

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущей и промежуточной аттестации
по учебной дисциплине

«Технология работы бармена бариста»

для направления подготовки **43.03.01 Сервис**
профиль подготовки: Социально-культурный сервис

ЧИТА 2017

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Очная форма обучения

Семестр Наименование дисциплины	1	2	3	4	5	6	7	8
ПК-9 способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности								
Б 1.Б9 Сервисная деятельность			+					
Б 1.Б10 Психодиагностика				+				
Б 1.Б11 Психологический практикум					+			
Б1.В.ОД.11.1 Анимационный сервис							+	+
Б1.В.ОД.11.2 Имиджелогия								+
Б1.В.ОД.12.1 Деятельность служб сервиса						+	+	
Б1.В.ДВ.4.2 Декоративный рисунок			+					
Б1.В.ДВ.14.1 Поведение потребителей						+		
Б1.В.ДВ.16.1 Технологии работы бармена-бариста							+	
Б1.В.ДВ.16.2 Управление и контроль в ресторане							+	
Б2.П2 Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности						+		
Б2.Пд Преддипломная практика								+
Государственный экзамен								+
Этапы формирования компетенций			3	4	5	6	7	8
ПК-11 готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса								
Б 1.Б15 Маркетинг в сервисе					+			
Б1.В.ОД.6 География	+							
Б1.В.ОД.11.1 Анимационный сервис							+	+
Б1.В.ОД.11.3 Консалтинговые услуги								+
Б1.В.ОД.11.4 Индустрия гостиничных и ресторанных услуг					+	+		
Б1.В.ДВ.8.1 Фото-видеосъемка. Режиссура				+				
Б1.В.ДВ.10.2 Технология организации праздника				+				

Б1.В.ДВ.14.2 Страхование в сервисе						+		
Б1.В.ДВ.14.3 Транспортное обслуживание в туризме						+		
Б1.В.ДВ.15.1 Флородизайн							+	
Б1.В.ДВ.16.1 Технологии работы бармена-бариста							+	
Б1.В.ДВ.16.2 Управление и контроль в ресторане							+	
Б2.У1 Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности		+						
Б2.П2 Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности						+		
Б3.ГЭ Государственный экзамен								+
Этапы формирования компетенций	1		3	4	5	6	7	8
ПК-12 готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов								
Б 1.Б14 Менеджмент в сервисе					+			
Б 1.Б18 Стандартизация и сертификация в сервисе					+			
Б1.В.ОД.5 Человек в чрезвычайных ситуациях в условиях Забайкалья		+						
Б1.В.ОД.12.3 Управление качеством услуг								+
Б1.В.ДВ.10.1 Основы управления эффективностью и качеством				+				
Б1.В.ДВ.11.2 Спортивный туризм					+			
Б1.В.ДВ.11.3 Экологический туризм					+			
Б1.В.ДВ.16.1 Технологии работы бармена-бариста							+	
Б1.В.ДВ.16.3 Управление и контроль в ресторане							+	
Б1.В.ДВ.18.1 Туроперейтинг								+
Б1.В.ДВ.18.2 Управление брендами в ресторанах и гостиницах								+
Б1.В.ДВ.19.1 Инновационный менеджмент								+
Б1.В.ДВ.19.2 Управление персоналом и офисом								+
Б1.В.ДВ.19.3 Производственный менеджмент								
Б2.П1 Научно-исследовательская работа				+				
Б3.ВКР Выпускная квалификационная работа								+
Этапы формирования		2		4	5		7	8

квалификационная работа										
Этапы формирования компетенций		2	3	4	5	6	7	8	9	10

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

<i>Индекс</i>	<i>Компетенция</i>	<i>Компоненты</i>
ПК-9	Способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Учитывает психологические особенности потребителя в процессе обслуживания сервисной деятельности
ПК-11	Готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Консультирует потребителя; Согласовывает вид, форму и объем процесса сервиса
ПК-12	Готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	Умение осуществлять контроль технологического процесса производственной деятельности предприятия

2.1 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования (промежуточная аттестация)

Компетенции	Показатели	Критерии в соответствии с уровнем освоения ОП			Оценочное средство (промежуточно)
		пороговый (удовлетворительно) 55-69 баллов	стандартный (хорошо) 70-84 балла	эталонный (отлично) 85-100 баллов	
ПК-9	<i>Знать</i>	<i>Психологические особенности потребителя при обслуживании</i>	<i>методы оценки потребителей в зависимости от предлагаемых услуг</i>	<i>анализировать типы потребителей и их спрос</i>	<i>Теоретические вопросы</i>
	<i>Уметь</i>	<i>организовывать работу бармена с учетом спроса потребителей</i>	<i>Учитывать особенности обслуживания различных потребителей</i>	<i>оценивать и учитывать основные психологические особенности потребителя при обслуживании</i>	<i>Практические задания</i>
	<i>Владеть</i>	<i>методами приготовления напитков при оказании услуг</i>	<i>методами оценки работы с различными потребителями</i>	<i>методами анализа потребителей при оказании услуг</i>	<i>Практические задания</i>
ПК-11	<i>Знать</i>	<i>основные приемы работы в контактной зоне бармена бариста</i>	<i>методы консультирования при обслуживании потребителей</i>	<i>методы особенности работы в контактной зоне в зависимости от предлагаемых услуг</i>	<i>Теоретические вопросы</i>
	<i>Уметь</i>	<i>анализировать виды горячих напитков в ресторане с учетом методов обслуживания</i>	<i>определять эффективность продаж напитков</i>	<i>составлять меню и формы сервиса при обслуживании в контактной зоне</i>	<i>Практические задания</i>
	<i>Владеет</i>	<i>приемами технологии приготовления напитков при обслуживании</i>	<i>проведением консультаций при подборе напитков в контактной зоне</i>	<i>современными приемами приготовления напитков при обслуживании</i>	<i>Практические задания</i>

ПК-12	Знать	Технологию процесса приготовления горячих напитков	Оборудование и технологию работы ассортимент напитков в ресторане	Технологические приемы контроля качества приготовления напитков отечественные и зарубежные	Теоретические вопросы
	Уметь	анализировать используемое сырье для приготовления	Определять спрос различных видов напитков	применять новые виды напитков и внедрять в производство	Практические
	Владеть	Ассортиментным минимумом при рекомендации напитков по меню	технологическими оценками качества при подборе и разработке меню	выбором ассортимента напитков на основе оценке эффективности спроса	Практические задания

2.2. Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости

Текущий контроль предназначен для проверки хода и качества формирования компетенций, стимулирования учебной работы обучаемых и совершенствования методики освоения новых знаний. Он обеспечивается проведением семинаров, оцениванием контрольных заданий, проверкой конспектов лекций, выполнением индивидуальных и творческих заданий, периодическим опросом обучающихся на занятиях. Контролируемые разделы (темы) дисциплины, компетенции и оценочные средства представлены в таблице.

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Классификация и характеристика баров	ПК-9, ПК-12	- Индивидуальное задание; - Доклад; - Презентация
2	Характеристика ассортимента кофе и кофейных напитков	ПК-11, ПК-12	- Индивидуальное задание; - Доклад; - Презентация
3	Меню и карты коктейлей	ПК-9, ПК-11	- Индивидуальное задание; - Доклад; - Презентация
4	Классификация безалкогольных напитков	ПК-9, ПК-11	- Индивидуальное задание; - Доклад; - Презентация
5	Классификация и характеристика коктейлей	ПК-9, ПК-11	- Индивидуальное задание; - Доклад; - Презентация
6	Правила приготовления коктейлей и смешанных напитков	ПК-9, ПК-11	- Индивидуальное творческое задание; - Доклад; - Презентация
7	Организация работы бармена	ПК-12	Индивидуальное творческое задание; - Доклад; - Презентация
8	Порядок и формы расчета и отчетность бармена	ПК-12	Индивидуальное творческое задание; - Доклад; - Презентация

Критерии и шкала оценивания индивидуальных творческих заданий

Проведен анализ практического задания на основе теоретического материала, даны выводы	5 балла
Соответствие заданным требованиям	2 балла
Форма предоставления результатов проекта, в т.ч. с использованием ИКТ	1 балл
Общее восприятие проекта, его эмоциональное воздействие, убедительность фактического материала	2 балл
Максимальный балл	10 баллов

Критерии и шкала оценивания круглого стола

<i>Оценка</i>	<i>Критерий оценки</i>
8 балла	приведены подтверждающие факты по теории и практике
7балл	Обоснование вопроса без аргументирующих фактов.
«не зачтено»	Задача не решена

Критерии и шкала оценивания выступления с презентацией

Понимание проблемы, стремление разъяснить ее суть с научных позиций	3 балл
Умение интересно подать материал, наличие личностного отношения к нему	1 балл
Грамотность и логичность изложения материала	2 балл
Общее восприятие презентации, эмоциональность, убедительность	1 балл
Максимальный балл	8 балла

2.3. Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации

Основные виды систем оценивания

Европейская	100-балльная	2-балльная
A	94-100	зачтено
A-	90-94	
B+	85-89	
B	80-84	
B-	75-79	
C+	70-74	
C	65-69	
C-	60-64	
D	55-59	не зачтено
F	50-54	

Промежуточная аттестация предназначена для определения уровня освоения всего объема учебной дисциплины. Для оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации используется двухбалльная шкала: «зачтено», «не зачтено».

Шкала оценивания	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенций
«зачтено»	Обучающийся правильно ответил на теоретические вопросы. Показал отличные знания в рамках учебного материала. Правильно выполнил практические задания. Ответил на все дополнительные вопросы	Эталонный
	Обучающийся с небольшими неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал хорошие знания в рамках учебного материала. С небольшими неточностями выполнил практические задания. Ответил на большинство дополнительных вопросов	Стандартный
	Обучающийся с существенными неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал удовлетворительные знания в рамках учебного материала. С существенными неточностями выполнил практические задания. Допустил	Пороговый

	много неточностей при ответе на дополнительные вопросы	
«не зачтено»	Обучающийся при ответе на теоретические вопросы и при выполнении практических заданий продемонстрировал недостаточный уровень знаний и умений. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов	Компетенции не сформированы

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

3.1. Оценочные средства текущего контроля успеваемости

Вопросы для обсуждения

1. Современные требования к барам.
2. Характеристика баров при гостинице.
3. Особенности работы в контактной зоне бара.
4. Особенности обслуживания потребителей.
5. Формирование клиентских отношений с потребителем.
6. Технология работы бармена.
7. Особенности фристайла в баре.
8. Оборудование бара.
9. Техника безопасности работы бармена.
10. Правила ведения документации в баре.
11. Особенности обслуживания мероприятий в баре.
12. Профессиональная этика бармена в ресторане.
13. Характеристика посуды в баре.
14. Характеристика ассортимента коктейлей в баре.
15. Технология продаж напитков.

Тематика письменных работ (контрольных для заочного отделения)

1. Тенденции развития услуг в баре.
2. Особенности обслуживания потребителей в баре ресторана.
3. Особенности расчета потребителей при обслуживании.
4. Проведение инструктажа обслуживающего персонала.
5. Методы консультирования потребителей при обслуживании.
6. Приемы работы бармена при приготовлении напитков.
7. Оформление бара.
8. Особенности приготовления горячих напитков.
9. Требования к персоналу баров.
10. Характеристика классов баров.
11. Особенности приготовления безалкогольных коктейлей.
12. Технология приготовления кофе.
13. Перечень посуды для подачи напитков.
14. Оборудование в баре.
15. Отчётность бармена .

Указания по выполнению творческого проекта (задание)

Индивидуальное задание предназначено для закрепления теоретических знаний дисциплины. Задание предполагает анализ деятельности в предприятиях питания бармена бариста. Презентация проекта должна быть выполнена в Microsoft Power Point и содержать следующую информацию:

1. Характеристика предприятия питания и услуг.
2. Анализ ассортимента напитков в предприятиях питания.
3. Методы обслуживания потребителей.
4. Инновации в области барного дела в предприятиях.

Перечень тем рефератов (докладов)

1. Классификация баров.
2. Спецификация помещений бара.
3. Правила работы бармена
4. Оборудование бара.

5. Меню и карты вин и коктейлей
6. Ассортимент горячих напитков в ресторане.
7. Требования к качеству напитков.
8. Культура потребления напитков.
9. Безалкогольные напитки.
10. Характеристика смешанных напитков.
11. Коктейли рецептуры и способы приготовления.
12. Значение аперитивов и дигестивов.
13. Безалкогольные и слабоалкогольные напитки.
14. Горячие напитки.
15. Молочные коктейли.

3.2. Оценочные средства промежуточной аттестации

Вопросы для оценки качества освоения дисциплины:

Вопросы к зачету по дисциплине

1. Классификация баров.
2. Рабочее место бармена.
3. Характеристика помещений для баров
4. Формы обслуживания в баре.
5. Оборудование бара.
6. Приемы приготовления кофе.
7. Культура потребления напитков.
8. Правила обслуживание в баре.
9. Правила приготовления смешанных напитков.
10. Характеристика смешанных напитков.
11. Особенности приготовления различных напитков.
12. Способы приготовления коктейлей.
13. Характеристика формулы коктейля.
14. Особенности подготовки гарниров для коктейлей.
15. Характеристика коктейлей.
16. Правила приготовления безалкогольных коктейлей.
17. Приготовление витаминных напитков, горячие и молочные напитки.
18. Национальные напитки,
19. Отчетность бармена.
20. Особенности приготовления фруктовых и овощных напитков.

Вопросы для проведения круглого стола

1. Приемы обучения персонала при обслуживании потребителей.
2. Особенности работы персонала в контактной зоне бармена –бариста.
3. Осуществление контроля процесса качества при приготовлении коктейлей.
4. Современные приемы приготовления ассортимента коктейлей.

4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

4.1. Описание процедур проведения текущего контроля успеваемости студентов

В таблице представлено описание процедур проведения контрольно-оценочных мероприятий текущего контроля успеваемости студентов, в соответствии с рабочей программой дисциплины, и процедур оценивания результатов обучения с помощью спланированных оценочных средств.

Наименование оценочного средства	Описания процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения
Разработка творческого проекта	Подготовка проекта является итогом изучения данной дисциплины. Преподаватель в самом начале семестра доводит до сведения обучающихся цель разрабатываемого проекта. Преподаватель на занятии знакомит студентов с критериями оценивания. Разработанные и оформленные в соответствии с требованиями проекты защищаются на занятии. Защита

	проекта– 5-7 мин, дополнительно 2-3 минуты – ответы на вопросы. Проект может быть выполнен как индивидуально, так и двумя студентами
Доклад	Защита докладов предусмотренные рабочей программой дисциплины, проводится во время практических занятий. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения контроля, доводит до обучающихся: тему докладов и требования, предъявляемые к их выполнению и защите
Выступление с презентацией	Индивидуальные сообщения выдаются на практических занятиях, предшествующих изучению предлагаемой темы. Преподаватель знакомит студентов с критериями оценивания. Индивидуальные сообщения должны быть выполнены к занятию по изучению предлагаемой темы и в соответствии с требованиями к оформлению (подготовка выступления с презентацией или подготовка устного сообщения и написание тезисов). Выполненное задание предъявляется студентом на занятии по изучению предлагаемой темы.

Методика оценки деятельности студента

Наименование разделов тем	Форма текущего контроля	Минимум баллов	Максимум баллов
Модуль 1. Классификация и характеристика баров Характеристика ассортимента кофе и кофейных напитков	Индивидуальное задание	5	8
	Презентация	5	8
	Доклад	5	8
Модуль 2. Меню и карты коктейлей Классификация безалкогольных напитков	Индивидуальное задание	5	8
	Презентация	5	8
	Доклад	5	8
Модуль 3. Классификация и характеристика коктейлей Правила приготовления коктейлей и смешанных напитков	Индивидуальное задание	5	10
	Презентация	5	8
	Доклад	5	8
Модуль 4. Организация работы бармена Порядок и формы расчета, отчетность бармена	Индивидуальное задание	5	10
	Круглый стол	7	8
	Доклад	8	8
		55	100

4.2. Описание процедур проведения промежуточной аттестации Зачет

При определении уровня достижений обучающихся на зачете учитывается:

- знание программного материала и структуры дисциплины;
- знания, необходимые для решения типовых задач, умение выполнять предусмотренные программой задания;
- владение методологией дисциплины, умение применять теоретические знания при решении задач, обосновывать свои действия.

Проведение промежуточной аттестации в форме зачета позволяет сформировать среднюю оценку по дисциплине по результатам текущего контроля. Так как оценочные средства, используемые при текущем контроле, позволяют оценить знания, умения и владения навыками/опытом деятельности обучающихся при освоении дисциплины. Для чего преподаватель находит среднюю оценку уровня сформированности компетенций у обучающегося, как сумму всех полученных оценок деленную на число этих оценок.

A	10	94-100	зачтено
A-	9	90-94	
B+	8	85-89	
B	7	80-84	
B-	6	75-79	
C+	5	70-74	
C	4	65-69	
C-	3	60-64	
D	2	55-59	
F	1	50-54	
F	0	0-49	

Если оценка уровня сформированности компетенций обучающегося не соответствует критериям получения зачета, то обучающийся сдает зачет. Зачет проводится в форме собеседования по перечню теоретических вопросов и решения типовых контрольных заданий. Перечень теоретических вопросов и типовых контрольных заданий обучающиеся получают в начале семестра.