30	Бокал для белого вина	шт.	20
31	Рюмка	шт.	20
32	Бокал для шампанского	шт.	20
33	Миска для ингредиентов	шт.	5
34	Тарелка презентационная	шт.	20
35	Соусник	шт.	10
36	Блюдо для мяса	шт.	10
37	Блюдо для гарнира	шт.	10
38	Прорезиненный поднос	шт.	10
39	Сахарница+ щипцы	шт.	10
40	Меню	шт.	20
Для комнаты экспертов			
41	Компьютер	шт.	1 (на всех участников)
42	МФУ (принтер, сканер, копир)	шт.	1 (на всех участников)
43	Проектор или экран для подключения к компьютеру	шт.	1 (на всех участников)



#### 8. Кадровое обеспечение оценочных мероприятий:

При одновременном прохождении практического этапа профессионального экзамена группы, состоящей из 5 соискателей, экспертная комиссия состоит из 4-х человек: один эксперт по оценке квалификации и три технических эксперта.

Требования к эксперту по оценке квалификации:

1). Высшее образование или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование по управлению предприятиями питания.

2). Опыт работы не менее 5 лет в сфере гостеприимства.

3). Подтверждение прохождения обучения по ДПП, обеспечивающим освоение:

*а) знаний:*

— *НПА в области независимой оценки квалификации и особенности их применения при проведении профессионального экзамена;*

— *нормативные правовые акты, регулирующие вид профессиональной деятельности и проверяемую квалификацию;*

— *методы оценки квалификации, определенные утвержденным Советом оценочным средством (оценочными средствами);*

— *требования и порядок проведения теоретической и практической части профессионального экзамена и документирования результатов оценки;*

— *порядок работы с персональными данными и информацией ограниченного использования (доступа);*

*б) умений*

— *применять оценочные средства;*

— *анализировать полученную при проведении профессионального экзамена информацию, проводить экспертизу документов и материалов;*

— *проводить осмотр и экспертизу объектов, используемых при проведении профессионального экзамена;*

— *проводить наблюдение за ходом профессионального экзамена;*

— *принимать экспертные решения по оценке квалификации на основе критериев оценки, содержащихся в оценочных средствах;*

— *формулировать, обосновывать и документировать результаты профессионального экзамена;*

— *использовать информационно-коммуникационные технологии и программно-технические средства, необходимые для подготовки и оформления экспертной документации;*

4). Отсутствие ситуации конфликта интереса в отношении конкретных соискателей.

Требования к техническим экспертам:

1). Высшее образование или среднее профессиональное образование.  
2). Опыт работы не менее 5 лет в должности соответствующей квалификации шеф-официант и выполнения работ по виду профессиональной деятельности, содержащему оцениваемую квалификацию, но не ниже уровня оцениваемой квалификации.

3). Подтверждение:

а) знаний:

- *НПА в области независимой оценки квалификации и особенности их применения при проведении профессионального экзамена;*
- *нормативные правовые акты, регулирующие вид профессиональной деятельности и проверяемую квалификацию;*
- *методы оценки квалификации, определенные утвержденным Советом оценочным средством (оценочными средствами);*
- *требования и порядок проведения теоретической и практической части профессионального экзамена и документирования результатов оценки;*
- *порядок работы с персональными данными и информацией ограниченного использования (доступа);*

б) умений

- *применять оценочные средства;*
- *анализировать полученную при проведении профессионального экзамена информацию;*
- *проводить осмотр и экспертизу объектов, используемых при проведении профессионального экзамена;*
- *проводить наблюдение за ходом профессионального экзамена;*
- *принимать экспертные решения по оценке квалификации на основе критериев оценки, содержащихся в оценочных средствах;*
- *формулировать, обосновывать и документировать результаты профессионального экзамена;*
- *использовать информационно-коммуникационные технологии и программно-технические средства, необходимые для подготовки и оформления экспертной документации;*

4). Подтверждение квалификации эксперта со стороны Совета по профессиональным квалификациям (при наличии) - не менее 3-х человек.

5). Отсутствие ситуации конфликта интереса в отношении конкретных соискателей.

9. Требования безопасности к проведению оценочных мероприятий: проведение обязательного инструктажа на рабочем месте, предварительная проверка исправности оборудования. Соискатели допускаются к прохождению практического этапа профессионального экзамена при наличии медицинской книжки. Соискатели и эксперты допускаются на площадку проведения экзамена при отсутствии на руках открытых порезов, гнойничковых ран.

10. Задания для теоретического этапа профессионального экзамена:

**Задание с выбором ответа № 1**

Укажите причины, которые могут послужить основанием для прекращения действия или аннулирования лицензии на розничную продажу алкогольной продукции при оказании услуг общественного питания.

Выберите все правильные варианты ответа

- А) Продажа алкогольного коктейля лицу, не достигшему 18 лет
- Б) Подача гостю открытой бутылки с вином
- В) Продажа алкоголя, срок годности которого вышел на дату его реализации
- Г) Продажа алкоголя при отсутствии сертификата соответствия на него
- Д) Отказ предоставить гостю сопроводительные документы на бутылку вина при их запросе гостем

**Задание с выбором ответа № 2**

Укажите размер штрафа для должностного лица, который предусмотрен Кодексом об административных правонарушениях РФ, за продажу вина несовершеннолетнему лицу в ресторане.

Выберите один правильный вариант ответа

- А) От 10 тыс. рублей до 15 тыс. рублей
- Б) От 25 тыс. рублей до 50 тыс. рублей
- В) От 50 тыс. рублей до 100 тыс. рублей
- Г) От 100 тыс. рублей до 200 тыс. рублей
- Д) От 300 тыс. рублей до 500 тыс. рублей

**Задание с выбором ответа № 3**

Какое максимальное количество часов в неделю может работать официант в соответствии с Трудовым кодексом РФ?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Не более 40 часов
- Б) Не более 55 часов
- В) Столько часов, сколько указано в трудовом договоре
- Г) Для сотрудников предприятий общественного питания время работы не нормируется

#### **Задание с выбором ответа № 4**

Укажите, через какое время после начала работы в организации на постоянной основе официант имеет право получить первый оплачиваемый отпуск.

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Через 3 месяца
- Б) Через 6 месяцев
- В) Через 1 год
- Г) Через 6 месяцев, если в трудовом договоре не оговорено иное
- Д) Через 6 месяцев, если в трудовом договоре не оговорено иное

#### **Задание с выбором ответа № 5**

Выберите из предложенных вариантов периодичность, с которой сотрудники бара обязаны проходить медицинское обследование.

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Один раз каждые 3 месяца
- Б) Один раз каждые полгода
- В) Один раз в год
- Г) Один раз в год и некоторые виды обследования при приеме на работу
- Д) Один раз в год и некоторые виды обследования каждые полгода

#### **Задание с выбором ответа № 6**

Каким образом происходит процесс фиксации продажи алкогольной продукции в соответствии с алкогольным законодательством Российской Федерации?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Записью в журнале учета
- Б) Сканированием акцизной марки средствами фиксации ЕГАИС
- В) Автоматически при пробивании чека
- Г) Записью в журнале учета и сканированием акцизной марки средствами фиксации ЕГАИС

#### **Задание с выбором ответа № 7**

Выберите из предложенных вариантов категории лиц, которым официант обязан отказать в продаже алкогольной продукции в соответствии с алкогольным законодательством Российской Федерации.

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Беременным женщинам
- Б) Лицам в состоянии алкогольного опьянения
- В) Несовершеннолетним
- Г) Гостям, прибывшим в заведение за рулем автомобиля

#### **Задание с выбором ответа № 8**

Выберите из предложенных вариантов, что не относится к признакам алкогольного опьянения.

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Нарушение координации
- Б) Развязное поведение
- В) Замедление реакции
- Г) Улучшение настроения

#### **Задание с выбором ответа № 9**

Выберите из предложенных вариантов температурные условия хранения вин на предприятии питания в соответствии с требованиями производителей вина.

Выберите один правильный вариант ответа

- А) 5-20<sup>0</sup>С
- Б) 10-12<sup>0</sup>С
- В) 0-24<sup>0</sup>С
- Г) 8-18<sup>0</sup>С

#### **Задание с выбором ответа № 10**

Выберите из предложенных вариантов условие, при выполнении которого разрешено держать в кассе размен в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Сумма для размена в кассе не превышает 3 000 рублей,
- Б) Сумма для размена в кассе не превышает 5 000 рублей,
- В) Оформлен письменный приказ на выдачу наличных денежных средств от руководителя организации в определенной им сумме,

Г) Оформлен письменный приказ на выдачу наличных денежных средств от руководителя организации на сумму, не превышающую 10 000 рублей,

Д) Используются личные денежные средства сотрудника бара для осуществления размена.

### **Задание с выбором ответа № 11**

Выберите из предложенных вариантов срок хранения открытой бутылки белого вина, в течение которого сохраняются исходные свойства вина, при соблюдении правил хранения вина.

Выберите один правильный вариант ответа

А) 12 часов

Б) 24 часа

В) До 3-х суток

Г) До 7-ми суток

### **Задание с выбором ответа № 12**

Выберите из предложенных вариантов срок хранения открытой бутылки красного вина, в течение которого сохраняются исходные свойства вина, при соблюдении правил хранения вина.

Выберите один правильный вариант ответа

А) 12 часов

Б) 24 часа

В) До 3-х суток

Г) До 7-ми суток

### **Задание с выбором ответа № 13**

Выберите из предложенных вариантов вид шампанского с наименьшим содержанием сахара по сравнению с предложенными вариантами.

Выберите один правильный вариант ответа

А) Sec

Б) Demi-sec

В) Semi-seco

Г) Brut

Д) Dry

### **Задание с выбором ответа № 14**

Выберите из предложенных вариантов бурбоны.

Выберите все верные варианты ответа

- А) Джим Бим
- Б) Мэкерз Марк
- В) Чивас Ригал
- Г) Уайлд Терки
- Д) Джемесон

### **Задание с выбором ответа № 15**

Выберите из предложенных вариантов, что такое Кальвадос.

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Яблочный бренди
- Б) Виноградный бренди с добавлением яблока
- В) Грушевый дестиллят
- Г) Яблочная водка
- Д) Яблочный сидр

### **Задание с выбором ответа № 16**

Выберите из предложенных вариантов специи и добавки, которые используются при приготовлении классических коктейлей для аперитива.

Выберите все верные варианты ответа

- А) Лимонный сок
- Б) Сахарный сироп
- В) Кампари
- Г) Сливки
- Д) Табаско
- Е) Ангостура

### **Задание с выбором ответа № 17**

Выберите из предложенных вариантов значение минимальной выдержки у коньяка с аббревиатурой «VSOP»

Выберите все верные варианты ответа

- А) Не менее 3-х лет
- Б) Не менее 4-х лет
- В) Не менее 6 лет
- Г) Более 8-ми лет

### **Задание с выбором ответа № 18**

Выберите из предложенных вариантов информацию, которая не обязательно должна указываться на этикетке вина.

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Год сбора урожая
- Б) Страна производителя
- В) Сорт винограда
- Г) Объемная доля алкоголя

### **Задание с выбором ответа № 19**

Выберите из предложенных вариантов верную пропорцию наполнения бокала красным вином.

Выберите один правильный вариант ответа

- А) На 1/3 бокала
- Б) Половина бокала
- В) На 2/3 бокала
- Г) Полный бокал
- Д) Все вышеперечисленные варианты допустимы

### **Задание с выбором ответа № 20**

Выберите из предложенных вариантов время суток, для которого уместно употребление крепкого черного чая с сахаром с точки зрения физиологии человека и свойств указанного напитка.

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Утро
- Б) День
- В) Вечер
- Г) Ночь

### **Задание с выбором ответа № 21**

Выберите из предложенных вариантов, в каком качестве легкий неароматизированный улун раскрывает в большей степени свои свойства.

Выберите один правильный вариант ответа

- А) В качестве утреннего бодрящего чая, употребляемого с сахаром и молоком
- Б) В качестве напитка для сигарной комнаты



В) В качестве чая для сопровождения ярких десертов

Г) В качестве дижестива

### **Задание с выбором ответа № 22**

Выберите из предложенных вариантов вид чая, который традиционно подходит для стилизованного русского чаепития.

Выберите один правильный вариант ответа

А) Черный чай

Б) Зеленый чай

В) Улун

Г) Пуэр

### **Задание с выбором ответа № 23**

Выберите из предложенных вариантов способ приготовления и подачи чая (три грамма черного чая и чайник объемом 500 мл.), при котором сохранятся заданные свойства чая.

Выберите один правильный вариант ответа

А) Залить чай в чайнике кипятком и через 3-5 минут подать гостям, разливая чай по чашкам;

Б) Залить чай в чайнике кипятком и через 3-5 минут подать гостям, разбавляя заваренный чай в чашках кипятком

В) Залить чай в чайнике кипятком, сразу слить настой, снова залить чай кипятком, снова слить настой и после этого подать его гостям.

### **Задание с выбором ответа № 24**

Выберите из предложенных вариантов напитков, подходящий по свойствам для подачи к легкому фруктовому салату.

Выберите один правильный вариант ответа

А) Крепкий черный чай

Б) Белый чай

В) Молочный улун

Г) Пуэр

### **Задание с выбором ответа № 25**

Выберите из предложенных вариантов название мелкокускового полуфабриката из говядины.

Выберите один правильный вариант ответа

- А) ромштекс
- Б) бефстроганов
- В) лангет
- Г) эскалоп

### **Задание с выбором ответа № 26**

Выберите из предложенных вариантов процесс тепловой обработки, который приводит к меньшим потерям питательных свойств продукта при его приготовлении по сравнению с остальными предложенными вариантами.

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Варка основным способом
- Б) Припускание
- В) Жарка
- Г) Тушение

### **Задание с выбором ответа № 27**

Выберите из предложенных вариантов все действия, который должен производить официант при подготовке посуды в торговом зале.

Выберите все правильные варианты ответа

- А) Починить посуду
- Б) Рассортировать посуду
- В) Проверить целостность посуды
- Г) Вымыть посуду
- Д) Проверить необходимое количество посуды

### **Задание с выбором ответа № 28**

Выберите из предложенных вариантов все названия основных приемов расстановки мебели в торговом зале ресторана

Выберите все правильные варианты ответа

- А) Геометрический
- Б) Диаметральный
- В) Прямоугольный
- Г) Круглый
- Д) Свободный

### **Задание с выбором ответа № 29**

Выберите из предложенных вариантов все параметры, определяющие вид предварительной сервировки стола в торговом зале ресторана при обслуживании банкетов?

Выберите все правильные варианты ответа

- А) Вид банкета
- Б) Трудовое законодательство
- В) Количество приглашенных гостей
- Г) Общее оформление зала
- Д) Санитарные нормы и правила
- Е) Заказанные блюда и напитки

### **Задание с выбором ответа № 30**

Выберите из предложенных вариантов максимальное количество приборов, необходимых для предварительной сервировки стола в торговом зале ресторана при предварительном заказе гостя?

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Два прибора
- Б) Четыре прибора
- В) Восемь приборов
- Г) Десять приборов

### **Задание с выбором ответа № 31**

Выберите из предложенных вариантов сервировку стола для ужина гостей приборами (вилками и ножами, с указанием направления лезвия ножей) официантом в ресторане.

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Вилка слева, нож справа, нож лезвием к тарелке
- Б) Вилка слева, нож справа, нож лезвием от тарелки
- В) Вилка справа, нож слева, нож лезвием к тарелке

### **Задание с выбором ответа № 32**

Выберите из предложенных вариантов правильный вариант направления ручек десертной вилки и десертной ложки при сервировке официантом стола для ужина гостей по предварительному заказу гостя ресторана

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Десертная вилка располагается ручкой влево, десертная ложка ручкой вправо
- Б) Десертная вилка и десертная ложка располагаются ручками вправо
- В) Десертная вилка располагается ручкой вправо, десертная ложка располагается ручкой влево

### **Задание с выбором ответа № 33**

Укажите, для подачи каких напитков должна использоваться мадерная рюмка в соответствии с рекомендациями производителей мадерных рюмок. Выберите один правильный вариант ответа

- А) Для подачи коньяка
- Б) Для подачи крепленых и десертных вин
- В) Для подачи шампанского

### **Задание с выбором ответа № 34**

Выберите из предложенных вариантов последовательность подачи вторых блюд гостям.

Выберите один правильный вариант ответа

- 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

### **Задание с выбором ответа № 35**

Выберите из предложенных вариантов количество официантов, которое необходимо и достаточно для обслуживания дипломатического банкета за столом на 100 человек с полным обслуживанием.

Выберите один правильный вариант ответа

- А) 10 официантов
- Б) 15 официантов
- В) 25 официантов
- Г) 40 официантов

### **Задание с выбором ответа № 36**

Выберите из предложенных вариантов действия официантов, которые соответствуют нормам этики, при обслуживании банкета в то время, когда произносятся тосты.

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Официанты продолжают обслуживание
- Б) Обслуживание приостанавливается, и официанты должны отойти от стола
- В) Обслуживание приостанавливается, официанты остаются стоять на том месте, где их застал тост

### **Задание с выбором ответа № 37**

Выберите из предложенных вариантов форму обслуживания, которая используется в ресторане с «французским» видом обслуживания.

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Полное обслуживание
- Б) Частичное обслуживание
- В) Полное самообслуживание
- Г) Частичное самообслуживание

### **Задание с выбором ответа № 38**

Выберите из предложенных вариантов последовательность действий при применении правила по работе с конфликтами LAST.

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Выслушаете гостя. Извинитесь перед гостем. Примите решение. Поблагодарите гостя
- Б) Выслушаете гостя. Извинитесь перед гостем. Сообщите гостю о вариантах решения. Поблагодарите гостя
- В) Выслушаете гостя. Обсудите с гостем проблему. Примите решение. Поблагодарите гостя
- Г) Извинитесь перед гостем. Примите решение. Сообщите гостю, как будете решать проблему. Поблагодарите гостя
- Д) Извинитесь перед гостем. Примите решение. Сообщите гостю, как будете решать проблему. Предложите гостю компенсацию

### **Задание с выбором ответа № 39**

Исключите из предложенных вариантов модель поведения гостя ресторана, которая не относится к основным моделям поведения личности в конфликте.

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Конструктивная модель;
- Б) Деструктивная;
- В) Конформистская;
- Г) Нонконформистская.

### **Задание с выбором ответа № 40**

Выберите из предложенных вариантов термин, характеризующий процесс рассмотрения споров профессионально подготовленными лицами, выработку рекомендаций и предложений по урегулированию разногласий.

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Соглашение
- Б) Медиация
- В) Фасилитация
- Г) Разбирательство
- Д) Требование

### **Задание с выбором ответа № 41**

Выберите из предложенных вариантов подход в организации работы официантов ресторана, который является наиболее эффективным при полной загрузке ресторана.

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Ситуационный подход
- Б) Процессный подход
- В) Функциональный подход
- Г) Системный подход

### **Задание с выбором ответа № 42**

Выберите из предложенных вариантов стиль руководства, характеризующийся невмешательством в работу официантов, низкой ответственностью официантов.

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Демократический стиль руководства
- Б) Либеральный стиль руководства
- В) Авторитарный стиль руководства

#### **Задание с выбором ответа № 43**

Выберите из предложенных вариантов результат, который достигается при использовании процессного подхода в организации работы официантов.

Выберите один правильный вариант ответа

- А) провести анализ факторов внешней среды, влияющих на работу официантов
- Б) автоматизировать часть процессов организации работы бригады официантов
- В) использовать математические методы при организации работы бригады официантов
- Г) процессный подход не применим в организации работы бригады официантов

#### **Задание с выбором ответа № 44**

Выберите из предложенных вариантов причины неэффективности систем оплаты труда.

Выберите все правильные варианты ответа

- А) Системы оценивают работника, а не его трудовую деятельность и результаты его труда
- Б) Низкая заинтересованность руководства в своем персонале
- В) Неизвестность для работников степени справедливости системы оплаты
- Г) Неудовлетворительные критерии оценки трудовой деятельности

#### **Задание с выбором ответа № 45**

Выберите из предложенных вариантов основные составные части комплекса маркетинга в ресторанном бизнесе.

Выберите один правильный вариант ответа

- А) Ресторан, ценообразование, продвижение ресторана, привлечение гостей
- Б) Ресторан, стимулирование сбыта, реклама
- В) Реализация блюд и напитков, ценообразование, продвижение ресторана
- Г) Планирование продукции, определение цены, бренд

11. Критерии оценки (ключи к заданиям), правила обработки результатов теоретического этапа профессионального экзамена и принятия решения о допуске (отказе в допуске) к практическому этапу профессионального экзамена:

№ задания	Правильные варианты ответа, модельные ответы и (или) критерии оценки	Баллы, начисляемые за правильно выполненное задание
1	А, В, Г, Д	1 балл
2	Г	1 балл
3	А	1 балл
4	Б	1 балл
5	В	1 балл
6	А	1 балл
7	А	1 балл
8	А	1 балл
9	А	1 балл
10	В	1 балл
11	В	1 балл
12	В	1 балл
13	Г	1 балл
14	А, Б, Д	1 балл
15	А	1 балл
16	А, В, Д, Е	1 балл
17	Б	1 балл
18	В	1 балл
19	А	1 балл
20	А	1 балл
21	Г	1 балл
22	А	1 балл
23	А	1 балл
24	Б	1 балл
25	Б	1 балл
26	В	1 балл
27	Б, В, Д	1 балл
28	А, Д	1 балл
29	А, В, Г, Е	1 балл
30	Г	1 балл
31	А	1 балл
32	А	1 балл
33	Б	1 балл



№ задания	Правильные варианты ответа, модельные ответы и (или) критерии оценки	Баллы, начисляемые за правильно выполненное задание
34	Б	1 балл
35	В	1 балл
36	В	1 балл
37	А	1 балл
38	А	1 балл
39	Г	1 балл
40	Б	1 балл
41	А	1 балл
42	Б	1 балл
43	Б	1 балл
44	А, В, Г	1 балл
45	А	1 балл

*Вариант соискателя формируется из случайно подбираемых заданий в соответствии со спецификацией. Всего 45 заданий. Вариант соискателя содержит 45 заданий. Баллы, полученные за выполненное задание, суммируются. Максимальное количество баллов – 45.*

*Решение о допуске к практическому этапу экзамена принимается при условии достижения набранной суммы баллов от 35 и более.*

12. Задания для практического этапа профессионального экзамена:

**ЗАДАНИЕ НА ВЫПОЛНЕНИЕ ТРУДОВЫХ ДЕЙСТВИЙ В РЕАЛЬНЫХ  
ИЛИ МОДЕЛЬНЫХ УСЛОВИЯХ**

**I.**

**Трудовые функции:**

1. Заказ, получение, организация хранения и использования бригадой официантов продуктов, сырья, оборудования и инвентаря.
2. Планирование и организация работы бригады официантов.

**Трудовые действия:**

1. Оценка наличия запасов продуктов, сырья, оборудования и инвентаря, необходимых для бесперебойной работы бригады официантов.
2. Контроль условий хранения и соблюдения норм расходов продуктов, сырья, оборудования и инвентаря.
3. Разработка текущих и оперативных планов работы бригады официантов
4. Проведение вводного и текущего инструктажа членов бригады официантов.
5. Распределение заданий между работниками бригады официантов в зависимости от их умений и компетенции, определение их степени ответственности.

**Типовое задание:**

Подготовить зал к началу работы новой «смены» бригады официантов, состоящей из 2-х официантов и 1-го помощника официанта.

Соискатель выбирает случайным образом экзаменационную карточку, в которой представлена информация:

1. Меню,
2. Количество посадочных мест,
3. Статистика загрузки ресторана (утреннее, дневное, вечернее время в течение недели),
4. Описание концепции ресторана,
5. Стандарты обслуживания.

Трудовые функции, трудовые действия, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки
1	2

<p>Оценка наличия запасов продуктов, сырья, оборудования и инвентаря, необходимых для бесперебойной работы бригады официантов</p>	<p>1. Проверено наличие необходимого количества столового белья, приборов, посуды и стекла для обслуживания гостей <i>Выполнено верно: 5 баллов, за каждую допущенную ошибку вычитается 1 балл. Минимальное количество баллов – 0 баллов.</i></p> <p>2. Проведена проверка состояния мебели (при наличии загрязнения – устранено загрязнение) <i>Выполнено верно: 5 баллов, не выполнено – 0 баллов</i></p> <p>3. Проведена проверка состояния столового белья, приборов, посуды и стекла (при отсутствии целостности или наличия загрязнения – произведена замена) <i>Выполнено верно: 5 баллов, не выполнено – 0 баллов</i></p> <p><i>Максимальное количество баллов – 15.</i></p>
<p>Контроль условий хранения и соблюдения норм расходов продуктов, сырья, оборудования и инвентаря</p>	<p>1. Соблюдение гигиены рук (до начала работы). <i>Выполнено: 5 баллов, не выполнено – 0 баллов.</i></p> <p>2. Продуктам и напитками обеспечен надлежащий температурный режим хранения (проверить и/или поставить в холодильник). <i>Выполнено верно: 5 баллов, не выполнено – 0 баллов, выполнено с 1-й ошибкой (неверно определен температурный режим) – 2 балла.</i></p> <p>3. Продукты и сопутствующие напитки расположены по группам (проверить и/или расположить по группам). <i>Выполнено: 5 баллов, не выполнено – 0 баллов, выполнено с 1-й ошибкой (неверно определена группа) – 2 балла.</i></p> <p>4. Проверены сроки годности продуктов. <i>Выполнено: 5 баллов, не выполнено – 0 баллов.</i></p> <p><i>Максимальное количество баллов – 20.</i></p>
<p>Разработка текущих и оперативных планов работы бригады официантов</p>	<p>1. Разработан план работы бригады официантов на смену в соответствии с полученной информацией из экзаменационной карточки. <i>Выполнено: 5 баллов, не выполнено – 0 баллов</i></p> <p>2. Проведен инструктаж официантов. <i>Выполнено: 5 баллов, не выполнено – 0 баллов</i></p> <p><i>Максимальное количество баллов – 10.</i></p>
<p>Проведение вводного и текущего инструктажа членов бригады официантов</p>	<p>В проведенном инструктаже присутствовали блоки:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- охрана труда и техника безопасности,</li> <li>- правила санитарии и гигиены,</li> <li>- противопожарная безопасность,</li> <li>- антитеррористическая безопасность,</li> <li>- стандарты обслуживания гостей.</li> </ul> <p><i>По каждому критерию начисляется максимум 5 баллов, не выполнено или при выполнении сделано больше 2-х ошибок – 0 баллов, выполнено с 1-й ошибкой – 3 балла, выполнено с 2-мя ошибками – 2 балла.</i></p> <p><i>Максимальное количество баллов – 25.</i></p>
<p>Распределение заданий между работниками бригады официантов в зависимости от их умений и компетенции, определение их степени ответственности</p>	<p>1. Соискатель при выполнении задания 1 уложился по времени. <i>Выполнено: 5 баллов.</i></p> <p><i>Превышено время выполнения до 5 минут – 3 балла.</i></p> <p><i>Превышено время выполнения больше, чем на 5 минут – 0 баллов.</i></p> <p><i>Максимальное количество баллов – 5.</i></p>

### **Условия выполнения задания**

1. Место (время) выполнения задания: экзаменационная площадка, соответствующая требованиям к материально-техническому оснащению проведения практического этапа профессионального экзамена.
2. Максимальное время выполнения задания: 30 минут.

## **II.**

### **Трудовые функции:**

1. Планирование и организация работы бригады официантов.
2. Контроль работы подчиненных и подготовка отчетности о работе бригады официантов.

### **Трудовые действия:**

1. Координация и контроль выполнения производственных заданий работниками бригады официантов.
2. Оценка результатов работы бригады официантов и каждого из ее членов в отдельности.

### **Типовое задание:**

Соискатель должен организовать обслуживание гостей (10 столиков).

Трудовые функции, трудовые действия, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки
1	2
Координация и контроль выполнения производственных заданий работниками бригады официантов	1. Проверка правильности выполнения действий официантами, сгруппированных в 5 блоков: 1.1. Предварительная сервировка столов в ресторане (без предварительного заказа, при обслуживании по меню) на четыре персоны (максимальное количество баллов – 10) 1.2. Встреча гостей и прием заказа (максимальное количество баллов – 10)

	<p>1.3. Заказ (максимальное количество баллов – 5)</p> <p>1.4. Обслуживание гостей (максимальное количество баллов – 40)</p> <p>2. Разрешение конфликтной ситуации (максимальное количество баллов – 20)</p> <p><i>Максимальное количество баллов – 65.</i></p>
<p>Оценка результатов работы бригады официантов и каждого из ее членов в отдельности</p>	<p>Предоставление качественной обратной связи каждому члену бригады официантов.</p> <p><i>Максимальное количество баллов – 10.</i></p>

13. Правила обработки результатов профессионального экзамена и принятия решения о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации:

максимальное количество баллов, которое соискатель может получить по результатам выполнения практического этапа профессионального экзамена, составляет 150 баллов.

Положительное решение о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации по квалификации «Шеф-официант (5-й уровень квалификации)» принимается при достижении 120 баллов.

14. Перечень нормативных правовых и иных документов, использованных при подготовке комплекта оценочных средств:

- 1). Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья. СанПиН 2.3.6.1079-01
- 2). ПОТ Р М-011-2000 «Межотраслевые правила по охране труда в общественном питании»
- 3). Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 01.05.2017) "О защите прав потребителей"
- 4). Федеральный закон от 22.11.1995 N 171-ФЗ (ред. от 29.07.2017) "О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции"
- 5). Типовые правила эксплуатации контрольно-кассовых машин при осуществлении денежных расчетов с населением (утверждены письмом Минфина России от 30.08.1993 N 104)