

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

УТВЕРЖДАЮ

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

«__» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ)

**Б1.В.ДВ.03.02 Организация обслуживания в сфере общественного
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	знает основы оценки эффективности деятельности служб, отделов предприятий общественного питания
		умеет учитывать параметры эффективности деятельности предприятий общественного питания
		владеет навыками приемами контроля и оценки эффективности деятельности предприятий общественного питания
ПК-2 Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) организации индустрии гостеприимства	ПК-2.1 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства	знает положения по формированию и функционированию системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства
		умеет применять основы формирования и функционирования системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства
		владеет навыками основами формирования и функционирования системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства

2. Перечень оценочных средств по дисциплине

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Код индикаторов достижения компетенций	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций
1.	1 раздел. Организация обслуживания в сфере общественного питания			
1.1.	Предприятие общественного питания как социально-экономическая система	7	ПК-1.1, ПК-2.1	Собеседование, Устный опрос
1.2.	Методы и формы обслуживания на предприятиях общественного питания	7	ПК-1.1, ПК-2.1	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи, Задачи

1.3.	Обслуживание посетителей предприятий общественного питания	7	ПК-1.1, ПК-2.1	Круглый стол, Собеседование
1.4.	Современные виды обслуживания	7	ПК-1.1, ПК-2.1	Реферат, Устный опрос
1.5.	Требования к предприятиям питания при гостинице	7	ПК-1.1, ПК-2.1	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи
1.6.	Организационные особенности услуг питания в зависимости от назначения	7	ПК-1.1, ПК-2.1	Тест, Устный опрос
1.7.	Организационная деятельность предприятий общественного питания	7	ПК-1.1, ПК-2.1	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи, Тест
1.8.	Особенности обслуживания туристов	7	ПК-1.1	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи, Устный опрос
1.9.	Контроль на предприятиях общественного питания в стране	7	ПК-1.1, ПК-2.1	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи
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			
1	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
2	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
Для оценки умений			

3	Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов
4	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
5	Реферат	Реферат Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
Для оценки навыков			
Промежуточная аттестация			
6	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) "Организация обслуживания в сфере общественного питания"

Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости

Ситуационные задачи по дисциплине «Организация обслуживания на предприятиях питания»

Задание 1

Ресторан готовится к обслуживанию по методу «банкет с частичным обслуживанием».

Предложите и обоснуйте состав меню по ассортименту и количеству блюд; сервировку стола на одного участника банкета и порядок процесса обслуживания.

Задание 2

В ресторане организуется отдел напитков. Определите его цели и задачи. Сформируйте персонал, определите функции персонала и предложите структуру управления отделом.

Задание 3

Гость ресторана заказал горячее блюдо, подающееся методом «фламбе», и вино, требующее декантации. Кому следует поручить обслуживание, какой инвентарь и аксессуары при этом будут задействованы и как технически грамотно его провести.

Задание 4

В банкетную службу ресторана поступил заказ на проведение банкета-приема на 10 человек от одного из иностранных представительств.

Разработайте план мероприятий по организации и проведению данного банкета.

Задание 5

Ресторан готовится к кейтерингу по методу «шведский стол». В меню включены холодные закуски, горячие блюда, мороженое, безалкогольные напитки.

Смоделируйте ситуацию и составьте заявку на перечень необходимого оборудования, инвентаря, столовой посуды, приборов и белья.

Задание 6

Ресторан полностью меняет кулинарную специализацию. Предложите, где и какие изменения должны произойти в организации производственно-торговой деятельности данного предприятия.

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

Задача 1 (Нарушение стандарта подачи)

Ситуация: Официант подал гостям горячее блюдо (степень прожарки medium), но забыл заменить закусочные приборы на столовые. Гости вынуждены есть основное блюдо закусочными ножами. Посетитель вызывает менеджера.

Вопрос: Оцените действия официанта. Какую компенсацию (помимо замены приборов) может предложить менеджер, чтобы сгладить негативное впечатление и сохранить лояльность гостя?

Задача 2 (Особые пожелания клиента)

Ситуация: В ресторан пришла семья с ребенком, страдающим тяжелой формой аллергии на глютен и лактозу. В меню нет специального раздела, но на кухне есть некоторые безглютеновые продукты. Родители просят приготовить безопасное блюдо.

Вопрос: Каков должен быть алгоритм действий официанта и менеджера? Назовите ключевые зоны риска (перекрестное загрязнение инвентаря, информирование поваров).

Задача 3 (Жалоба на качество блюда)

Ситуация: Гость отказывается платить за стейк, утверждая, что мясо жесткое и пересушено. Официант попробовал блюдо ложкой со стороны гостя и подтвердил, что оно действительно пережарено (хотя повар настаивает на соблюдении технологии). Гость требует убрать блюдо из счета.

Вопрос: Какое решение должен принять менеджер? Опишите процедуру списания блюда и дальнейшей работы с гостем и с поваром.

Задача 4 (Опоздание гостей на банкет)

Ситуация: Забронирован банкетный зал на 20 персон на 19:00. К 19:30 пришли только 12 гостей. Остальные звонят и сообщают, что стоят в пробке и будут только через час. Администрация

переживает, что зал простаивает, а горячее может быть испорчено.

Вопрос: Предложите оптимальное решение (коммуникацию с гостями и действия кухни), чтобы сохранить качество блюд и не испортить вечер имениннику.

Задача 5 (Конфликт культур)

Ситуация: В ресторан пришла группа иностранных туристов из страны Юго-Восточной Азии. Гости начали перекладывать еду со своих тарелок в общие блюда для всех, чтобы каждый попробовал. Другие посетители ресторана выражают недовольство, считая это нарушением гигиены.

Вопрос: Как персоналу корректно вмешаться в ситуацию, не оскорбив иностранных гостей и соблюдая санитарные нормы? Предложите формулировку для общения.

10 тестовые задания. Инструкция: выберите один правильный вариант ответа.

1. Какой тип предприятия общественного питания характеризуется наиболее широким ассортиментом блюд сложного приготовления и высоким уровнем обслуживания?

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

2. К какому методу обслуживания относится подача блюд «в стол» (овощные нарезки, соусы) с последующим самостоятельным порционированием гостями?

- А. Французский сервис
- Б. Русский сервис
- В. Английский сервис
- Г. Европейский сервис

3. Какой документ является основой для расчета потребности в продуктах и определения количества блюд?

- А. Акт проработки
- Б. График выхода на работу
- В. Расчетное меню
- Г. Счет для клиента

4. Стол сервируют закусочной и пирожковой тарелкой, прибором для первого блюда, вилок и ножом. О каком виде обслуживания идет речь?

- А. Банкет за столом
- Б. Завтрак
- В. Обед
- Г. Ужин

5. Какой вид банкета предполагает, что гости едят и пьют стоя, свободно перемещаясь по залу?

- А. Банкет-чай
- Б. Банкет-коктейль
- В. Банкет-фуршет
- Г. Шведский стол

6. При обслуживании официального приема официант должен подавать напитки гостю...

- А. С левой стороны, левой рукой
- Б. С правой стороны, правой рукой
- В. Только с левой стороны, правой рукой
- Г. С любой удобной стороны

7. Какова правильная последовательность подачи блюд?

- А. Холодные закуски → вторые горячие блюда → супы → десерт
- Б. Супы → холодные закуски → горячие закуски → десерт
- В. Холодные закуски → горячие закуски → супы → вторые блюда → десерт

Г. Десерт → супы → вторые блюда → закуски

8. Кто из персонала ресторана непосредственно встречает и приветствует гостей, провожая их к столу?

- А. Менеджер зала
- Б. Хостес/метрдотель
- В. Сомелье
- Г. Бармен

9. ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий» относит «дизайн», «комфортность» и «качество сервиса» к критериям деления ресторанов на:

- А. Типы
- Б. Классы (люкс, высший, первый)
- В. Специализации
- Г. Формы собственности

10. Что из перечисленного относится к выездному обслуживанию?

- А. Доставка пиццы
- Б. Кейтеринг
- В. Шведский стол в отеле
- Г. Кофе-брейк в конференц-зале

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

10 тем для рефератов

Типология предприятий общественного питания: Сравнительный анализ классов, типов и форматов предприятий согласно ГОСТ и современным рыночным реалиям.

Методы и формы обслуживания потребителей: Традиционные и инновационные подходы в ресторанном сервисе.

Психология и этика профессионального общения: Стандарты поведения персонала и взаимодействие с гостями.

Организация банкетного обслуживания: Специфика подготовки и проведения различных видов банкетов (прием, фуршет, банкет за столом).

Специфика обслуживания в гостиничных комплексах: Интеграция службы питания в структуру гостиничного предприятия .

Организация обслуживания в специализированных заведениях: Особенности работы в кофейнях, пиццериях, столовых, заведениях фаст-фуда.

Современные тенденции в составлении меню: Технология разработки, дизайн и психология восприятия меню.

Организация кейтерингового обслуживания: Особенности выездного обслуживания и его разновидности.

Управление качеством услуг: Показатели качества, стандарты обслуживания и системы контроля на предприятиях питания .

Организация обслуживания в местах массового отдыха и на транспорте: Специфика оказания услуг питания автотуристам, пассажирам морских и воздушных судов .