

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ КРАСНОДАРСКОГО
КРАЯ

Государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение Краснодарского края
«Армавирский аграрно-технологический техникум»

Рассмотрена
На заседании педагогического совета
Протокол №1 от 29 августа 2025 г



Фонд оценочных средств
основной программы профессионального обучения
по профессии 16399 Официант
*профессиональная подготовка по профессиям рабочих, должностям
служащих*

г. Армавир, 2025 год

1. Общие положения

Комплект фондов оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения вида профессиональной деятельности (ВПД): обслуживания потребителей организаций питания основной программы профессионального обучения по профессии 16399 Официант, профессиональная подготовка по профессиям рабочих, должностям служащих.

Формой итоговой аттестации является квалификационный экзамен, который включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований, указанных в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартов по соответствующим профессиям рабочих, должностям служащих. К итоговой аттестации допускаются лица, выполнившие требования, предусмотренные программой профессионального обучения.

Контроль знаний студентов осуществляется ступенчато: вводный контроль, текущий контроль, промежуточный контроль, итоговая аттестация.

Вводный контроль осуществляется с целью определения уровня подготовки обучающихся к освоению профессиональной программы.

Текущий контроль осуществляется преподавателями на протяжении всего обучения. Цель текущего контроля - проверить степень и качество усвоения изучаемого материала, определить необходимость введения изменений в содержание и методы обучения. В процессе учебного контроля оценивается самостоятельная работа обучающихся над изучаемым материалом: полнота выполнения заданий, уровень усвоения учебного материала и пр. Форма проведения текущего контроля - устная или письменная.

Промежуточный контроль проводится в виде зачетов. Цель промежуточного контроля - аттестация обучающихся на соответствие их персональных достижений требованиям профессионального стандарта (Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 01.12.2015 г. № 910н «Об утверждении профессионального стандарта «Официант/бармен»).

2. Формы контроля и оценки

№ п/п	Наименование модулей	Текущий Контроль	Промежуточный контроль	Итоговый контроль
	Раздел 1. Теоретическое обучение			
1	Модуль 1. Социально-экономические аспекты профессиональной деятельности	Индивидуальные и фронтальные опросы	Зачет	

2	Модуль 2. Этика и психология делового общения	Индивидуальные и фронтальные опросы	Зачет	Квалификационный экзамен: - проверка теоретических знаний; - практическая квалификационная работа
3	Модуль 3. Охрана труда и техника без опасности	Отработка практических навыков	Зачет	
	Раздел 2. Профессиональный курс			
4	Модуль 4. Основы работы официанта	Отработка практических навыков	Зачет	
5	Модуль 5. Сервировка стола	Отработка практических навыков	Зачет	
6	Модуль 6. Обслуживание потребителей	Отработка практических навыков	Зачет	

3. Результаты освоения программы

В результате освоения программы профессионального обучения слушатель должен знать:

Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания

Правила личной подготовки официанта к обслуживанию

Правила подготовки зала, столового белья, посуды и приборов к работе

Способы расстановки мебели в зале обслуживания организаций питания

Технологии предварительной сервировки столов посудой и приборами

Характеристика столовой посуды, приборов и столового белья

Правила накрытия столов по предварительным заказам ассортиментом блюд

Правила и техника подачи алкогольных и безалкогольных напитков, способы подачи блюд

Правила и техника уборки использованной посуды

Правила, технологии и компьютерные программы, используемые для расчетов с потребителями в организациях питания

Требования охраны труда, производственной санитарии и пожарной безопасности в организациях питания

Правила и последовательность подготовки бара, буфета к обслуживанию
Правила нарезки, порционирования, взвешивания, укладки пищи в посуду и подачи блюд

Технологии приготовления закусок, чая, кофе, молочных коктейлей

Требования к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых в приготовлении закусок и напитков, кулинарных изделий, к условиям их хранения

Правила пользования сборниками рецептов приготовления закусок и напитков

Правила личной подготовки бармена к обслуживанию

В результате освоения программы профессионального обучения слушатель должен уметь:

Готовить залы организации питания к обслуживанию, расстановке столов, стульев, проверке устойчивости столов, стульев, протирке столов

Соблюдать стандарты чистоты в зале питания

Протирать, полировать столовую посуду и приборы, наполнять приборы со специями, накрывать стол скатертью

Производить сервировку столов посудой, приборами и блюдами по предварительным заказам

Подавать блюда и напитки под руководством официанта

Проводить оплату за заказ в наличной и безналичной форме

Применять регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемые при обслуживании потребителей питания

Соблюдать личную гигиену и требования охраны труда

Производить работы по подготовке бара, буфета к обслуживанию

Выбирать производственный инвентарь и технологическое оборудование и безопасно пользоваться им при приготовлении закусок и напитков

Аккуратно и экономно обращаться с продуктами в процессе приготовления закусок и напитков

Готовить чай, кофе, молочные коктейли и закуски, используя необходимые методы приготовления и оформления

Эстетично и безопасно упаковывать готовые блюда, напитки и кулинарные изделия на вынос

Выполнять санитарно-гигиенические требования и требования охраны труда

В результате освоения программы профессионального обучения слушатель должен освоить трудовые действия:

Проверка и расстановка мебели в залах обслуживания организации питания

Подготовка столовой посуды и приборов, столового белья

Предварительная сервировка столов посудой и приборами

Накрытие столов ассортиментом блюд по предварительным заказам

Помощь официанту при подаче блюд и напитков

Прием и оформление оплаты за заказ по заданию официанта

Подготовка мебели, оборудования и инвентаря, посуды бара, буфета к обслуживанию

Нарезка, взвешивание, порционирование, укладка блюд и закусок в посуду

Подготовка закусок и напитков к подаче по заданию бармена

Приготовление и оформление закусок по заданию бармена

Приготовление чая, кофе, молочных коктейлей по заданию бармена

Помощь бармену в приготовлении закусок и их подаче

Помощь бармену в приготовлении алкогольных и слабоалкогольных коктейлей и их подаче

Уборка использованной барной посуды со столов бара и с барной стойки

Сбор, сдача отходов, тары, стеклянной посуды, макулатуры

Упаковка штучных и развесных товаров по заданию бармена.

4. Контрольно-оценочные материалы

Примерный перечень оценочных средств для промежуточной и итоговой аттестации

п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде (Оценочные материалы)
Промежуточная аттестация			
.	Зачет	Средство контроля усвоения учебного материала практических и семинарских занятий, успешного прохождения практик и выполнения в процессе этих практик всех учебных поручений в соответствии с утвержденной программой с выставлением оценки в виде «зачтено», «не зачтено».	Фонд тестовых заданий.
Итоговая аттестация			
.	Квалификационный экзамен	Квалификационный экзамен проводится для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков по программе профессионального обучения. Квалификационный экзамен независимо от вида профессионального обучения	Комплект экзаменационного задания (перечень вопросов теоретической части; описание практической квалификационной работы)

		включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований, указанных в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах по соответствующим профессиям рабочих, должностям служащих.	
--	--	---	--

5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации и критерии их оценивания

Модуль 1. Социально-экономические аспекты профессиональной деятельности

Тест по теме «Социально-экономические аспекты профессиональной деятельности для официанта»

Вопрос 1. Что является основной целью работы официанта в сфере общественного питания?

а) Обслуживание клиентов и обеспечение высокого уровня сервиса; б) Продажа максимального количества блюд и напитков; в) Поддержание чистоты на рабочем месте.

Вопрос 2. Какие навыки необходимы официанту для успешной работы?

а) Знание меню и ассортимента напитков; б) Умение работать с кассовым аппаратом; в) Навыки коммуникации и межличностного общения; г) Всё вышеперечисленное.

Вопрос 3. Какие факторы влияют на формирование цены на блюда и напитки в заведении общественного питания?

а) Стоимость продуктов и сырья; б) Затраты на производство и приготовление блюд; в) Аренда помещения и коммунальные услуги; г) Всё вышеперечисленное.

Вопрос 4. Что включает в себя понятие «культура обслуживания» в работе официанта?

а) Вежливое и доброжелательное отношение к клиентам; б) Быстрое и точное выполнение заказов; в) Умение предложить дополнительные услуги и рекомендации; г) Всё вышеперечисленное.

Вопрос 5. Какие аспекты включает в себя социально-экономическая составляющая профессиональной деятельности официанта?

а) Взаимодействие с клиентами и коллегами; б) Соблюдение стандартов обслуживания и качества; в) Участие в формировании ценовой политики заведения; г) Всё вышеперечисленное.

Критерии оценки:

- Каждый правильный ответ — 1 балл.
- Максимальное количество баллов — 5.
- Оценка:
- 4–5 баллов — отлично;
- 3 балла — хорошо;
- 1–2 балла — удовлетворительно;
- 0 баллов — неудовлетворительно.

Модуль 2. Этика и психология делового общения

Вопрос 1. Что включает в себя этика делового общения официанта?

а) Соблюдение правил поведения и вежливость по отношению к клиентам; б) Умение аргументировать свои предложения и рекомендации; в) Поддержание профессионального внешнего вида; г) Всё вышеперечисленное.

Вопрос 2. Какие качества важны для эффективного общения официанта с клиентами?

а) Вежливость и доброжелательность; б) Терпение и умение слушать; в) Эмпатия и умение понимать потребности клиента; г) Всё вышеперечисленное.

Вопрос 3. Как официант должен реагировать на жалобы клиента?

а) Игнорировать жалобу, чтобы не создавать конфликтную ситуацию; б) Выслушать клиента, извиниться, если это необходимо, и предложить решение проблемы; в) Переложить ответственность на руководство или других сотрудников.

Вопрос 4. Что такое активное слушание в контексте работы официанта?

а) Повторение слов клиента для уточнения информации; б) Внимательное выслушивание клиента и демонстрация понимания его слов и эмоций; в) Активное перебивание клиента для быстрого решения вопроса.

Вопрос 5. Какие невербальные сигналы могут повлиять на восприятие клиентом общения с официантом?

а) Улыбка и доброжелательный взгляд; б) Скрещённые руки и нахмуренные брови; в) Открытая поза и контакт глаз; г) Всё вышеперечисленное.

Критерии оценки:

- Каждый правильный ответ — 1 балл.
- Максимальное количество баллов — 5.
- Оценка:
 - 4–5 баллов — отлично;
 - 3 балла — хорошо;
 - 1–2 балла — удовлетворительно;
 - 0 баллов — неудовлетворительно.

Модуль 3. Охрана труда и техника безопасности

Вопрос 1. Какие основные правила техники безопасности должен соблюдать официант при работе? а) Не поднимать тяжести, не работать с неисправным оборудованием. б) Работать в неудобной позе, не использовать средства индивидуальной защиты. в) Игнорировать правила техники безопасности, чтобы ускорить работу.

Правильный ответ: а)

Вопрос 2. Что необходимо сделать перед началом работы? а) Проверить состояние рабочего места, оборудования и инвентаря. б) Поговорить с коллегами о личных делах. в) Отдохнуть и расслабиться перед началом рабочего дня.

Правильный ответ: а)

Вопрос 3. Какие средства индивидуальной защиты должен использовать официант? а) Фартук, перчатки, головной убор. б) Халат, тапочки, украшения. в) Спортивная одежда, чтобы чувствовать себя свободно.

Правильный ответ: а)

Вопрос 4. Как правильно поднимать и переносить тяжёлые предметы? а) Поднимать предмет одной рукой, чтобы сохранить равновесие. б) Использовать специальные тележки или корзины для перевозки. в) Перетаскивать предметы по полу, чтобы сэкономить силы.

Правильный ответ: б)

Вопрос 5. Какие меры предосторожности необходимо соблюдать при работе с горячими напитками и посудой? а) Держать горячие предметы на уровне груди, использовать прихватки и подставки. б) Брать горячие предметы голыми руками, чтобы быстрее обслужить клиента. в) Оставлять горячие предметы без присмотра на рабочих поверхностях.

Правильный ответ: а)

Критерии оценки:

- Каждый правильный ответ — 1 балл.
- Максимальное количество баллов — 5.
- Оценка:
 - 5 баллов — отлично;
 - 4 балла — хорошо;
 - 3 балла — удовлетворительно;
 - менее 3 баллов — неудовлетворительно.

Модуль 4. Основы работы официанта

Вопрос 1. Что должен сделать официант после получения заказа от гостя?

а) Сразу подать блюда; б) Уточнить детали заказа (например, предпочтения по способу приготовления, наличие аллергии на продукты); в) Покинуть зал.

Правильный ответ: б) Уточнить детали заказа (например, предпочтения по способу приготовления, наличие аллергии на продукты).

Вопрос 2. Какие основные правила сервировки стола вы знаете?

а) Расставить посуду и приборы хаотично; б) Следовать установленным стандартам сервировки для каждого вида блюд; в) Положить все приборы на стол одновременно, не учитывая последовательность подачи блюд.

Правильный ответ: б) Следовать установленным стандартам сервировки для каждого вида блюд.

Вопрос 3. Как официант должен приветствовать гостя?

а) Игнорировать гостя до тех пор, пока он не обратится к официанту; б) Поздороваться, предложить меню, узнать о предпочтениях гостя; в) Пройти мимо, не обращая внимания.

Правильный ответ: б) Поздороваться, предложить меню, узнать о предпочтениях гостя.

Вопрос 4. Что должен делать официант, если гость остался недоволен блюдом?

а) Игнорировать жалобу гостя; б) Выслушать гостя, извиниться и сообщить о проблеме менеджеру; в) Предложить гостю другое блюдо без выяснения причин недовольства.

Правильный ответ: б) Выслушать гостя, извиниться и сообщить о проблеме менеджеру.

Вопрос 5. Какие навыки необходимы официанту для успешной работы?

а) Знание меню и умение его презентовать, коммуникативные навыки, умение работать в команде; б) Умение быстро бегать, физическая сила; в) Знание иностранных языков, умение рисовать.

Правильный ответ: а) Знание меню и умение его презентовать, коммуникативные навыки, умение работать в команде.

Критерии оценки:

- Каждый правильный ответ — 1 балл.
- Максимальное количество баллов — 5.
- Оценка:
 - 5 баллов — отлично;
 - 4 балла — хорошо;
 - 3 балла — удовлетворительно;
 - менее 3 баллов — неудовлетворительно.

Модуль 5. Сервировка стола

Вопрос 1. Что является основой правильной сервировки стола?

а) Хаотичное расположение посуды и приборов; б) Следование установленным стандартам сервировки для каждого вида блюд; в) Размещение всех приборов на столе одновременно, не учитывая последовательность подачи блюд.

Правильный ответ: б) Следование установленным стандартам сервировки для каждого вида блюд.

Вопрос 2. В какой последовательности следует раскладывать столовые приборы?

а) Сначала положить все приборы одновременно; б) Сначала — те приборы, которые будут использованы в первую очередь; в) Сначала — самые крупные приборы, затем — более мелкие.

Правильный ответ: в) Сначала — самые крупные приборы, затем — более мелкие.

Вопрос 3. Какие элементы должны быть учтены при сервировке стола для ужина?

а) Только тарелки и бокалы; б) Тарелки, бокалы, столовые приборы, салфетки, возможно, дополнительные элементы (солонки, перечницы и т. д.); в) Только столовые приборы.

Правильный ответ: б) Тарелки, бокалы, столовые приборы, салфетки, возможно, дополнительные элементы (солонки, перечницы и т. д.).

Вопрос 4. Как правильно разместить салфетки при сервировке?

а) Положить салфетку на край тарелки; б) Разместить салфетку на коленях гостя; в) Положить салфетку слева от тарелки или в специальном салфетнице.

Правильный ответ: в) Положить салфетку слева от тарелки или в специальном салфетнице.

Вопрос 5. Какие факторы следует учитывать при выборе посуды и приборов для сервировки?

а) Личные предпочтения официанта; б) Вид блюда и последовательность подачи блюд; в) Цвет одежды официанта.

Правильный ответ: б) Вид блюда и последовательность подачи блюд.

Критерии оценки:

- Каждый правильный ответ — 1 балл.
- Максимальное количество баллов — 5.
- Оценка:
 - 5 баллов — отлично;
 - 4 балла — хорошо;
 - 3 балла — удовлетворительно;
 - менее 3 баллов — неудовлетворительно.

Модуль 6. Обслуживание потребителей

Вопрос 1. Какие основные принципы обслуживания потребителей должен соблюдать официант?

а) Быстрота и точность в выполнении заказов. б) Вежливость и внимательность к клиентам. в) Соблюдение стандартов сервиса и гигиены. г) Всё вышеперечисленное.

Вопрос 2. Что должен сделать официант, прежде чем подойти к столику клиента?

а) Узнать, какой столик свободен. б) Подготовить необходимые приборы и меню. в) Проверить чистоту на столе и вокруг него. г) Все варианты верны.

Вопрос 3. Как официант должен приветствовать клиента?

а) Просто назвать имя посетителя и начать обслуживание. б) Поздороваться, предложить меню и уточнить, готов ли клиент сделать заказ. в) Представиться и сразу начать принимать заказ. г) Предложить клиенту только меню, не здороваясь.

Вопрос 4. Какие невербальные сигналы официант должен учитывать при общении с клиентом?

а) Жесты и мимика клиента. б) Положение тела клиента. в) Выражение лица клиента. г) Все варианты верны.

Вопрос 5. Что делать, если у клиента возникли вопросы или претензии?

а) Игнорировать вопрос или претензию. б) Предложить решение проблемы и извиниться, если это необходимо. в) Перевести вопрос или претензию на руководство. г) Отказать в ответе и продолжить обслуживание других клиентов.

Критерии оценки:

- Каждый правильный ответ — 1 балл.
- Максимальное количество баллов — 5.
- Оценка:
 - 5 баллов — отлично;
 - 4 балла — хорошо;
 - 3 балла — удовлетворительно;
 - менее 3 баллов — неудовлетворительно.

Перечень вопросов теоретической части квалификационного экзамена

1 Требования, предъявляемые к работе официантов. Должностная инструкция.

2 Общие и профессиональные компетенции, предъявляемые к должности рабочего «Официант».

3 Типизация и классификация предприятий общественного питания, и их характеристика.

4 Характеристика ресторана, как типа предприятия общественного питания.

5 Методы и формы обслуживания в предприятиях общественного питания.

6 Прогрессивные технологии обслуживания посетителей.

7 Виды помещений в предприятиях общественного питания.

8 Характеристика торговых помещений в предприятиях общественного питания.

9 Сервизная: оборудование, назначение, требования к хранению посуды для подачи блюд.

10 Интерьеры залов ресторанов и кафе.

11 Оборудование торговых залов в ресторане и кафе.

12 Виды столовой посуды и приборов.

13 Характеристика фарфоровой и керамической посуды, правила подготовки к обслуживанию.

14 Характеристика хрустальной и стеклянной посуды. Правила подготовки посуды к обслуживанию.

15 Характеристика металлической посуды. Правила подготовки посуды к обслуживанию.

16 Характеристика столовых приборов.

17 Приборы для индивидуального пользования посетителями. Характеристика и правила подготовки.

18 Характеристика, назначение и виды столового белья.

19 Информационное обеспечение процесса обслуживания.

20 Назначение и виды меню.

21 Общие правила сервировки стола посудой, приборами.

- 22 Виды и формы складывания салфеток для различных случаев.
- 23 Правила сервировки стола для завтрака.
- 24 Правила сервировки стола для бизнес - ланча.
- 25 Правила сервировки стола для комплексного обеда.
- 26 Правила сервировки стола к ужину.
- 27 Аксессуары в оформлении стола.
- 28 Правила этикета и нормы поведения за столом.
- 29 Правила расчета с посетителем.
- 30 Правила уборки со стола и замена посуды.
- 31 Виды приемов и банкетов.
- 32 Характеристика банкета за столом с полным обслуживанием официантами.
- 33 Характеристика банкета за столом с частичным обслуживанием официантами.
- 34 Правила приема и оформления заказа в ресторане.
- 35 Правила работы с подносом.
- 36 Банкет-фуршет характеристика, ассортимент блюд и закусок. Правила сервировки стола посудой и приборами.

Практическая часть квалификационного экзамена

- 1 Дать характеристику типу и классу предприятию общественного питания
(в соответствии с базой практики). Обозначить его цеховую структуру и специализацию.
- 2 Продемонстрировать посуду для подачи холодных блюд и закусок.
- 3 Продемонстрировать сервировку стола к завтраку, составить меню.
- 4 Продемонстрировать сервировку стола к ужину, составить меню.
- 5 Продемонстрировать сервировку стола к бизнес - ланчу, составить меню.
- 6 Перечислить ассортимент первых блюд в соответствии с базой практики.
Дать краткую характеристику. Предложить первое блюдо гостю в соответствии с сезоном. Указать температуру подачи блюда.
- 7 Перечислить ассортимент горячих закусок в предприятии. Дать им краткую характеристику. Подобрать посуду для подачи закусок.
- 8 Подобрать посуду для подачи горячих закусок из рыбы и морепродуктов.
- 9 Подобрать посуду для подачи шампанского.
- 10 Подобрать приборы для порционирования блюд официантами.
- 11 Подобрать посуду для подачи икры зернистой.
- 12 Подобрать рыбный прибор, указать его назначение.
- 13 Подобрать столовый прибор, указать его назначение.
- 14 Подобрать десертный прибор, указать назначение.
- 15 Продемонстрировать 5 форм складывания салфеток.

16 Предложить ассортимент блюд из рыбы и морепродуктов с указанием группы и выхода блюда (в соответствии с базой практики).

17 Предложить ассортимент блюд из мяса с указанием группы и выхода блюда (в соответствии с базой практики).

18 Предложить ассортимент салатов с указанием выхода и температуры подачи блюда (в соответствии с базой практики).

19 Предложить ассортимент супов с указанием выхода и температуры подачи блюда (в соответствии с базой практики).

20 Перечислить акции, сезонные предложения в соответствии с базой практики.

21 Составить меню к банкету с частичным обслуживанием официантами.

22 Составить меню к банкету с полным обслуживанием официантами.

23 Составить меню к бизнес-ланчу и комплексному обеду.

Критерии оценки квалификационного экзамена

Оценки "отлично" заслуживает слушатель, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка "отлично" выставляется слушателям, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.

Оценки "хорошо" заслуживает слушатель, обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка "хорошо" выставляется слушателям, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

Оценки "удовлетворительно" заслуживает слушатель, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка "удовлетворительно" выставляется слушателям, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

Оценка "неудовлетворительно" выставляется слушателю, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка

"неудовлетворительно" ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.