

Приложение 2 к РПД
Технологии обслуживания
на предприятиях общественного питания
43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис
индустрии гостеприимства
и общественного питания
Форма обучения – очная
Год набора - 2022

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

1. Общие сведения

1.	Кафедра	Сервиса и туризма
2.	Направление подготовки	43.03.01 Сервис
3.	Направленность (профиль)	Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания
4.	Дисциплина (модуль)	Технологии обслуживания на предприятиях общественного питания
5.	Форма обучения	очная
6.	Год набора	2022

2. Перечень компетенций

УК-9 - Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности ПК-2 - Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов
--

3. Критерии и показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования

	Этап формирования компетенции (разделы, темы дисциплины)	Формируемая компетенция	Критерии и показатели оценивания компетенций			Формы контроля сформированности компетенций
			Знать:	Уметь:	Владеть:	
1.	Классификация предприятий общественного питания	УК-9, ПК-2	1. Классификацию предприятий общественного питания.	1. Анализировать информацию.	1. Навыками поиска, отбора и обработки информации, ее систематизации и анализа.	Эссе, групповая дискуссия, презентация, глоссарий
2.	Классификация услуг общественного питания. Требования к услугам общественного питания.	УК-9, ПК-2	1.Классификацию услуг общественного питания. 2. Основные требования к услугам общественного питания.	1. Анализировать информацию.	1. Навыками поиска, отбора и обработки информации, ее систематизации и анализа.	Реферат, групповая дискуссия, презентация, глоссарий
3.	Организация снабжения предприятий общественного питания	УК-9, ПК-2	1.Основы организации снабжения предприятий общественного питания.	1. Анализировать информацию.	1. Навыками поиска, отбора и обработки информации, ее систематизации и анализа.	Кейс-задание, групповая дискуссия, презентация, глоссарий
4.	Организация работы складских помещений на предприятиях общественного питания	УК-9, ПК-2	1. Основы организации работы складских помещений на предприятиях	1. Анализировать информацию.	1. Навыками поиска, отбора и обработки информации, ее систематизации	Кейс-задание, презентация, глоссарий

			общественного питания		и анализа.	
5.	Оперативное планирование производства. Технологическая документация	УК-9, ПК-2	1. Теоретические основы оперативного планирования производства. 2. Технологическую документацию предприятий общественного питания	1. Анализировать информацию.	1. Навыками поиска, отбора и обработки информации, ее систематизации и анализа.	Задание на понимание терминов, групповая дискуссия, презентация, глоссарий
6.	Санитарные правила производства и реализация продукции общественного питания	УК-9, ПК-2	1. Нормативные документы в сфере общественного питания	1. Анализировать информацию.	1. Способностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Кейс-задание, презентация, глоссарий
7.	Организация обслуживания на предприятиях общественного питания	УК-9, ПК-2	1. Основы организации труда на предприятиях общественного питания 2. Основные формы, методы и виды обслуживания	1. Работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности.	1. Методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности.	Деловая игра, презентация, глоссарий
8.	Специальные формы услуг	УК-9,	1. Теорию	1. Разрабатывать	1. Методами	Деловая игра,

		ПК-2	организации обслуживания 2. Теорию организации продаж и оказания услуг	технологии процесса сервиса, 2. Развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.	применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.	задание на понимание терминов, презентация, глоссарий
--	--	------	---	--	--	---

Шкала оценивания в рамках балльно-рейтинговой системы

«неудовлетворительно» – 60 баллов и менее;
«хорошо» – 81-90 баллов

«удовлетворительно» – 61-80 баллов
«отлично» – 91-100 баллов

4. Критерии и шкалы оценивания

4.1.Эссе

Баллы	Характеристики выполнения сочинения-рассуждения
5	<ul style="list-style-type: none">- студент глубоко и всесторонне усвоил проблему;- уверенно, логично, последовательно и грамотно излагает свои суждения;- опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью;- умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи;- делает выводы и обобщения.
4	<ul style="list-style-type: none">- студент грамотно и по существу излагает материал;- не допускает существенных неточностей;- увязывает усвоенные знания с практической деятельностью;- аргументирует свои суждения;- делает выводы и обобщения.
3	<ul style="list-style-type: none">- тема раскрыта недостаточно четко и полно;- допускает несущественные ошибки и неточности;- испытывает затруднения в практическом применении знаний;- слабо аргументирует свои суждения;- затрудняется в формулировании выводов и обобщений.
2	<ul style="list-style-type: none">- студент не усвоил значительной части проблемы;- допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее;- испытывает трудности в практическом применении знаний;- не может аргументировать свои суждения;- не формулирует выводов и обобщений.

4.2.Реферат

Баллы	Характеристики выполнения реферата
4	<ul style="list-style-type: none">- студент глубоко и всесторонне усвоил проблему;- уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает;- опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью;- умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи;- делает выводы и обобщения;- свободно владеет понятиями
3	<ul style="list-style-type: none">- студент твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее, опираясь на знания основной литературы;- не допускает существенных неточностей;- увязывает усвоенные знания с практической деятельностью;- аргументирует научные положения;- делает выводы и обобщения;- владеет системой основных понятий
2	<ul style="list-style-type: none">- тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть студент освоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы;- допускает несущественные ошибки и неточности;- испытывает затруднения в практическом применении знаний;- слабо аргументирует научные положения;

	- затрудняется в формулировании выводов и обобщений; - частично владеет системой понятий
1	- студент не усвоил значительной части проблемы; - допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее; - испытывает трудности в практическом применении знаний; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует выводов и обобщений; - не владеет понятийным аппаратом

4.3. Задание на понимание терминов (терминологический тест)

Процент правильных ответов	До 60	61-80	81-100
Количество баллов за решенный тест	1	3	5

4.4. Выполнение кейс - задания

Баллы	Критерии оценивания
4	<ul style="list-style-type: none"> – изложение материала логично, грамотно, без ошибок; – свободное владение профессиональной терминологией; – умение высказывать и обосновать свои суждения; – студент дает четкий, полный, правильный ответ на теоретические вопросы; – студент организует связь теории с практикой.
3	<ul style="list-style-type: none"> – студент грамотно излагает материал; ориентируется в материале, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания для решения кейса, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности; – ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный.
2	<ul style="list-style-type: none"> – студент излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения кейса, не может доказательно обосновать свои суждения; – обнаруживается недостаточно глубокое понимание изученного материала.
1	<ul style="list-style-type: none"> – отсутствуют необходимые теоретические знания; допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл, не решен кейс; – в ответе студента проявляется незнание основного материала учебной программы, допускаются грубые ошибки в изложении, не может применять знания для решения кейса.

4.5. Оценка участия студента в деловой игре

Наименование критерия	Баллы
Профессиональное, грамотное решение проблемы	1
Новизна и неординарность решения проблемы	1
Краткость и четкость изложения теоретической части решения проблемы	1
Качество графической части оформления решения проблемы	1
Этика ведения дискуссии	1
Активность работы всех членов микрогрупп	1
Мак количество баллов	7
Штрафные баллы (нарушение правил ведения дискуссии,	До 2

некорректность поведения и т.д.)	
----------------------------------	--

1.6. Оценка участия студента в групповой дискуссии

Наименование критерия	Баллы
Четко и аргументированно отстаивает свою точку зрения	1
Отвечает на вопросы оппонентов	1
Мах количество баллов	2
Штрафные баллы (нарушение правил ведения дискуссии, некорректность поведения и т.д.)	1

1.7. Презентация доклада (выступления), исследования

Критерии оценки выполнения задания:

Структура презентации	Максимальное количество баллов
Содержание	
Сформулирована цель, проблема работы	1
Информация изложена полно и четко	1
Использованы самостоятельно разработанные блок-схемы, диаграммы, мемокарты	2
Сделаны выводы, определена практическая значимость, перспективность исследования	1
Оформление презентации	
Единый стиль оформления	1
Текст легко читается, фон сочетается с текстом и графикой	1
Эффект презентации	
Презентация позволяет включить ее в образовательный контент	1
Всего баллов	7

4.8. За выполнение задания на составление глоссария выставляются баллы

№ п/п	Критерии оценки	Количество баллов
1	аккуратность и грамотность изложения, по оформлению работа соответствует всем требованиям	2
2	полнота исследования темы, содержание глоссария соответствует заданной теме	2
3	работа сдана в срок	1
	ИТОГО:	5 баллов

5. Типовые контрольные задания и методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

1.1. Эссе

Выполнение эссе на тему «Значение предприятий общественного питания в современной жизни».

1.2. Реферат

Темы рефератов:

- Методы обслуживания на предприятиях общественного питания.
- Формы обслуживания на предприятиях общественного питания.
- Виды обслуживания на предприятиях общественного питания.
- Классификации услуг общественного питания.

1.3. Типовое задание на понимание терминов

Ниже приводятся определения важнейших терминов по данной теме. Выберите правильное определение для каждого термина из списка:

1. Услуга общественного питания
 2. Процесс обслуживания
 3. Метод обслуживания
 4. Меню.
 5. Банкет.
 6. Кейтеринг.
 7. Метрдотель.
 8. Холодный цех
 9. Горячий цех
 10. Канапе
- a. Результат деятельности предприятий и граждан-предпринимателей по удовлетворению потребностей потребителя в питании и проведении досуга.
 - b. Совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителем услуг при реализации кулинарной продукции и организации досуга.
 - c. Способ реализации потребителям продукции общественного питания.
 - d. Перечень закусок, блюд, напитков, мучных изделий, имеющихся в продаже на данный день, с указанием выхода и цены.
 - e. Торжественный званый завтрак, обед или ужин, устраиваемый в честь какого-либо лица, события или торжества.
 - f. Выездное обслуживание с предоставлением продуктов питания, напитков, посуды и официантов.
 - g. Менеджер ресторана, координирует работу по обслуживанию посетителей.
 - h. Один из основных производственных цехов, предназначенный для приготовления, порционирования и оформления холодных блюд и закусок.
 - i. Основной цех предприятия общественного питания, служит для приготовления супов, соусов, гарниров, вторых блюд, а также для тепловой обработки продуктов для холодных блюд.
 - j. Маленькие, красивые, фигурно оформленные бутерброды.

5.4. Пример кейс-задания

Обоснуйте основные элементы обслуживания в ресторане. Предложите варианты решения в сложных ситуациях (метрдотель занят, нет свободных мест).

Разъяснения

Обслуживание в ресторане складывается из следующих элементов: встреча и размещение посетителей, прием и оформление заказов, передача заказов на производство, получение и подача буфетной продукции, получение и подача заказанных закусок, блюд, напитков, расчет с клиентами. Встреча и размещение гостей. Посетителей у входа в зал встречает метрдотель. Если метрдотель в это время занят служебными делами, то потребителей встречает старший официант или официант. Он приветствует гостей,

спрашивает, на сколько человек должен быть подготовлен стол, дает возможность выбрать место в зале, учитывая их пожелания. Предлагать места за столом, где уже сидят потребители, можно только с согласия последних. Не допускается предлагать потребителю занять места за столом, который не подготовлен к обслуживанию: не убрана использованная посуда, не выполнена предварительная сервировка столов. Для большой группы гостей с разрешения метрдотеля, старшего официанта или управляющего рестораном может быть составлен общий стол из нескольких столов.

Задачи, решаемые в процессе реализации метода case-study:

1. Осуществление проблемного структурирования, предполагающего выделение комплекса проблем ситуации, их типологии, характеристик, последствий, путей разрешения (проблемный анализ).
2. Определение характеристик, структуры ситуации, ее функций, взаимодействия с окружающей и внутренней средой (системный анализ).
3. Установление причин, которые привели к возникновению данной ситуации, и следствий ее развертывания (причинно-следственный анализ).
4. Диагностика содержания деятельности в ситуации, ее моделирование и оптимизация (праксеологический анализ).
5. Построение системы оценок ситуации, ее составляющих, условий, последствий, действующих лиц (аксиологический анализ).
6. Подготовка предсказаний относительно вероятного, потенциального и желательного будущего (прогностический анализ).
7. Выработка рекомендаций относительно поведения действующих лиц ситуации (рекомендательный анализ).
8. Разработка программ деятельности в данной ситуации (программно-целевой анализ).

Решение кейсов рекомендуется проводить в 5 этапов:

Первый этап – знакомство с ситуацией, ее особенностями.

Второй этап – выделение основной проблемы (основных проблем), выделение факторов и персоналий, которые могут реально воздействовать.

Третий этап – предложение концепций или тем для «мозгового штурма».

Четвертый этап – анализ последствий принятия того или иного решения.

Пятый этап – решение кейса – предложение одного или нескольких вариантов (последовательности действий), указание на возможное возникновение проблем, механизмы их предотвращения и решения.

1.5. Деловая игра

Формы деловой игры	Характеристика	Примеры деловых игр
Ролевая игра	Каждому предстоит сыграть индивидуальную роль, смоделировать ситуации. Роли нейтральны, не вызывают эмоций.	«Обслуживание капризного клиента на банкете» «Бортпроводник самолета: организация питания на борту»

1.6. Групповая дискуссия

1. Назовите основные факторы, которые лежат в основе определения типа предприятия общественного питания.
2. Разнообразные классификации клиентов: преимущества и недостатки.
3. Перечислите основные факторы, влияющие на выбор поставщика посуды для детского кафе.

4. Перечислите оптимальный набор оборудования для горячего цеха.

5.7. Вопросы к экзамену

1. Особенности производственно-торговой деятельности предприятий общественного питания.
2. Классификация предприятий общественного питания.
3. Ресторан.
4. Кафе.
5. Бар
6. Услуги питания.
7. Услуги по изготовлению продукции общественного питания.
8. Услуги по организации потребления продукции общественного питания и обслуживанию.
9. Услуги по реализации продукции общественного питания и покупных товаров.
10. Услуги по организации досуга, в том числе развлекательные.
11. Информационно-консультационные (консалтинговые) услуги.
12. Прочие услуги общественного питания.
13. Требования к услугам общественного питания.
14. Источники снабжения и поставщики продуктов.
15. Организация договорных отношений с поставщиками.
16. Организация снабжения.
17. Выбор поставщика.
18. Транспорт в товародвижении, требования к нему.
19. Организация приемки продовольственных товаров на предприятиях общественного питания.
20. Назначение и компоновка складских помещений.
21. Состав складских помещений в зависимости от мощности предприятия.
22. Объемно-планировочные и санитарно-гигиенические требования к складским помещениям.
23. Организация хранения пищевых продуктов.
24. Режим и способы хранения.
25. Порядок отпуска продуктов на производство.
26. Мероприятия по сокращению расходов по таре.
27. Оперативное планирование работы производства заготовочных предприятий.
28. Оперативное планирование на предприятиях с полным циклом производства.
29. Технологические особенности процесса производства и ассортимент продукции общественного питания.
30. Сырье, полуфабрикаты и готовая продукция.
31. Характеристика структуры производства.
32. Основные требования к созданию оптимальных условий труда.
33. Организация рабочих мест.
34. Производственные цехи (заготовочные цехи, доготовочные цехи, специализированные цехи).
35. Естественное освещение.
36. Отопление.
37. Вентиляция.
38. Водоснабжение предприятий общественного питания.
39. Санитарные требования к очистке предприятий.
40. Характеристика методов и форм обслуживания.
41. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами.
42. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами.

43. Банкет-фуршет.
44. Банкет-коктейль.
45. Банкет коктейль-фуршет.
46. Банкет-чай.
47. Дипломатический прием.
48. Комбинированные банкеты и приемы.
49. Кейтеринг как дополнительный бизнес ресторанов.
50. Обслуживание по типу «шведский стол».
51. Услуги по организации питания участников съездов, конференций, фестивалей, форумов, совещаний.
52. Услуги по организации питания в гостиницах.
53. Услуги по организации питания пассажиров железнодорожного транспорта.
54. Услуги по организации питания в аэропорту и на борту самолета.
55. Услуги по организации питания авто пассажиров.
56. Услуги по организации питания на водном транспорте.