

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор/Декан
института экономики, финансов и
управления в АПК
Гунько Юлия Александровна

«__» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ)

**Б1.В.ДВ.03.01 Технология организации деятельности
предприятий питания**

43.03.03 Гостиничное дело

Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов

бакалавр

очная

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-1 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии	ПК-1.1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства	<p>знает</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные методы координации работы департаментов (служб, отделов) предприятий питания - принципы организации текущего контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания - критерии и показатели оценки качества работы департаментов (служб, отделов) предприятий питания - основы взаимодействия служб питания со смежными департаментами (служба приема и размещения, хозяйственная служба, отдел продаж) - регламенты и стандарты, регулирующие деятельность департаментов (служб, отделов) предприятий питания - методы оперативного управления и корректировки деятельности подразделений предприятий гостеприимства <p>умеет</p> <ul style="list-style-type: none"> - координировать деятельность различных департаментов (служб, отделов) предприятий питания для обеспечения бесперебойного обслуживания гостей - осуществлять оперативный контроль соблюдения технологических процессов и стандартов обслуживания в департаментах (службах, отделах) предприятий гостеприимства - применять инструменты контроля качества продукции и услуг в деятельности служб питания - анализировать выполнение плановых заданий и соблюдение регламентов департаментами (службами, отделами) предприятий питания - выявлять отклонения в работе подразделений и принимать меры по их устранению <p>владеет навыками</p> <p>навыками:</p> <ul style="list-style-type: none"> - координации текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания - проведения контрольных мероприятий (проверок) деятельности служб питания гостиничного комплекса - оперативного взаимодействия с руководителями департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства - контроля соблюдения стандартов обслуживания и санитарно-гигиенических требований в деятельности предприятий питания

знает

- основные методы координации работы департаментов (служб, отделов) предприятий питания (включая проведение планерок, оперативных совещаний, электронный документооборот, кросс-функциональное взаимодействие)
- принципы организации текущего контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания (систематичность, объективность, прозрачность, нацеленность на предупреждение нарушений)
- критерии и показатели оценки качества работы департаментов (служб, отделов) предприятий питания (скорость обслуживания, соответствие стандартам, отсутствие жалоб, выполнение плана по выручке, соблюдение санитарных норм)
- основы взаимодействия служб питания со смежными департаментами (служба приема и размещения — по вопросам организации завтраков и room-service; хозяйственная служба — по уборке производственных и обеденных зон; отдел продаж — по организации банкетов и спецпредложений)
- регламенты и стандарты, регулирующие деятельность департаментов (служб, отделов) предприятий питания (стандарты сервиса, должностные инструкции, технологические карты, санитарные правила и нормы)
- методы оперативного управления и корректировки деятельности подразделений предприятий гостеприимства (диспетчирование, управление по отклонениям, гибкое перераспределение ресурсов, применение корректирующих действий по результатам контроля)

умеет

- организовывать взаимодействие: применять основные методы координации (проведение оперативных совещаний, планёрок, использование корпоративных информационных систем) для синхронизации работы служб питания (кухня, сервис-зал, мойка) между собой и со смежными подразделениями (служба приема и размещения, хозяйственная служба, отдел продаж и маркетинга);
- проводить контроль: использовать принципы текущего контроля (систематичность, объективность) для мониторинга соблюдения технологических и санитарных норм, стандартов обслуживания и трудовой дисциплины в подразделениях предприятий питания;
- оценивать качество: применять установленные критерии и показатели (скорость обслуживания, выполнение плана по выручке, количество положительных/отрицательных отзывов, соблюдение стандартов сервиса) для анализа эффективности работы департаментов (служб, отделов) и выявления зон для улучшения;
- выстраивать коммуникации: налаживать эффективное взаимодействие служб питания с ключевыми смежными департаментами гостиничного комплекса для обеспечения бесшовного клиентского опыта (например, своевременная подача завтраков для выезжающих туристов или организация кофе-брейков по заявкам отдела продаж);
- разрабатывать и актуализировать документы: участвовать в разработке и корректировке регламентов и стандартов (стандарты сервиса, скрипты для официантов, чек-листы для контроля качества), регулирующих деятельность служб питания;
- корректировать деятельность: применять методы оперативного управления (диспетчирование заказов, перераспределение персонала в часы пик, управление по отклонениям) для быстрого реагирования на сбои в бизнес-процессах и минимизации негативных последствий для гостей.

		<p>Владеет навыками</p> <ul style="list-style-type: none"> - методикой кросс-функциональной координации: навыками организации безконфликтного и оперативного взаимодействия между различными службами предприятий питания и смежными департаментами для обеспечения комплексного обслуживания гостей; - инструментарием текущего контроля: практическими навыками применения чек-листов, проведения контрольных закупок (тайный гость), проверки санитарного состояния и соблюдения технологии приготовления блюд в рамках системы контроля качества; - технологией оценки результатов: навыками сбора и анализа данных по ключевым показателям эффективности (KPI) работы департаментов (служб, отделов), интерпретации результатов и подготовки предложений по повышению качества сервиса; - навыками внутренних коммуникаций: способами поддержания эффективного информационного обмена между службой питания и смежными подразделениями (регулярные отчеты, совместные планёрки, оперативное решение конфликтных ситуаций на стыке ответственности); - техникой разработки стандартов: практикой создания и внедрения внутренних регламентов, стандартов обслуживания и должностных инструкций для персонала предприятий питания с учетом специфики бизнес-процессов; - методами ситуационного управления: навыками оперативного принятия решений в нестандартных ситуациях (жалобы гостей, нехватка продуктов, отсутствие персонала) и применения корректирующих действий для восстановления штатного режима функционирования подразделений.
--	--	--

2. Перечень оценочных средств по дисциплине

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Код индикаторов достижения компетенций	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций
1.	1 раздел. Организационно-правовые и структурные основы предприятий питания			
1.1.	Классификация и типология предприятий питания	7	ПК-1.1, ПК-2.1	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи, Тест
1.2.	Нормативно-правовое регулирование деятельности предприятий питания	7	ПК-1.1, ПК-2.1	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи, Устный опрос

1.3.	Организационная структура управления предприятием питания	7	ПК-1.1, ПК-2.1	Кейс-задача
2.	2 раздел. Производственно-технологические процессы и организация обслуживания			
2.1.	Управление снабжением и складским хозяйством	7	ПК-1.1, ПК-2.1	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи, Тест, Устный опрос
2.2.	Производственный контроль и технологические процессы на кухне	7	ПК-1.1, ПК-2.1	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи, Устный опрос, Тест
2.3.	Организация обслуживания и контроль качества сервиса	7	ПК-1.1, ПК-2.1	Разноуровневые задачи и задания
3.	3 раздел. Оценка эффективности и управление доходностью в ресторанном сервисе			
3.1.	Ключевые показатели эффективности и ценообразование	7	ПК-1.1, ПК-2.1	Кейс-задача, Устный опрос, Расчетно-графическая работа
3.2.	Анализ финансовых результатов и управление прибылью	7	ПК-1.1, ПК-2.1	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи, Устный опрос, Тест
3.3.	Маркетинг, управление персоналом и отчетность	7	ПК-1.1, ПК-2.1	Кейс-задача
	Промежуточная аттестация			За

3. Оценочные средства (оценочные материалы)

Примерный перечень оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде (Оценочные материалы)
Текущий контроль			
Для оценки знаний			
Для оценки умений			
1	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи	Задачи направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности и повседневной жизни	Комплект практико-ориентированных и ситуационных задач

2	Разноуровневые задачи и задания	б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.	Комплект разноуровневых задач и заданий
Для оценки навыков			
3	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейс-задачи
Промежуточная аттестация			
4	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», «незачтено».	Перечень вопросов к зачету

4. Примерный фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) "Технология организации деятельности предприятий питания"

Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости

Ситуационные задачи

Задача 1 (Конфликт с поставщиком)

Ситуация: Заведующий производством ресторана обнаружил, что партия охлажденного мяса (говядина), поступившая от постоянного поставщика, имеет явные признаки повторной заморозки (изменение цвета, обильное выделение мясного сока) и посторонний запах. Приемка товара кладовщиком уже произведена, документы подписаны.

Вопрос: Каковы дальнейшие действия заведующего производством? Опишите порядок оформления возврата или замены товара, составление акта, взаимодействие с поставщиком.

Задача 2 (Нарушение санитарных норм)

Ситуация: При проверке холодного цеха технолог обнаружил, что повар использует одну разделочную доску (без маркировки) для нарезки вареной колбасы и свежих огурцов. Готовые салаты стоят на столе при комнатной температуре, хотя были приготовлены более часа назад.

Вопрос: Какие нарушения санитарных правил и норм зафиксированы? Какие меры должен предпринять технолог для их немедленного устранения и предотвращения в будущем?

Задача 3 (Жалоба гостя на время ожидания)

Ситуация: В ресторане итальянской кухни в пятницу вечером большой поток гостей. Гости, сидящие за столом 5, ждут свои горячие блюда уже 50 минут (стандартное время ожидания — 25-30 минут). Они подзывают менеджера и выражают недовольство, угрожая уйти без оплаты аперитива.

Вопрос: Предложите алгоритм действий менеджера: как урегулировать конфликт, что предложить гостям в качестве компенсации, и как скорректировать работу кухни и официантов, чтобы избежать повторения ситуации?

Задача 4 (Отсутствие необходимого сырья)

Ситуация: Начало смены. Шеф-повар обнаруживает, что из-за сбоя поставки на складе отсутствует ключевой ингредиент для фирменного блюда (лосось для пасты), которое заявлено в меню и уже забронировано несколькими гостями на вечер.

Вопрос: Какие оперативные решения может принять шеф-повар совместно с менеджером? Предложите варианты замены блюда, корректировки меню и информирования гостей.

Задача 5 (Конфликт между службами)

Ситуация: Служба приема и размещения отеля приняла заявку от крупной турфирмы на ранний завтрак (выезд группы в аэропорт в 5:30 утра), но забыла своевременно передать эту информацию в ресторан отеля. Персонал кухни узнает о необходимости обслуживания группы за 20 минут до их прихода.

Вопрос: Как ресторанной службе в экстренном порядке организовать питание гостей (хотя бы минимальный набор)? Как выстроить разговор с руководством службы приема и размещения, чтобы предотвратить подобные сбои в будущем?

Примерные оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации (зачет, экзамен) по итогам освоения дисциплины (модуля)

Вопросы для зачета

Понятие и сущность технологии организации деятельности предприятий питания. Цели, задачи и функции предприятий питания в современных условиях.

Классификация предприятий общественного питания. Типы, классы и форматы предприятий (ресторан, кафе, столовая, бар, закусочная), их характеристика согласно ГОСТ и рыночным реалиям.

Характеристика технологического цикла производства продукции общественного питания. Основные этапы: прием и хранение сырья, механическая и тепловая обработка, приготовление блюд, реализация.

Организация продовольственного снабжения на предприятиях питания. Источники снабжения, формы и способы доставки продуктов, договорные отношения с поставщиками.

Организация складского хозяйства и тарного хозяйства. Условия и сроки хранения сырья и продуктов, товарные запасы, требования к складским помещениям.

Производственная структура предприятий питания. Заготовочные, доготовочные цехи и специализированные производства. Взаимосвязь между цехами.

Организация работы овощного цеха. Технологический процесс обработки овощей, оборудование, организация рабочих мест, безопасность труда .

Организация работы мясного и рыбного цехов. Технология обработки мяса, птицы, рыбы; производство полуфабрикатов; используемое оборудование и инвентарь .

Организация работы горячего цеха. Значение горячего цеха, технологические линии, оборудование (тепловое), режимы труда. Приготовление супов, соусов, вторых блюд .

Организация работы холодного цеха. Ассортимент продукции холодного цеха, требования к организации работы, оборудование, сроки реализации холодных блюд и закусок .

Организация работы кондитерского цеха. Технологический процесс приготовления мучных кондитерских изделий, отделения цеха, оборудование, санитарные требования .

Оперативное планирование производства. Разработка плана-меню, расчет потребности в сырье, оформление заявок, задание поварам .

Методы и формы обслуживания потребителей. Самообслуживание, обслуживание официантами, выездное обслуживание (кейтеринг), комбинированный метод .

Организация банкетного обслуживания. Виды банкетов (банкет за столом, фуршет, коктейль, чай), особенности подготовки и проведения .

Сервировка стола и правила подачи блюд. Виды сервировки, последовательность и температура подачи блюд, правила этикета за столом.

Организация обслуживания в гостиницах и на транспорте. Специфика работы служб питания в структуре гостиничного комплекса, обслуживание в номерах (room-service) .

Управление качеством продукции и услуг на предприятиях питания. Показатели качества, методы контроля, система стандартов (ХАССП), бракеражная комиссия .

Санитарно-эпидемиологические требования к организациям питания. Личная гигиена персонала, санитарные требования к содержанию помещений, оборудованию, транспортировке и хранению продуктов .

Классификация и характеристика технологического оборудования предприятий питания. Механическое, тепловое, холодильное оборудование; правила эксплуатации и техника безопасности .

Особенности организации питания различных контингентов потребителей. Диетическое (лечебное и профилактическое) питание, питание школьников, питание рабочих

Тестовые задания

Инструкция: выберите один правильный вариант ответа.

1. Какой тип предприятия общественного питания предназначен для быстрого обслуживания посетителей с ограниченным ассортиментом блюд несложного приготовления?

- А. Ресторан
- Б. Столовая
- В. Закусочная
- Г. Кафе

2. Какой документ является основой для ежедневного расчета потребности в продуктах и составления задания поварам?

- А. Калькуляционная карта
- Б. План-меню
- В. Сертификат соответствия
- Г. График выхода на работу

3. Какой метод контроля качества готовой продукции проводится ежедневно комиссией до начала обслуживания?

- А. Лабораторный анализ
- Б. Бракераж
- В. Инвентаризация
- Г. Контрольная закупка

4. В какой последовательности подаются блюда за обеденным столом?

- А. Горячие закуски → холодные блюда → десерт → супы
- Б. Холодные блюда и закуски → супы → вторые горячие блюда → десерт

В. Супы → вторые блюда → холодные закуски → десерт
Г. Десерт → супы → горячие закуски

5. Что из перечисленного относится к принципам системы ХАССП?
А. Увеличение срока годности продуктов
Б. Анализ рисков и определение критических контрольных точек
В. Снижение себестоимости блюд
Г. Увеличение разнообразия меню

Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Темы рефератов

Эволюция форматов предприятий общественного питания в России: от советского общепита до современного ресторанного рынка.

Организация работы ресторана при гостинице: специфика бизнес-процессов, взаимодействие со службой приема и размещения.

Кейтеринг как перспективная форма обслуживания: виды, особенности организации, требования к логистике и персоналу.

Система ХАССП на предприятиях питания: принципы разработки, внедрение и документальное оформление.

Организация диетического (лечебно-профилактического) питания: требования к производству, меню и контролю качества.

Инновационные технологии в приготовлении пищи: sous-vide, шоковая заморозка, молекулярная кухня (организационный аспект).

Организация банкетного обслуживания: сравнительный анализ подготовки и проведения банкета-фуршета и банкета за столом.

Управление качеством услуг на предприятиях fast-food: стандартизация, скорость обслуживания, контроль.

Организация работы складского хозяйства: современные методы хранения, товарное соседство, учет запасов.

Особенности обслуживания иностранных туристов на предприятиях питания: кросс-культурные особенности, языковая подготовка персонала, адаптация меню.